



Activiteitenverslag 2023



Activiteitenverslag

2023

Inhoudstafel

1. Inleiding	2	4. Specifieke klachtensoorten	68
A. Werking van de Ombudsdienst voor Energie	2	5. Voorbeelden van minnelijke schikkingen	124
B. Begroting van de Ombudsdienst voor Energie	5	6. Aanbevelingen voor energiebedrijven	140
C. Financiering van de Ombudsdienst voor Energie	6	7. Klachtenbehandeling en wisselwerking met federale en gewestelijke diensten	164
2. Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie	10	A. Klachten ontvangen en behandeld door alle federale en gewestelijke diensten	164
A. Maandelijkse evolutie van de ontvangen klachten	10	B. Aantal vragen om informatie	166
B. Indieningswijzen	12	C. Consumentenombudsdienst	168
C. Aantal klachten per gewest	12	8. Overige activiteiten van de Ombudsdienst voor Energie	170
D. Aantal klachten per taalgroep	13	A. Op Europees en internationaal vlak	170
E. Aantal klachten per energiebedrijf	14	B. Op federaal vlak	172
I. Aantal klachten per leverancier	14	C. Op gewestelijk vlak	173
II. Aantal klachten per distributienetbeheerder	17	I. In Vlaanderen	173
F. Aantal klachten per energieleverancier en per gewest	19	II. In Wallonië	173
G. Aantal klachten per bevoegdheidsdomein	21	III. In Brussel	173
I. Uitsluitend federale bevoegdheid	21	9. Verspreiding van het activiteitenverslag	174
II. Uitsluitend gewestelijke bevoegdheid	21	10. Contactgegevens van de Ombudsdienst voor Energie	176
III. Federale en gewestelijke bevoegdheid	22		
H. Aantal klachten per energiesoort en per eindafnemer	22		
I. Per energiesoort	22		
II. Per eindafnemer	23		
I. Aantal klachten per klachtensoort en energiebedrijf	24		
I. Per klachtensoort	24		
II. Per energiebedrijf	26		
J. Klachtensoorten per gewest	46		
3. Klachten behandeld door de Ombudsdienst voor Energie	48		
A. Aantal ontvankelijke klachten	48		
B. Aantal niet-ontvankelijke klachten	48		
C. Aantal niet-bevoegde klachten	50		
D. Aantal afgesloten klachten	51		
E. Aantal (niet-) gegronde klachten	52		
F. Ontvankelijke klachten per energieleverancier	53		
G. Ontvankelijke klachten per gewest en per energieleverancier	56		
H. Aantal klachten volgens resultaat	62		
I. Akkoord met minnelijke schikking	63		
II. Gedeeltelijk akkoord	63		
III. Individuele aanbevelingen	63		
IV. Geen akkoord	64		
V. Financiële compensaties	66		

Inleiding

1

A. Werking van de Ombudsdienst voor Energie

De federale Ombudsdienst voor Energie heeft tijdens het werkingsjaar 2023 in totaal 24.615 vragen en klachten ontvangen, waarvan 23.047 klachten of aanvragen om bemiddeling gericht aan een energiebedrijf. Dit is een daling van 8,5% in vergelijking met de 26.920 vragen en klachten in 2022). 66,2% van de klachten werden ingediend in het Nederlands, 33,6% in het Frans en 0,2% in het Duits.

Deze daling van het aantal klachten is minder sterk dan verwacht omdat we sinds het begin van 2023 eerder een daling van de energieprijzen en meer stabielere prijzen hebben kunnen vaststellen. Anderzijds werden gezinnen en bedrijven in 2023 geconfronteerd met dure energiefacturen die nog het gevolg waren van de hoge en volatiele energieprijzen in 2022.

Einde 2021 werd het communicatieprotocol MIG6 en het dataplatform Atrias in de energiemarkt gezet, om het dataverkeer tussen marktpartijen (distributienetbeheerders en leveranciers) in het belang van de consument/prosument te optimaliseren. Ook deze aanpassing zorgde voor heel wat IT- en communicatieproblemen: ongeveer 30% van het totale aantal klachten gaat over klanten die maandenlang moeten wachten op energiefacturen of op de verwerking van een leverancierswissel of een verhuis.

Ten slotte stellen we wel een halvering vast van de klachten en meldingen over de telefonische of elektronische bereikbaarheid van energiebedrijven. Toch zitten we nog niet op het bereikbaarheids- en tevredenheidsniveau van vóór de energiecrisis.

De vragen om bemiddeling **ontvangen** in 2023 gingen vooral over:

- **facturatieproblemen** (24,8%) zoals de laattijdige opmaak van energiefacturen en de onduidelijkheid van het facturatieproces maar ook geschillen over het toekennen van basispakketten (energiepremies) voor elektriciteit en aardgas door de energiebedrijven;
- **meterproblemen** (23,1%) met vooral veel klachten over het verwerken van een verhuis of een overlijden maar ook over het rechtzetten van metergegevens na aanleiding van een jaarlijkse opname of schatting, een leverancierswissel, het vervangen van een defecte meter of het plaatsen van een digitale meter;
- **de energieprijzen** (16,9%) zoals de transparantie van energieprijzen, injectievergoedingen en kortingen, de hernieuwing van energieprijzen of het stopzetten van de sociale tarieven vanaf 1 juli 2023 voor de gezinnen met een verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering;
- **betalingproblemen** (8,7%) bij de betaling van energiefacturen zoals afbetalingsplannen, (uitblijven van) terugbetalingen, administratieve



kosten, betaling via domiciliëring, waarborgregelingen, (dreiging met) opzegging van energiecontract of afsluitingen door wanbetaling;

- **commerciële praktijken en (pre)contractuele voorwaarden** (7,0%) zoals verkooppraktijken en de communicatie en de verwijzing naar de (pre) contractuele voorwaarden bij een prijswijziging of de hernieuwing van een energiecontract, de transparantie van prijssimulators en prijsvergelijkers op de voorgestelde prijzen en de aangerekende prijzen;
- **leverancierswissels** (5,1%) en dan vooral vertraging in de verandering van leverancier maar ook ongewenste en onterechte leverancierswissels;
- **de klantenservice van energiebedrijven** (4,3%) door de moeilijke bereikbaarheid via telefonische en/of elektronische weg.

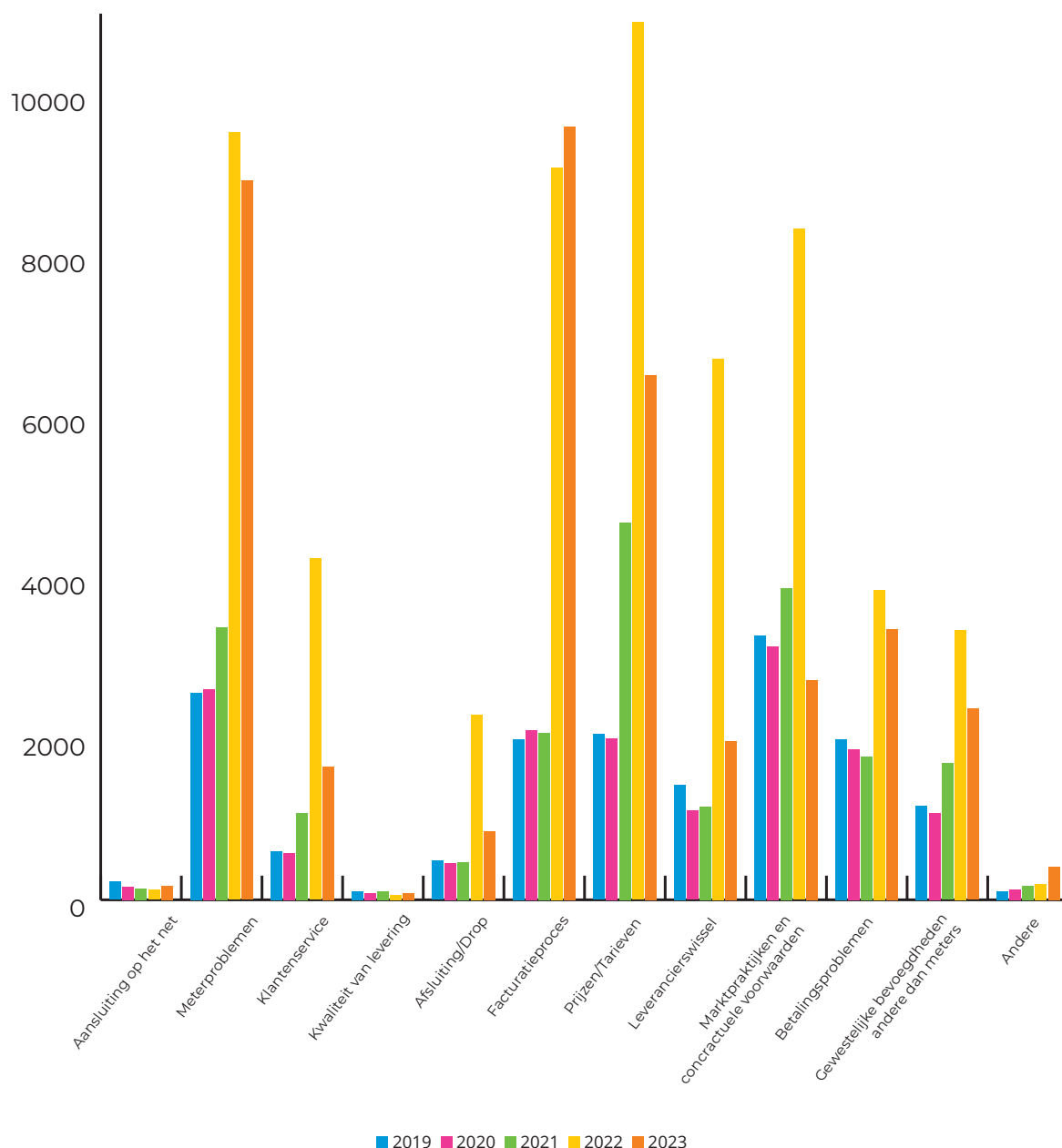
De overige ontvangen klachten hadden voor 6,1% te maken met **een aantal nieuwe gewestelijke bevoegdheden** zoals energiedelen, de maandelijkse afrekening en het capaciteitstarief en ook met een aantal andere groene stroommaatregelen zoals de afrekening van de injectievergoeding en het uitbetalen van gewestelijke energiepremies.

Geschillen over (nakende) afsluitingen en stopzetting van energiecontracten of zogenaamde drops (2,2%), over aansluitingen op het distributienet (0,5%) en over stroompannes (0,2%) vervolledigen de klachtensoorten die tot de exclusief gewestelijke bevoegdheid behoren.

De evolutie van de klachtensoorten van 2019 tot 2023 wordt hierna schematisch weergegeven.



EVOLUTIE 2019 TOT 2023: KLACHTENSOORTEN



De laatste twee jaar wordt de Ombudsdienst geconfronteerd met een ongeziene en aanhoudende klachtenstroom. Om deze te beheersen, heeft de Ombudsdienst zijn werking moeten aanpassen door niet alleen te werken via de klassieke individuele geschillenregeling maar ook door beroep te doen op generieke, weliswaar niet bindende, aanbevelingen ten aanzien van energiebedrijven. Deze algemene aanbevelingen ten voordele van de (gewezen) klanten van energieleveranciers zijn terug te vinden in hoofdstuk 6 van dit activiteitenverslag.

Ook werden aan de Ombudsdienst bijkomende budgettaire middelen toegekend door de federale regering. Na een eerste verhoging van 1.800.603 euro in 2022 naar 2.307.818 euro in 2023 werd voor het werkingsjaar 2024 een begroting goedgekeurd van 2.712.256 euro.

Ten slotte werd op 18 december 2023 een Franstalige ombudsman voor energie aangesteld. Op die manier kan de Ombudsdienst opnieuw op volle kracht de consumentenbelangen en de alternatieve



geschillenregeling in de energiesector verder versterken en uitdragen op gewestelijk, federaal en Europees vlak, via overleg met alle actoren. Dit doen de ombudsmannen onder andere door deelname, al dan niet met een eigen presentatie, aan webinars en werkgroepen, debatten en netwerkvergaderingen met het Permanent Overleg Ombudslui (POOL) en met het National Energy

Ombudsman Network (NEON).

De ombudsmannen voor energie maken samen met de collega's van andere gereguleerde economische sectoren (banken, verzekeringen, telecommunicatie, postdiensten en treinverkeer) deel uit van het Directiecomité van de Consumentenombudsdienst.

B. Begroting van de Ombudsdienst voor Energie

Begroting en realisaties 2023

Het bedrag van de werkingskosten van de Ombudsdienst voor Energie wordt jaarlijks bij een besluit vastgelegd na overleg in de Ministerraad, op basis van een begrotingsvoorstel opgesteld door de leden van de Ombudsdienst. Dit begrotingsvoorstel wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de Ministerraad voor 30 juni van het jaar dat het begrotingsjaar voorafgaat.

De federale Ministerraad keurde een begroting van 2.307.818 euro voor het werkingsjaar 2023 goed (koninklijk besluit van 7 juli 2022 tot vaststelling van het bedrag bestemd voor de financiering van de werkingskosten van de Ombudsdienst voor Energie voor het jaar 2023).

De begroting 2023 had deze onderverdeling:

- personeelsuitgaven: 1.880.641 euro
- gewone werkingsuitgaven: 377.778 euro
- kapitaaluitgaven: 49.397 euro

Voor het werkingsjaar 2023 was er een personeelskader van 24 voltijdsequivalenten voorzien dat werd ingevuld met de volgende 24 personeelsleden (situatie op 31/12/2023):

- 2 ombudsmannen (1 NL + 1 FR)
- 2 juristen (1 NL + 1 FR)
- 1 klachtenmanager NL
- 13 dossierbeheerders (10 NL + 3 FR)
- 5 correspondenten of administratieve medewerkers (3 NL + 2 FR)
- 1 secretaris FR

Door de aanhoudende klachtenstroom heeft de Ombudsdienst tijdens het jaar 2023 zijn effectieven wel moeten optrekken door het tijdelijk aanwerven van 4 jobstudenten. Enkel op die manier was het mogelijk om de klachteninstroom te beheersen met als eerste prioriteit het toezenden van een ontvangstmelding van een klacht aan de eindafnemer en aan de betrokken energiebedrijven.

De werkingsuitgaven en investeringen worden door de Ombudsdienst maandelijks gemonitord door een vermogensboekhouding die volgens de regels van de dubbele boekhouding wordt gehouden, evenals door een begrotingsboekhouding die de opvolging van de jaarlijkse begroting toelaat via de boekhoudkundige consolidatie module in de tool eBMC van het platform FEDCOM voor de federale overheidsboekhouding van de FOD Beleid en Ondersteuning.

Op de begroting 2023 is een overschot gerealiseerd van 22.732,75 euro en de boekhouding sloot af met een positief resultaat van 67.978,68 euro. Dat verschil in resultaat (45.245,93 euro) wordt grotendeels verklaard door de kapitaalsuitgaven (investeringen) van 69.882,01 euro en de boekhoudkundige afschrijvingen ervan ten belope van 24.636,08 euro.

Begroting 2024

Op voordracht van de federale minister van Energie keurde de federale Ministerraad een begroting van 2.712.256 euro voor het werkingsjaar 2024 goed (koninklijk besluit van 13 september 2023 tot vaststelling van het bedrag bestemd voor de financiering van de werkingskosten van de



Ombudsdienst voor Energie voor het jaar 2024).

De begroting 2024 heeft deze onderverdeling:

- personeelsuitgaven: 2.248.038 euro
- gewone werkingsuitgaven: 375.127 euro
- kapitaaluitgaven: 89.090 euro

Voor het werkingsjaar 2024 wordt het personeelskader aangepast naar 29 voltijdsequivalenten met de volgende invulling van het personeelsorganigram:

- 2 ombudsmannen (1 NL + 1 FR)
- 2 juristen (1 NL + 1 FR)
- 2 klachtenmanagers (1 NL + 1 FR)
- 16 dossierbeheerders of correspondenten (12 NL + 4 FR)
- 5 administratieve medewerkers (3 NL + 2 FR)
- 2 secretarissen (1 NL + 1 FR)

C. Financiering van de Ombudsdienst voor Energie

De Ombudsdienst wordt gefinancierd door ombudsbijdragen die de energiebedrijven (de leveranciers en de distributienetbeheerders) moeten betalen op ten laatste 30 september van het werkingsjaar dat voorafgaat aan het jaar waarop de ombudsbijdragen betrekking hebben.

In de begroting van de Ombudsdienst voor het jaar 2024 is bepaald om 2.712.256 euro voor een bedrag van 2.705.256 euro te financieren met de door de elektriciteits- en gasondernemingen betaalde ombudsbijdragen, voor een bedrag van 6.000 euro met diverse ontvangsten en voor 1.000 euro met andere ontvangsten.

De regels voor de berekening van de ombudsbijdragen zijn vastgelegd in het Koninklijk Besluit van 18 september 2015 tot bepaling van de nadere regels voor de berekening van de ombudsbijdrage tot financiering van de Ombudsdienst voor Energie, voor het begrotingsjaar 2016 en volgende (Belgisch Staatsblad van 29 september 2015).

Twee factoren bepalen de ombudsbijdrage per elektriciteits- en gasonderneming:

- het gemiddelde aantal klanten van het afgelopen jaar voorafgaand aan het jaar, van de vaststelling van de ombudsbijdrage: de vaste ombudsbijdrage;
- het aantal ingediende klachten in het afgelopen werkingsjaar per energiebedrijf: de variabele ombudsbijdrage.

Deze twee wettelijk bepaalde parameters zijn onderworpen aan de volgende verdeelsleutels:

1° De globale verdeelsleutel die het respectievelijke aandeel van de leveranciers en de distributienetbeheerders vastlegt in de kosten voor de financiering van de Ombudsdienst. Die wordt bepaald door:

- voor 75% rekening te houden met het totale aantal klanten van de leveranciers en van de distributienetbeheerders, en
- voor 25% rekening te houden met het totale aantal klachten dat de Ombudsdienst registreert ten aanzien van de leveranciers en van de distributienetbeheerders.

Deze verdeelsleutel houdt rekening met bepaalde klachtenparameters, namelijk de technische en juridische aspecten verbonden met het netwerkbeheer die behoren tot de verantwoordelijkheid van de distributienetbeheerders, in het bijzonder de opname, de validering en de communicatie van de metergegevens. De keuze voor de "25%"-regeling stemt overeen met de raming van het klachtenpercentage dat volgens de classificatie van de Ombudsdienst met technische en juridische aspecten van de distributienetbeheerders te maken heeft.



2° Een tweede verdeelsleutel is de interne verdeling tussen de operatoren zelf.

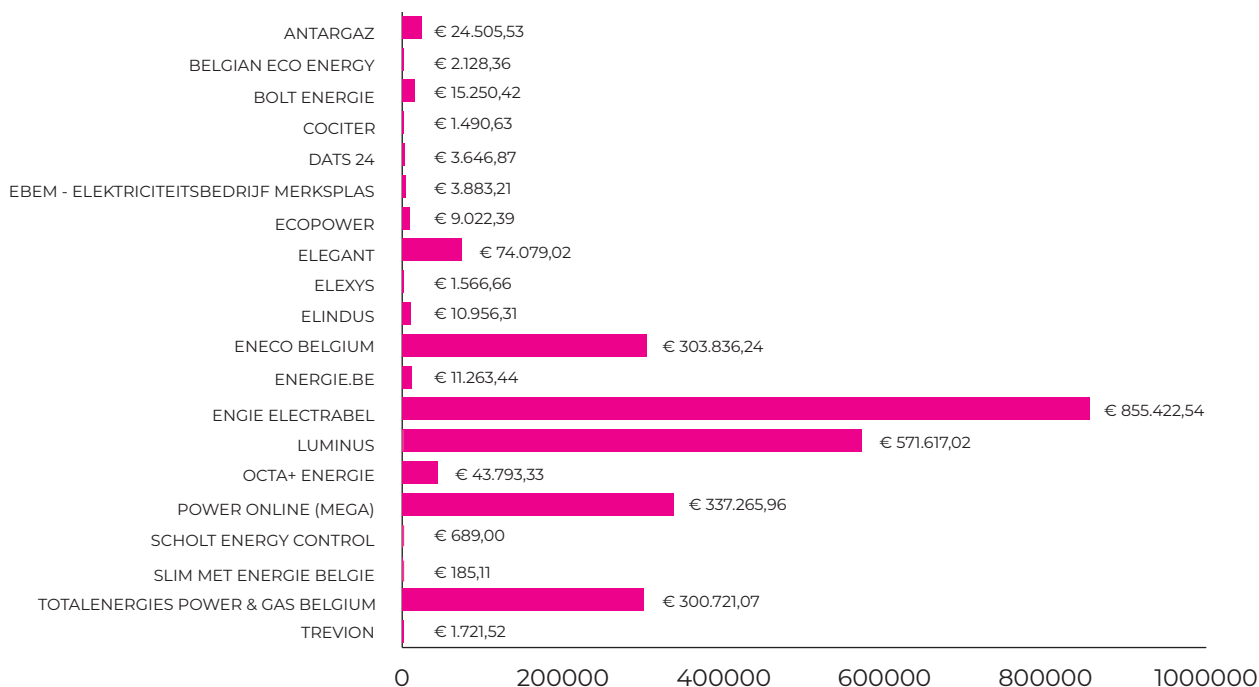
Eerst wordt het respectievelijke aandeel van leveranciers en distributienetbeheerders in de kosten voor de financiering van de Ombudsdienst vastgesteld. Daarna bepaalt men de verdeelsleutel die het eindbedrag van de ombudsbijdrage vastlegt per elektriciteits- en aardgasbedrijf. Hierbij houdt men voor 50% rekening met het totale aantal klanten van het elektriciteits- of aardgasbedrijf en voor 50% met het totale aantal klachten geregistreerd bij de Ombudsdienst over dit bedrijf. Dat het aantal klachten mee de verdeelsleutel bepaalt, heeft als doel de marktdeelnemers te responsabiliseren en dus een stimulans te zijn voor een verbetering van de kwaliteit van de klantendiensten.

Deze tweede verdeelsleutel leidt tot het eindbedrag van de ombudsbijdragen zoals dit verschuldigd is door een elektriciteits- en/of aardgasbedrijf, respectievelijk aangeduid als leverancier en distributienetbeheerder (of werkmaatschappij).

Een aantal leveranciers betaalden geen ombudsbijdrage omdat de Ombudsdienst overeenkomstig het voormelde Koninklijk Besluit geen klachten ten aanzien van die leveranciers had ontvangen. Het gaat onder meer over een aantal buitenlandse leveranciers met een beperkt aantal klanten in België en, over een aantal kleinere Belgische marktspeilers.

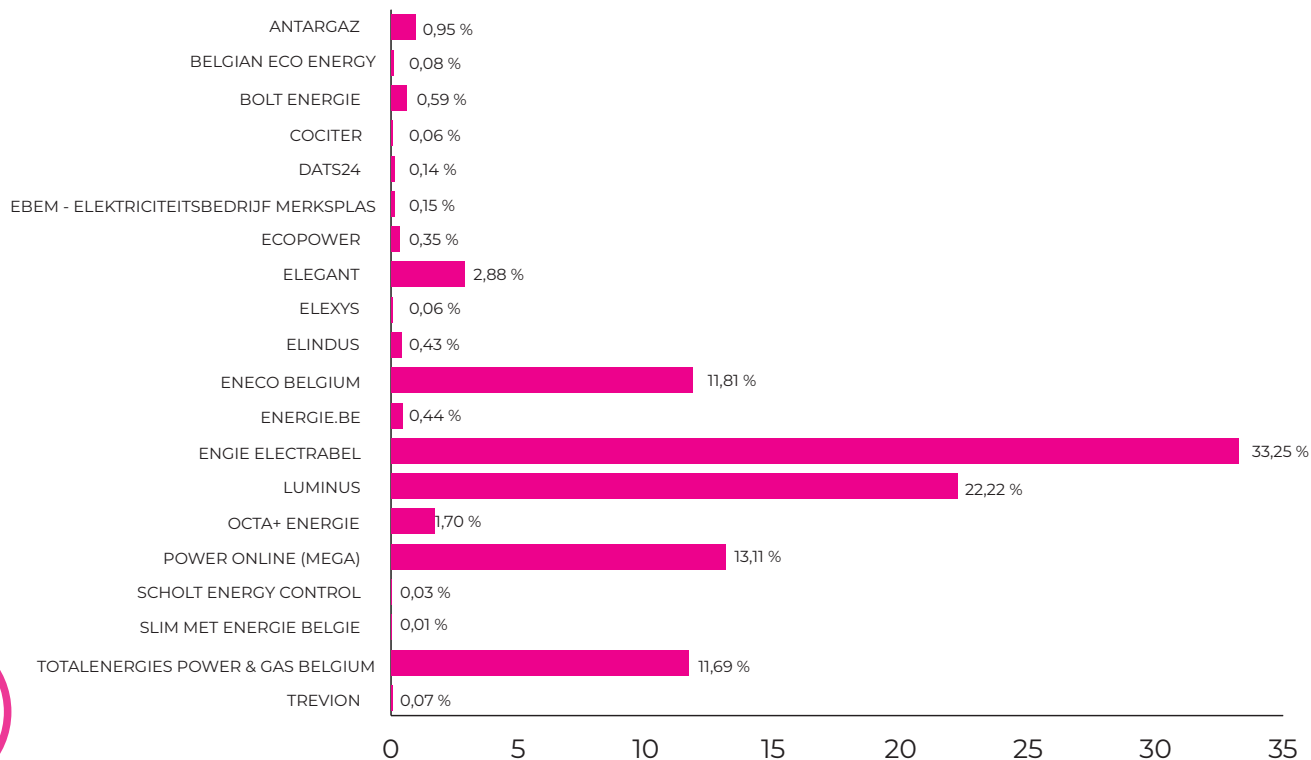
De ombudsbijdragen van de energiebedrijven (leveranciers en distributienetbeheerders) voor het werkingsjaar 2024 zijn de volgende:

LEVERANCIERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2024 - IN € (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)

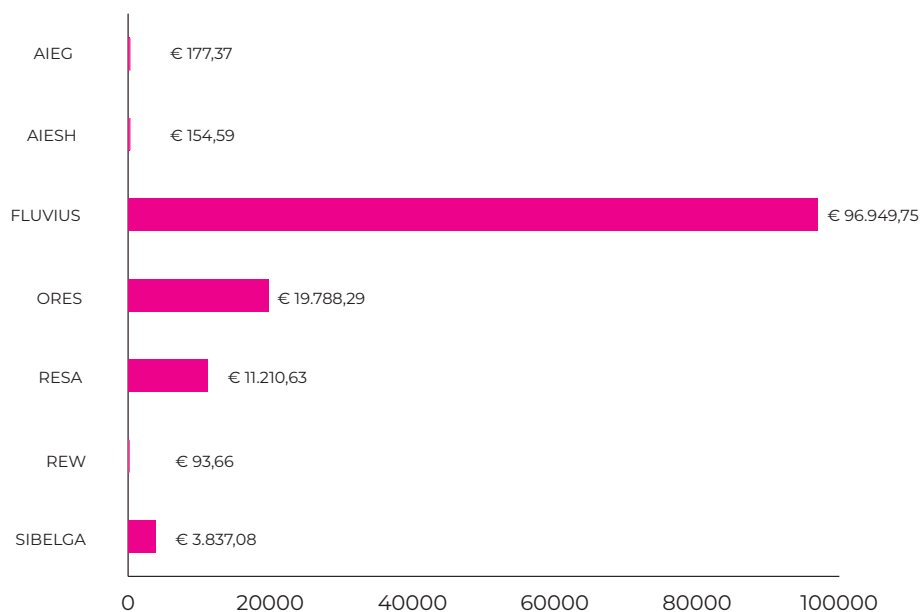




LEVERANCIERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2024 - IN % (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)

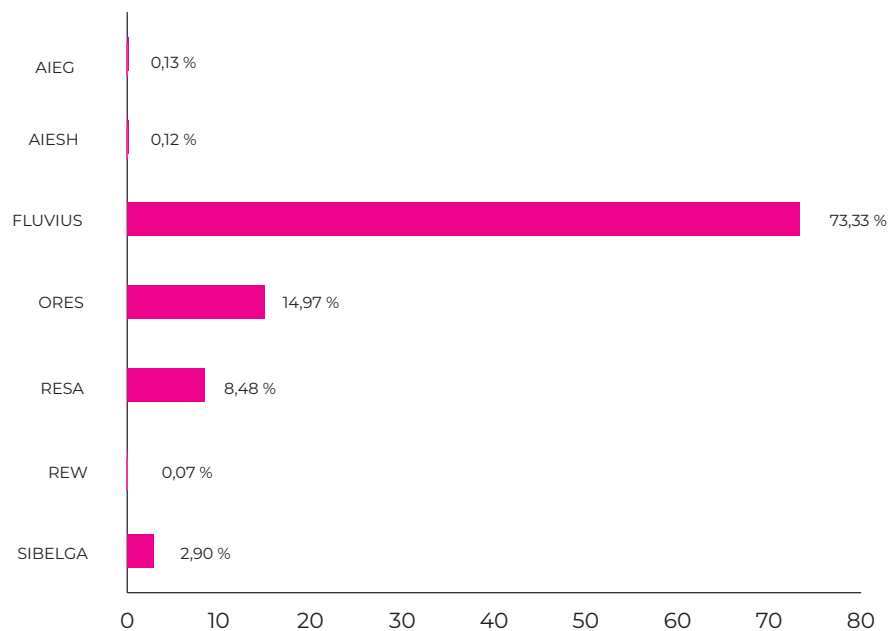


DISTRIBUTIENETBEHEERDERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2024 - IN € (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)





DISTRIBUTIENETBEHEERDERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2024 - IN % (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)



Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie

2



In 2023 heeft de Ombudsdienst voor Energie 24.615 klachten, vragen en meldingen over het functioneren van de elektriciteits- en aardgasmarkt ontvangen. Hierna volgt een gedetailleerde toelichting van de klachten.

Dit klachtenbeeld omvat zowel de geschillen die door de Ombudsdienst als volledig en ontvankelijk werden verklaard als de geschillen waarvoor geoordeeld werd dat de vraag of klacht niet-ontvankelijk was of tot de exclusieve bevoegdheid van een gewestelijke overheid behoorde.

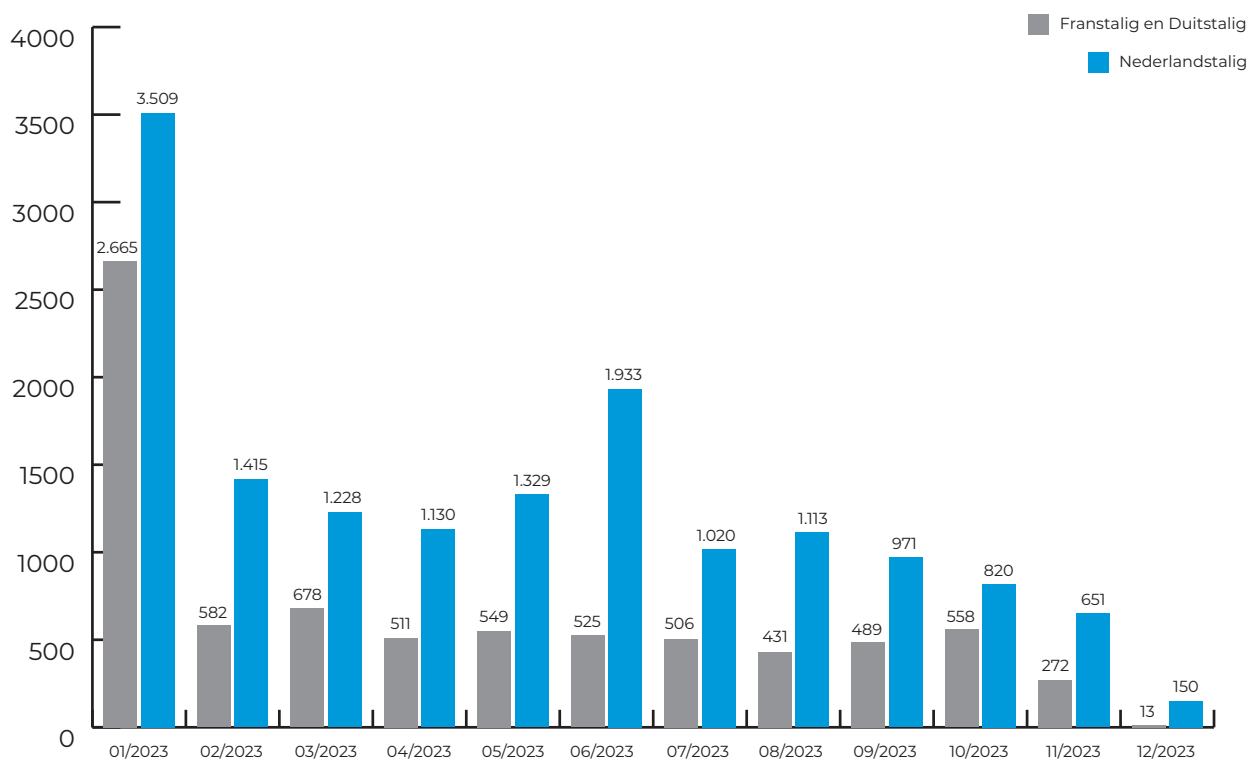
A. Maandelijkse evolutie van de ontvangen klachten

De meeste klachten werden ontvangen in de eerste jaarhelft van 2023. Dit verwondert niet, omdat de energiefacturen toen ook nog een stuk verbruik in rekening brachten van 2022, aan de nog hoge en sterk schommelende (variabele) prijzen van dat jaar. Na de zomervakantiemaanden stelden we een daling vast van het aantal vragen en klachten, ongetwijfeld ten gevolge van de lagere en meer stabiele energieprijzen sinds begin 2023.

Er moet wel worden opgemerkt dat in de maand december geen volledige klachtenrapportage mogelijk was. We kampten toen nog steeds met vertragingen in de registratie van klachten en ook de eindejaars- en verlofperiode beperkten de verwerking. De klachtenstroom bleek zich toen wel stilaan te normaliseren op een aanvaardbaar werkingsniveau, meer in lijn met de werkingsmiddelen van de Ombudsdienst.

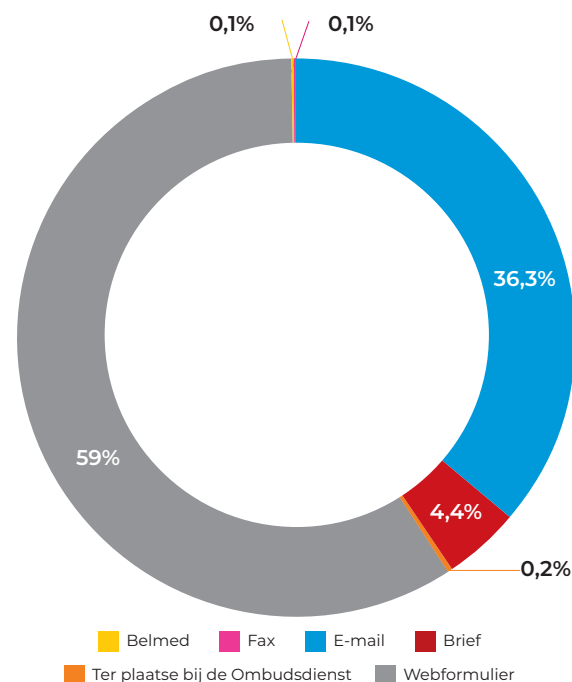


MAANDELIJKE EVOLUTIE (2023)





INDIENINGSWIJZEN (2023)



B. Indieningswijzen

Net zoals in de vorige jaren werd de meerderheid van de klachten elektronisch ingediend:

- via het webformulier, beschikbaar op www.ombudsmanenergie.be (13.591 klachten);
- via het e-mailadres klacht@ombudsmanenergie.be (8.367 klachten);
- via het elektronisch klachtensysteem BELMED (12 klachten) dat door de FOD Economie is opgericht in het kader van Online Dispute Resolution (ODR).

Er werden ook nog klachten ingediend:

- via brief met de post (1.018 klachten);
- via het gebruik van de telefax (20 klachten);
- ter plaatse in de lokalen van de Ombudsdienst (39 klachten).

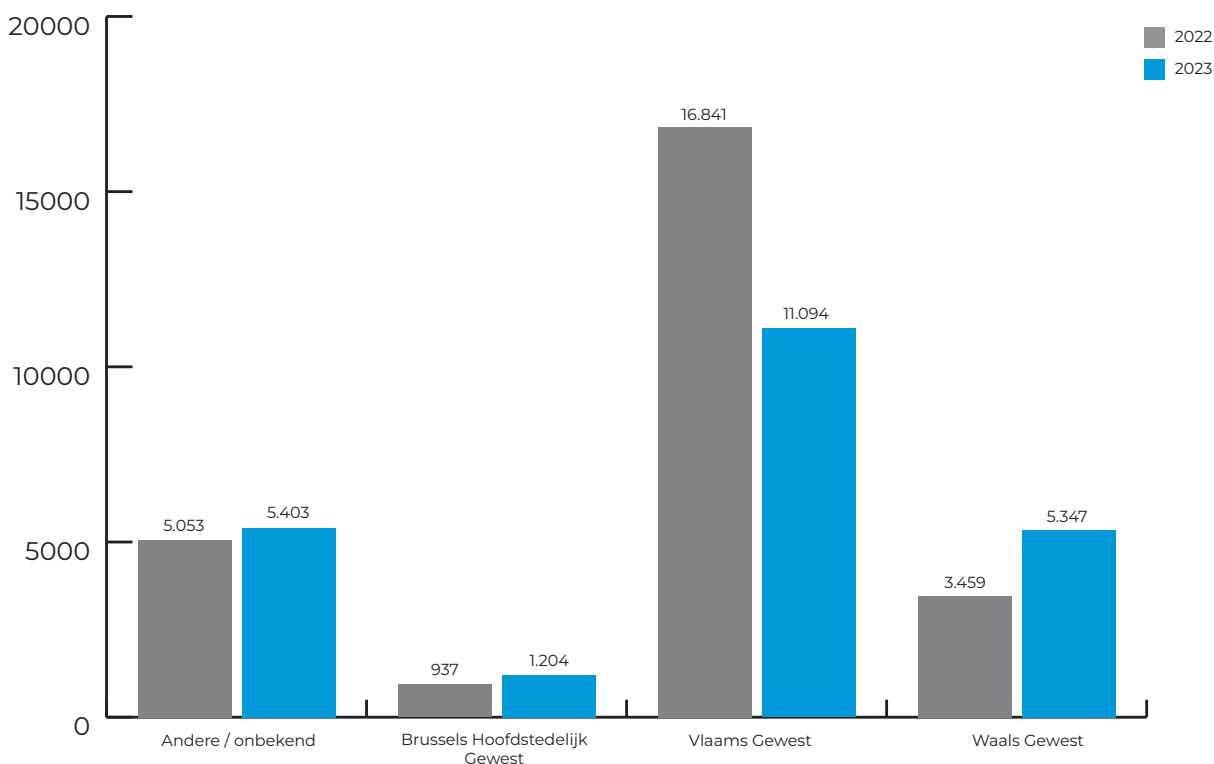
C. Aantal klachten per gewest

De meeste klachten die de Ombudsdienst ontving, werden ook dit jaar ingediend door inwoners van het Vlaamse Gewest (48%). Het Waalse Gewest volgt hierop met 23% en in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest bedraagt het klachtenpercentage 5%. Bij 23% van de klachten was het adres van de klager onbekend omdat het niet vermeld werd. Dit kan het geval zijn bij niet-bevoegde of niet-ontvankelijke klachten. In het Vlaamse Gewest stellen we een opmerkelijke daling vast van het aantal klachten terwijl we in het Waalse en het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest een stijging waarnemen in vergelijking met 2022. Dat er meer klachten zijn van eindafnemers in het Vlaamse Gewest is grotendeels te verklaren door het bevolkingsaantal per gewest

maar ook door de aanwezigheid van een gewestelijke ombudsdienst voor energie binnen de Waalse energieregulator CWaPE en een Geschillendienst voor energie binnen de Brusselse energieregulator BRUGEL. Ook de aanwezigheid van een gewestelijke informatie-, advies- en ondersteuningsdienst in Wallonië (Energie Info Wallonie) en Brussel (Infor GazElec) maken dat minder eindafnemers uit het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest en Waalse Gewest een beroep (moeten) doen op de federale Ombudsdienst voor Energie. Voor de stijging van het aantal klachten in die gewesten in vergelijking met 2022 heeft de Ombudsdienst evenwel geen verklaring.



AANTAL KLACHTEN PER GEWEST (2023)



D. Aantal klachten per taalgroep

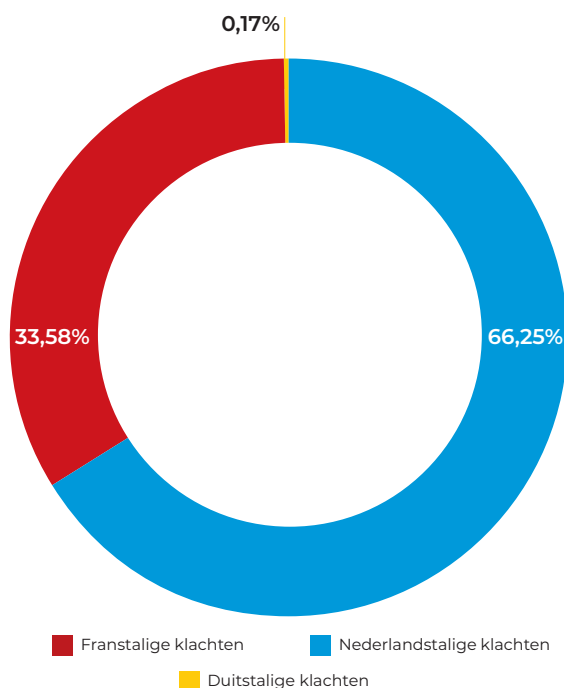
In 2023 was dit de verdeling van de klachten per taalgroep:

- 66,25% Nederlandstalige klachten (15.268 klachten);
- 33,58% Franstalige klachten (7.739 klachten);
- 0,17% Duitstalige klachten (40 klachten).

De verschillen in gewestelijke organisatie van de energiemarkten de aanwezigheid van informatie- en klachtendiensten voor energieproblemen per gewest verklaren deze verdeling per taalgroep.

Voor de Duitstalige klachten werkt de Ombudsdienst al jaren samen met de VerbraucherSchutzZentrale (<https://vsz.be/>) uit Eupen, een consumentenrechtenorganisatie die ondersteund wordt door de Duitstalige gemeenschap. Zij staat in voor de vertaling en het doorsturen van Duitstalige klachten naar de Ombudsdienst, die dan verder in volle autonomie en onafhankelijkheid de klachten in het Frans behandelt.

AANTAL KLACHTEN PER TAALGROEP (2023)





E. Aantal klachten per energiebedrijf

De Ombudsdienst is bevoegd voor klachten van eindafnemers tegen energiebedrijven. In 2023 telde de Ombudsdienst 21.124 klachten tegen energieleveranciers en 2.838 klachten tegen distributienetbeheerders of hun werkmaatschappijen.

Het gaat over klachten zoals die daadwerkelijk door de eindafnemers tegen de energiebedrijven zijn gericht, ongeacht de reden of oorsprong van de klacht.

Klanten kunnen bijvoorbeeld een klacht uiten

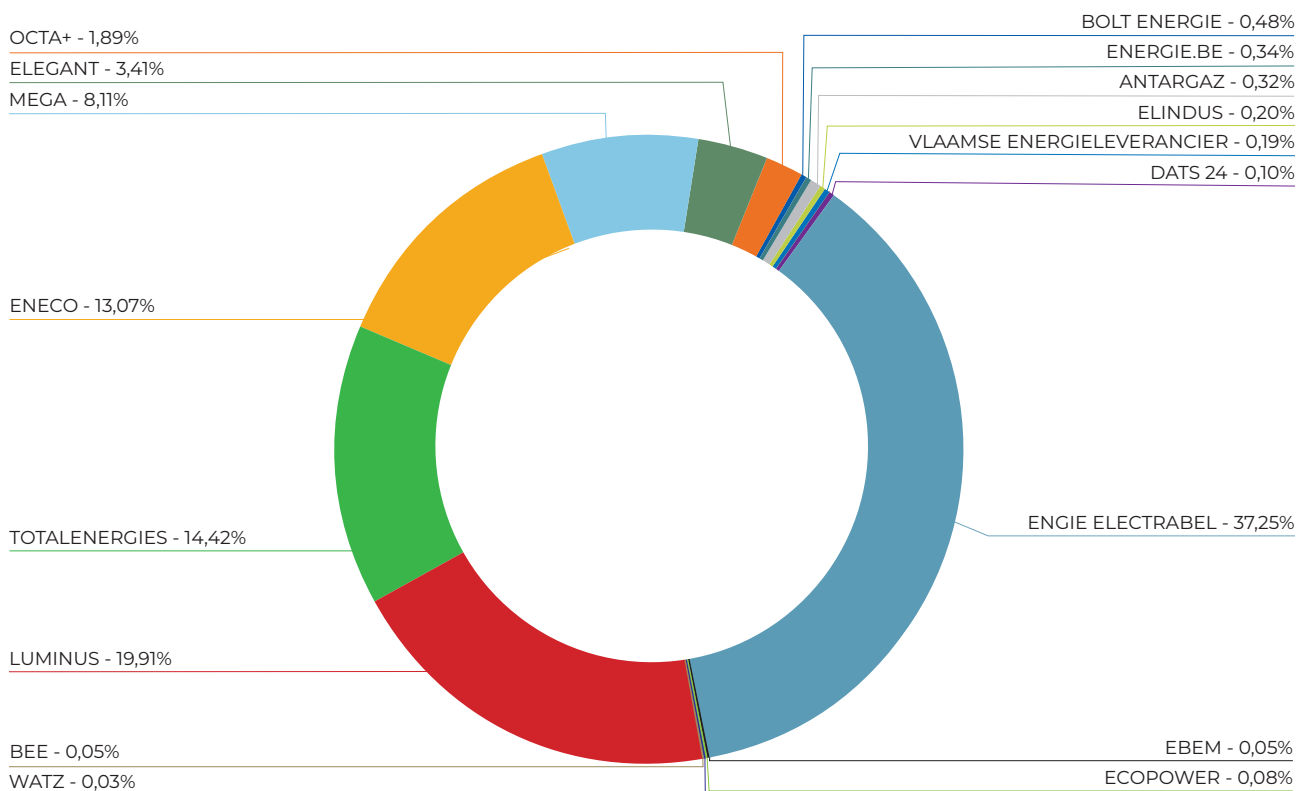
over een leverancier, terwijl het probleem ontstond bij de opname, schatting, validering of communicatie van de metergegevens door de distributienetbeheerder. Het omgekeerde is echter ook mogelijk: klanten legden een klacht neer tegen hun distributienetbeheerder, terwijl het hun leverancier was die verkeerdelijk of laattijdig de metergegevens van de distributienetbeheerder in de facturatie verwerkte. In dit overzicht ziet u dus enkel de klachten zoals die door de eindafnemers werden geformuleerd tegenover een energiebedrijf, ook als de Ombudsdienst later vaststelde dat een andere partij aan de basis lag van het probleem.

I. Aantal klachten per leverancier

Het valt op dat het aantal klachten over bijna alle leveranciers daalt, met uitzondering van ENGIE ELECTRABEL waarover het aantal klachten bleef stijgen. De meest opmerkelijke daling van klachten stellen we vast bij MEGA en bij een aantal energieleveranciers die enkel professionele eindafnemers beleveren (BEE, ELEXYS, ELINDUS). De daling is ook sterk bij ANTARGAZ dat in september 2023 zijn contracten heeft overgedragen aan OCTA+.

Over de leveranciers die niet meer op een gewestelijke markt aanwezig zijn, zoals VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER, WATZ, BELPOWER en AECO (opvolger van ENERGIE 2030) en ENERGY2BUSINESS kwamen ook nog klachten binnen, die dan vooral te maken hadden met de afwikkeling van het faillissement door de curator(en) of het verdwijnen van de betrokken leverancier uit de gewestelijke energiemarkt.

TOTAAL PER LEVERANCIER (2023)

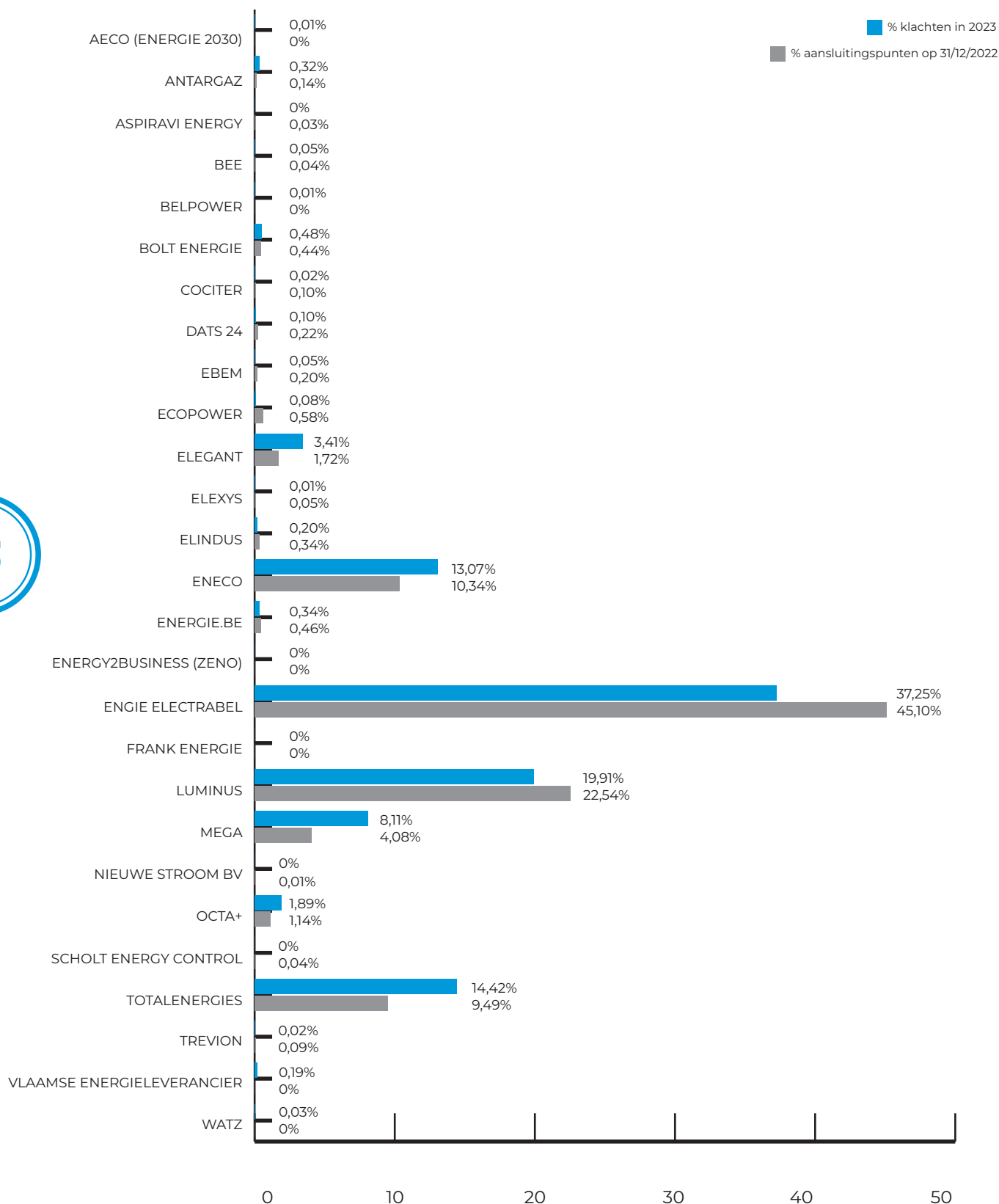




LEVERANCIER	2019	2020	2021	2022	2023
AECO (ENERGIE 2030)	2	0	2	22	2
ANTARGAZ	36	93	148	438	67
ASPIRAVI ENERGY	0	0	1	1	1
BEE	6	6	1	32	10
BELPOWER	25	4	2	3	3
BOLT ENERGIE	0	2	15	182	101
COCITER	1	0	0	2	4
DATS24	0	0	0	15	22
EBEM	5	6	31	25	11
ECOPOWER	5	3	22	27	16
ELEGANT	115	192	234	991	721
ELEXYS	2	1	2	17	2
ELINDUS	9	3	10	124	42
ENECO	479	509	596	3.230	2.761
ENERGIE.BE	0	0	2	101	72
ENERGY2BUSINESS (ZENO)	22	3	3	2	1
ENGIE ELECTRABEL	989	1.392	1.144	4.991	7.870
FRANK ENERGIE	0	0	0	0	1
LUMINUS	1.216	837	914	5.172	4.205
MEGA	422	624	2.573	5.471	1.714
NIEUWE STROOM BV	0	0	0	2	1
OCTA+	83	78	99	559	400
SCHOLT ENERGY CONTROL	1	0	0	2	1
TOTALENERGIES	85	94	77	3.381	3.046
TREVION	0	1	0	11	3
VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER	28	78	711	329	40
WATZ	27	26	18	127	7
Totaal	3.558	3.952	6.605	25.257	21.124



Vergelijking van het klachtenaandeel in 2023 met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2022.





II. Aantal klachten per distributienetbeheerder (DNB)

Een distributienetwerkbeheerder (DNB) staat in voor de verdeling van elektriciteit en aardgas tot bij de individuele installaties, dus vanaf het hoogspanningsnet (elektriciteit) of hogedruknet (aardgas) tot de woning of het bedrijf. De DNB is ook verantwoordelijk voor de indienststelling en buitendienststelling van aansluitingen, het plaatsen van (digitale) elektriciteits- en aardgasmeters, de opname van meterstanden,... Ten slotte is de DNB ook belast met het onderhoud en de ontwikkeling van veilige en betrouwbare netwerken. De netbeheerders, vroeger intercommunales genoemd, hebben een monopolie op hun grondgebied, zodat voor alle netgebruikers een identieke kwaliteit van de verdeelde elektriciteit en aardgas wordt gegarandeerd, ongeacht de leverancier.

Sommige netbeheerders vallen onder het beheer van zogenaamde werkmaatschappijen: FLUVIUS – ontstaan uit de fusie van EANDIS en INFRAX – vanaf 1 juli 2018 in het Vlaamse Gewest, ORES en RESA in het Waalse Gewest en SIBELGA in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest. In het Waalse Gewest zijn er ook nog enkele distributienetbeheerders actief die geen deel uitmaken van een werkmaatschappij, namelijk AIEG, AIESH en Régie de Wavre.

Over de distributienetbeheerder in Vlaanderen worden er meer klachten ingediend dan in Wallonië en Brussel. Dit heeft te maken met het bestaan van een gewestelijke Ombudsdienst in Wallonië (SRME, operationeel binnen de Waalse energieregulator CWaPE) en de Geschillendienst van de Brusselse energieregulator BRUGEL. Deze ombudsdienst en geschillendienst zijn specifiek bevoegd voor de activiteiten en verplichtingen van de distributienetbeheerders in hun eigen gewest.

In Vlaanderen stellen we, net zoals bij de energieleveranciers, een daling vast van het aantal

klachten over FLUVIUS. In Brussel en Wallonië is er een (lichte) stijging van het aantal klachten over de distributienetbeheerders, behalve over RESA.

Sinds 2022 weten we dat de opvallende toename van klachten over distributienetbeheerders toe te schrijven is aan het communicatieprotocol MIG6 en het dataplatform ATRIAS. Tussen 1 november en eind december 2021 nam de Belgische elektriciteits- en gassector een nieuw centraal dataplatform in gebruik. Dit platform voorziet tal van voordelen voor de klant en zal de energietransitie faciliteren via nieuwe mogelijkheden. Tijdens de transitiefase in november en december 2021 maar ook nog in 2022 en in 2023 was er hinder voelbaar voor een aantal klanten. Die bestond meestal uit een vertraging van de afhandeling van bepaalde processen zoals verhuizen, leverancierswissels, slot- en afrekeningsfacturen, enz. Die vertragingen worden veroorzaakt door een aantal toegangspunten die (nog) bij de distributienetbeheerder geblokkeerd waren of zijn.

De daling van het aantal klachten over FLUVIUS is vooral te verklaren door een daling van de spoedprocedures (181 dossiers). Deze spoedprocedures worden gelanceerd naar de energieleverancier en distributienetbeheerder wanneer eindafnemers na een leverancierswissel of verhuis geen bevestiging van hun energiecontract ontvangen. Ze riskeren zo om afgesloten te worden van het distributienet door een verbruik zonder contract.

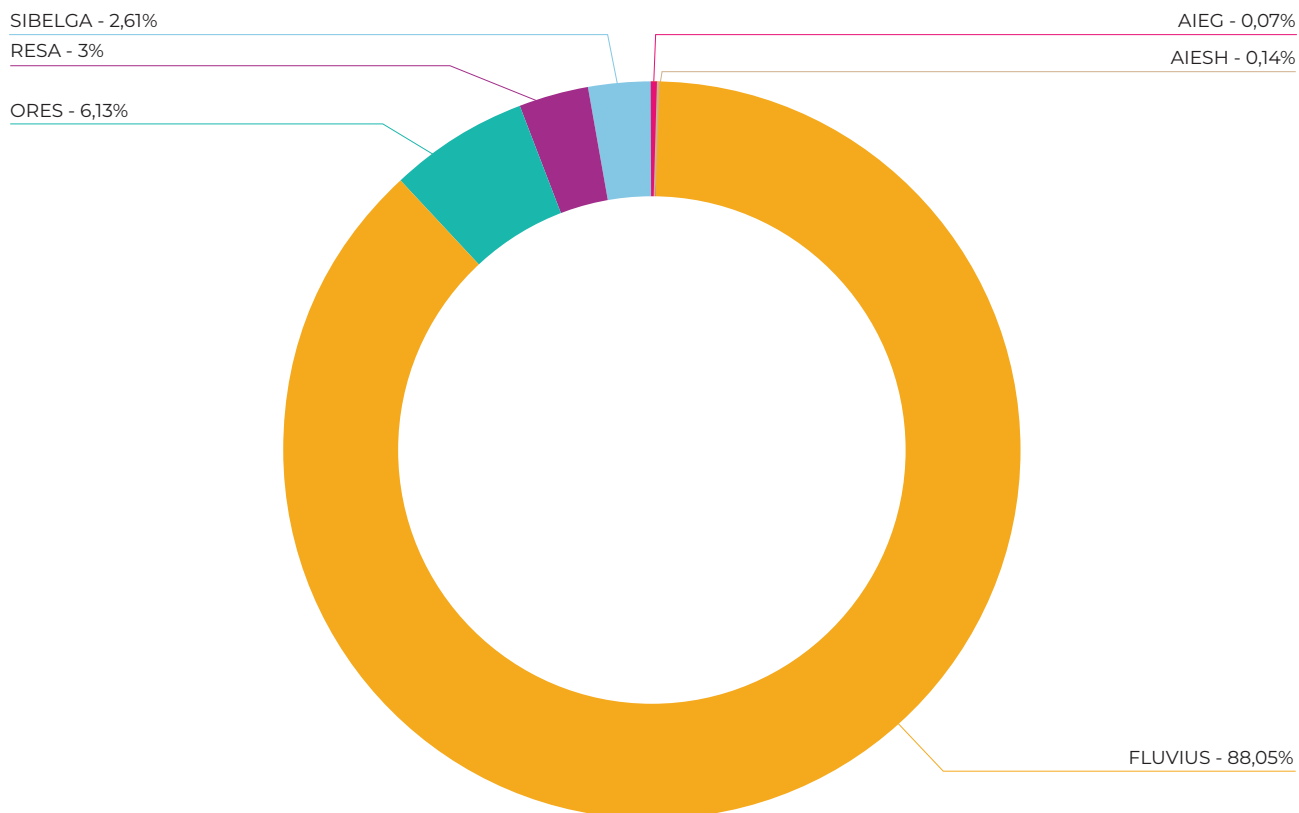
Ook de opdracht van FLUVIUS als “noodleverancier”, die in 2022 werd opgelegd om de gewezen klanten van de failliete energieleveranciers VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER en WATZ te blijven beleveren zolang zij geen nieuwe commerciële leverancier vonden, veroorzaakte in 2023 nog weinig klachten.



	KLACHTEN 2019	KLACHTEN 2020	KLACHTEN 2021	KLACHTEN 2022	KLACHTEN 2023
Vlaanderen					
FLUVIUS	877	615	889	2.804	2.499
Totaal	877	615	889	2.804	2.499
Brussel					
SIBELGA	52	42	54	65	74
Totaal	52	42	54	65	74
Wallonië					
AIEG	1	1	0	2	2
AIESH	0	0	0	1	4
ORES	54	55	35	138	174
REGIE DE WAVRE	1	0	0	1	0
RESA	32	26	27	88	85
Totaal	88	82	62	230	265
Totaal	1.017	739	1.005	3.099	2.838



TOTAAL PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2023)



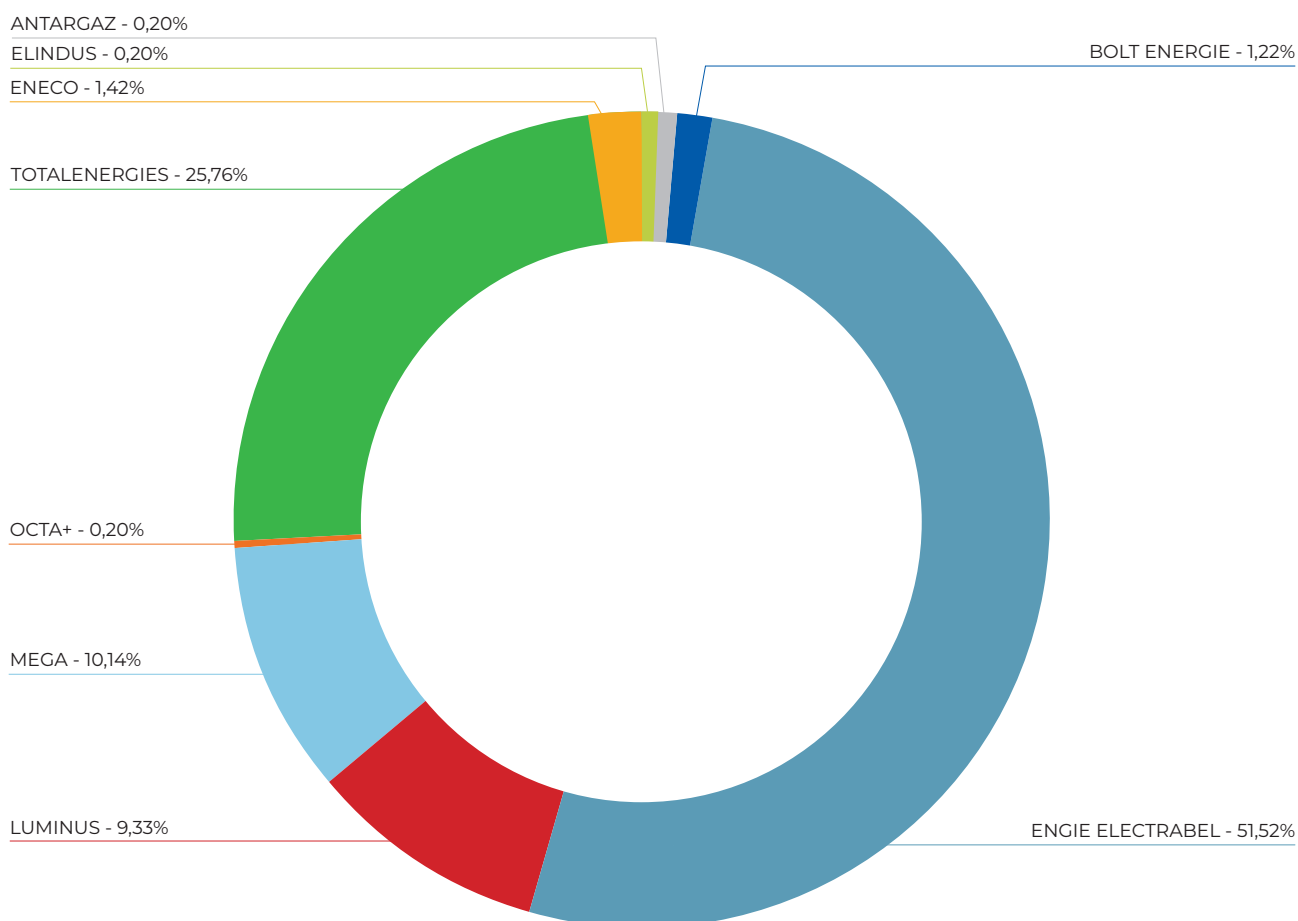


F. Aantal klachten per energieleverancier en per gewest

Hierna volgt een onderverdeling van het aantal klachten per leverancier en per gewest. Bij de vergelijking per gewest moet men uiteraard rekening houden met de organisatie en de werking van de gewestelijke energiemarkt. Men moet ook voor ogen houden dat leveranciers actief kunnen zijn op de markt voor residentiële of professionele klanten.

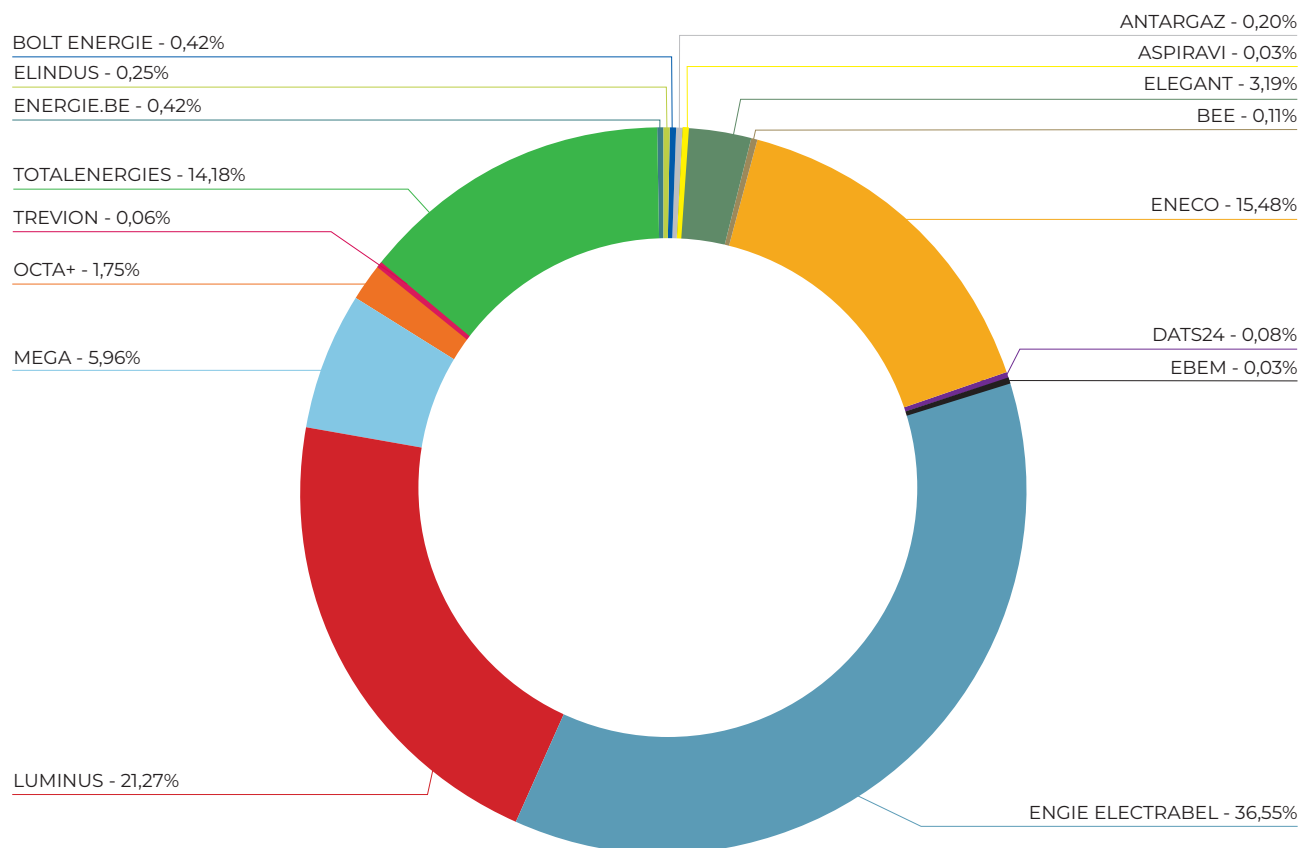
Voor distributienetbeheerders wordt deze verdeling per gewest niet gemaakt omdat deze bedrijven of netbeheerders actief zijn binnen bepaalde distributiezones die zich grotendeels binnen de geografische grenzen van de gewesten bevinden.

BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST (2023)

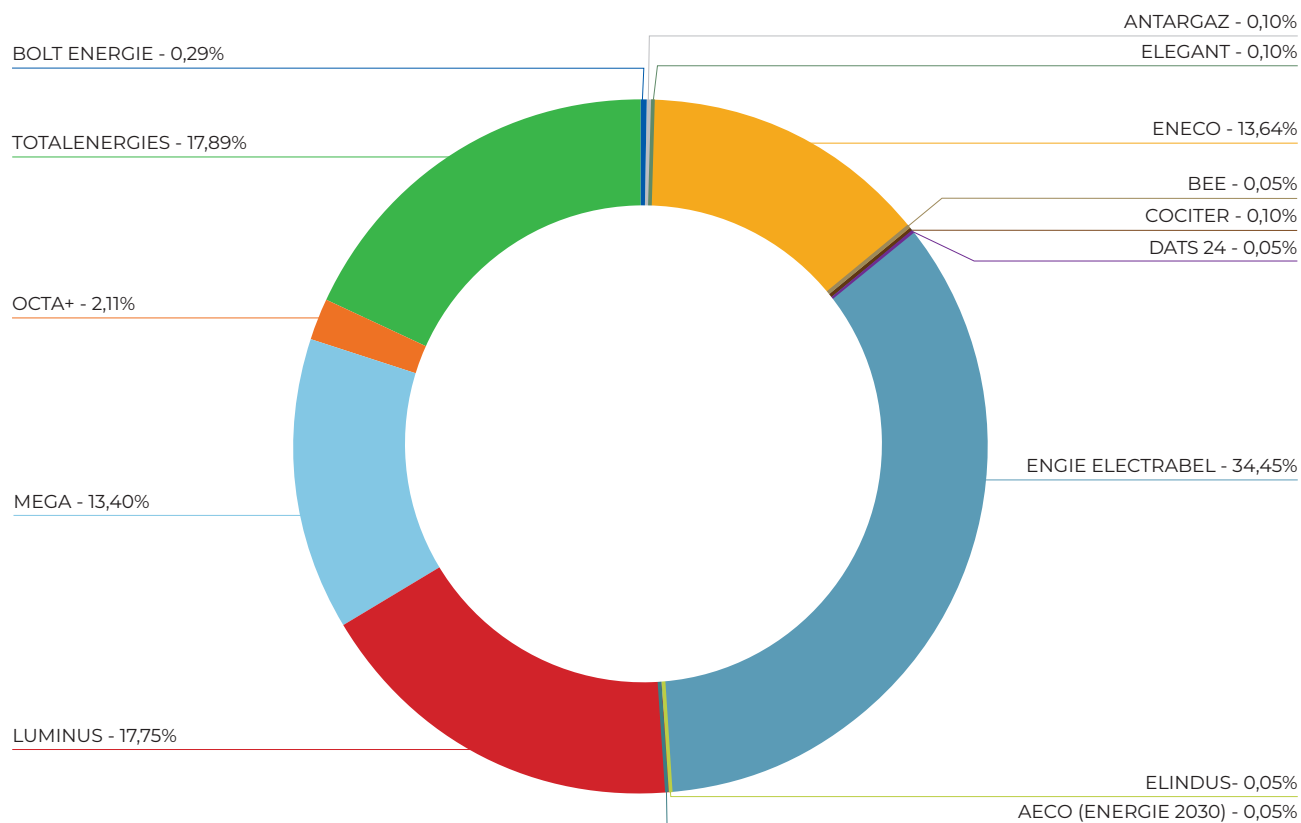




VLAAMS GEWEST (2023)



WAALS GEWEST (2023)

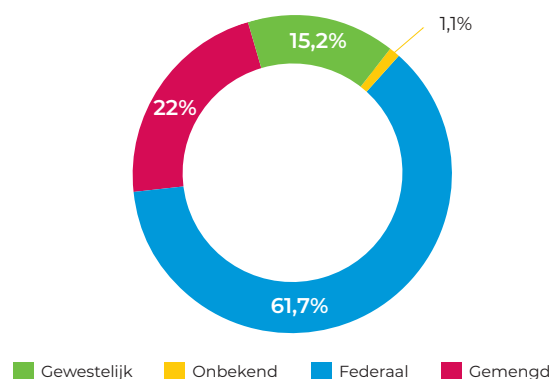




G. Aantal klachten per bevoegdheidsdomein

14.215 klachten (61,78%) hadden betrekking op het federale bevoegdheidsdomein, 3.511 klachten (15,2%) op het gewestelijke bevoegdheidsdomein. 5.061 klachten (22%) hielden verband met het federale én het gewestelijke bevoegdheidsdomein. Voor 261 klachten (1,1%) werd er geen specifiek bevoegdheidsdomein vastgesteld, omdat de klachten geen betrekking hadden op deze energiemarkt maar op andere energiesoorten zoals petroleumproducten of andere producten en diensten (water, teledistributie, riolering ...).

AANTAL KLACHTEN PER BEVOEGDHEIDSDOMEIN (2023)



I. Uitsluitend federale bevoegdheid

14.215 klachten (61,7%) hielden dus verband met het federale bevoegdheidsdomein. Onder die categorie verstaan we alle klachten die betrekking hebben op:

- de kwaliteit van de dienstverlening van het energiebedrijf (bijvoorbeeld laattijdig, onvoldoende of helemaal geen antwoord op een klacht);
- de betaling van energiefacturen (bijvoorbeeld voorschotfacturen, afrekeningen en slotfacturen);
- het gebrekaanduidelijkheid van de energiefactuur (bijvoorbeeld op het vlak van energieprijzen, tarieven, heffingen en taksen);
- de betwisting van het factuurbedrag of de aard van het energiecontract (bijvoorbeeld contracten voor professionele klanten) of met betrekking tot

het sociaal tarief.

Kortom, deze klachten houden verband met:

- energieprijzen, (sociale) tarieven, transportnettarieven, federale heffingen en taksen (energiebijdrage, accijnzen en btw);
- marktpraktijken en consumentenbescherming, meer bepaald de naleving van het consumentenakkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt" door de energieleveranciers die dit akkoord ondertekend hebben en de naleving van het Wetboek van Economisch Recht door alle energieleveranciers;
- ander economisch recht, zoals mededingingsregels en contractenrecht.

II. Uitsluitend gewestelijke bevoegdheid

Voor 3.511 klachten (15,2%) was de Ombudsdienst niet bevoegd, omdat ze uitsluitend verband hielden met de gewestelijke bevoegdheid.

Het ging daarbij vooral over de volgende gewestelijke bevoegdheden:

Voor Vlaanderen:

- klachten over sociale en ecologische openbare dienstverplichtingen waaronder ook nieuwe mogelijkheden op het vlak van maandfacturatie en energiedelen;
- klachten over technische en juridische aspecten inzake het beheer van de distributienetten, zoals de naleving van technische reglementen bij de

opname, validering en rechtzetting van (digitale) metergegevens;

- klachten over de aansluitings- en distributienettarieven;
- klachten over betwistingen naar aanleiding van een aanvraag tot schadevergoeding die niet werd toegekend;
- klachten over gewestelijke heffingen zoals de Vlaamse energiebijdrage.



Voor Wallonië:

- klachten tegen distributienetbeheerders over verplichtingen die hen door de Waalse wetgeving zijn opgelegd, meer bepaald klachten over technische en juridische aspecten inzake het beheer van de distributienetten, zoals de aansluitingsvoorwaarden voor een meterinstallatie of de opname, validering en rechtzetting van meetgegevens;
- klachten over de naleving van de gewestelijke openbare dienstverplichtingen die aan de netbeheerders en leveranciers zijn opgelegd;
- klachten tegen leveranciers of netbeheerders over betwistingen naar aanleiding van een aanvraag tot schadevergoeding die niet werd toegekend;
- klachten over de aansluitings- en distributienettarieven.

Voor Brussel:

- klachten over technische en juridische aspecten inzake het beheer van de distributienetten zoals de aansluitingsvoorwaarden voor een meterinstallatie of de opname en validering van meetgegevens;
- klachten tegen commerciële of sociale leveranciers over openbare dienstverplichtingen voor de levering van elektriciteit of aardgas;
- klachten tegen leveranciers of netbeheerder over betwistingen naar aanleiding van een aanvraag tot schadevergoeding die niet werd toegekend;
- klachten over de aansluitings- en distributienettarieven.

III. Federale en gewestelijke bevoegdheid

Betwiste energiefacturen die verband houden met zowel de federale als de gewestelijke bevoegdheid worden ook door de Ombudsdienst behandeld. In 2023 ging het in totaal om 5.061 klachten (22%).

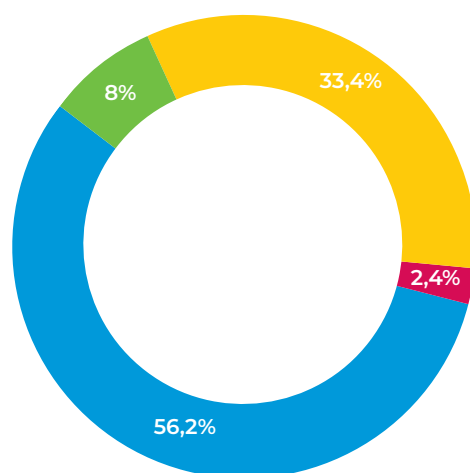
22

H. Aantal klachten per energiesoort en per eindafnemer

I. Per energiesoort

Het merendeel van de klachten (56,2%) hield verband met energiefacturen voor elektriciteit en aardgas. 8,0% van de klachten ging alleen over aardgas, 33,4% alleen over elektriciteit. 562 klachten (2,4%) hadden geen betrekking op elektriciteit of aardgas, maar op andere producten (petroleumproducten, diensten op het vlak van energiebesparing, onderhoud of herstel van verwarmingstoestellen, zonnepanelen ...).

KLACHTEN PER ENERGIESOORT (2023)



■ Aardgas
 ■ Elektriciteit
 ■ Andere diensten en goederen
 ■ Elektriciteit en aardgas



II. Per eindafnemer

De bevoegdheid van de Ombudsdienst is niet beperkt tot residentiële of particuliere eindafnemers. Ook professionele klanten van energiebedrijven kunnen klacht neerleggen bij de Ombudsdienst. In 2023 had 4,7% van de klachten (1.087 klachten in totaal) betrekking op professionele eindafnemers zoals eenmanszaken, vennootschappen en verenigingen. Belangrijk om te vermelden is dat er einde maart 2023 een "Gedragscode voor de bescherming van de zelfstandigen en kmo's op de elektriciteits- en gasmarkt" werd ondertekend tussen de federale regering en de voornaamste energieleveranciers.

De nieuwe code beoogt:

- de informatieverstrekking aan de zelfstandige klanten te versterken in de precontractuele fase;
- eerlijke praktijken te garanderen inzake marketing, verkopen via telefoon, via internet en "huis-aan-huis";
- de transparantie inzake prijzen, prijsvergelijkers en voorschotfacturen te versterken;
- een kader scheppen voor de algemene verkoopsvoorwaarden en de nadere regels voor de verlenging, stopzetting en hernieuwing van de overeenkomst
- een kader scheppen voor de inhoud van contracten;
- de nauwkeurige en objectieve omschrijving te verbeteren van de voorwaarden die van toepassing zijn op eventuele waarborgaanvragen (die niet meer dan 4 maanden maandelijkse betalingen mogen bedragen), alsook de grondslagen en methoden voor de berekening van het garantie/waorgbedrag;
- het preciseren van de voorwaarden voor verlenging, stopzetting en vernieuwing van het contract en de informatie die de kmo op die momenten krijgt;
- de transparantie te verbeteren over de berekeningswijze van de voorschotten en de modaliteiten voor hun herziening;
- het verbeteren van de klachtenbehandeling.

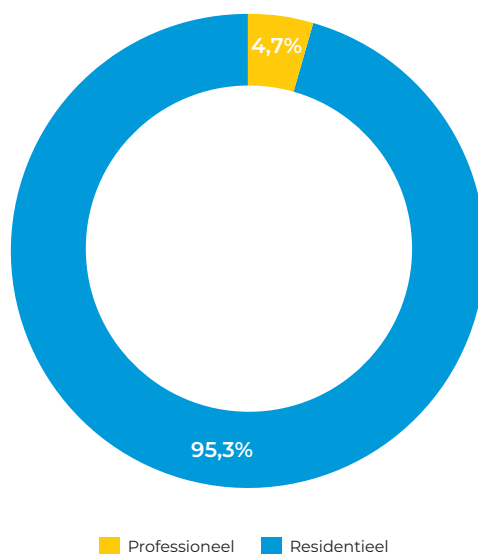
Deze gedragscode is een gedeeltelijk antwoord op het beleidsadvies van de Ombudsdienst voor Energie (advies 14.007 van 24 november 2014, 19.013

van 13 december 2019) om consumentenrechten ook van toepassing te maken op kmo's op het vlak van energie.

Voor de toepassing van de federale energiewetgeving wordt het statuut van kmo bepaald aan de hand van het energieverbruik. Sedert 1 september 2021 is er sprake van een kmo wanneer het jaarlijks verbruik van de eindafnemer minder bedraagt dan 100 MWh voor gas en 100 MWh voor elektriciteit, telkens voor het geheel van de toegangspunten van respectievelijk gas en elektriciteit.

Bij die bescherming van kmo's denken wij in het bijzonder aan het herroepingsrecht van de energieleveringsovereenkomst voor het verstrijken van 14 dagen vanaf de dag van de sluiting van de overeenkomst. Een herroepingsrecht beoogt een remedie in te voeren voor impulsaankopen, in het bijzonder wanneer de klant te snel en vooral bij gebrek aan voldoende informatie zijn instemming heeft gegeven. Gelet op de complexiteit van de energiemarkt en van de energieleveringsovereenkomsten, zien wij ook hier geen reden om dit herroepingsrecht niet tot kmo's uit te breiden en dit dus op te nemen in een gedragscode of wetgeving.

KLACHTEN PER EINDAFNEMER (2023)



Professioneel Residentiële



I. Aantal klachten per klachtensoort en energiebedrijf

I. Per klachtensoort

Voor de rapportering gebruikt de Ombudsdienst een classificatiesysteem voor consumentenklachten. Dit systeem is gebaseerd op een methode die de Council of European Energy Regulators (CEER) aanbeveelt. Het vormt ook een aanvulling op het systeem dat de Europese Commissie aanbeveelt voor de classificatie van klachten en vragen van consumenten (cfr. aanbeveling van 12 mei 2010 van de Commissie over het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van consumentenklachten en -vragen – C(2010)3021 definitief). Dit classificatiesysteem wordt eveneens toegepast door de leden van NEON (National Energy Ombudsman Network), rekening houdende met de specifieke regels en organisatie van de eigen energiemarkt van ieder lid.

De klachten die de Ombudsdienst in 2023 ontving hadden vooral betrekking op betwistingen over:

- **facturatieproblemen** (24,8%) zoals de laattijdige opmaak van energiefacturen en de onduidelijkheid van het facturatieproces maar ook geschillen over de toekenning van basispakketten voor elektriciteit en aardgas (energiepremies) door de energiebedrijven;
- **meterproblemen** (23,1%) met vooral veel klachten over de verwerking van een verhuis of een overlijden maar ook over de rechtzetting van metergegevens naar aanleiding van een jaarlijkse opname of schatting, een leverancierswissel, de vervanging van een defecte meter of de plaatsing van een digitale meter;
- **de energieprijzen** (16,9%) zoals de transparantie van energieprijzen, injectievergoedingen en kortingen, de hernieuwing van energieprijzen of het stopzetten van de sociale tarieven vanaf 1 juli 2023 voor de gezinnen met een verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering;
- **betalingsproblemen** (8,7%) bij de betaling van energiefacturen zoals afbetalingsplannen, (uitblijven van) terugbetalingen, administratieve kosten, betaling via domiciliëring,

waarborgregelingen, (dreiging met) stopzetting van energiecontracten of afsluitingen ingevolge wanbetaling;

- **commerciële praktijken en (pre)contractuele voorwaarden** (7%) zoals verkooppraktijken, communicatie en verwijzing naar de (pre) contractuele voorwaarden bij een prijswijziging of de hernieuwing van een energiecontract, de transparantie van prijssimulatoren en prijsvergelijkers over de voorgestelde prijzen en de aangerekende prijzen;
- **leverancierswissels** (5,1%) en dan vooral vertraging in de verandering van leverancier maar ook ongewenste en onterechte leverancierswissels;
- **de klantenservice van energiebedrijven** (4,3%) door de moeilijke bereikbaarheid via telefonische en/of elektronische weg.

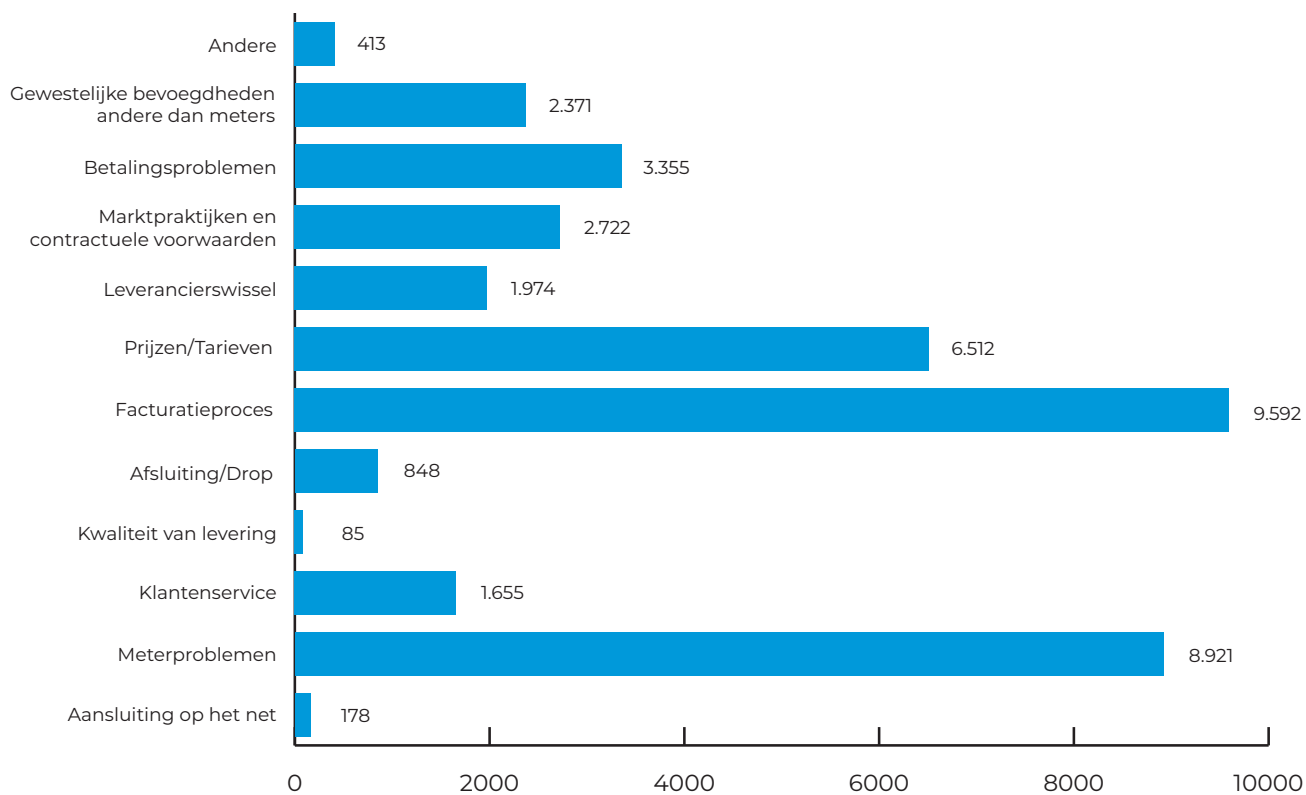
De overige ontvangen klachten hadden voor 6,1% te maken met een **aantal nieuwe gewestelijke bevoegdheden** (energiedelen, de maandelijkse afrekening, het capaciteitstarief...) en met een aantal groene stroommaatregelen (de afrekening van de injectievergoeding, het uitbetalen van gewestelijke energieprijzen ...).

Geschillen over (nakende) afsluitingen en stopzetting van energiecontracten of zogenaamde drops (2,2%), over aansluitingen op het distributienet (0,5%) en over stroompannes (0,2%) vervolledigen de klachtensoorten die tot de exclusief gewestelijke bevoegdheid behoren.

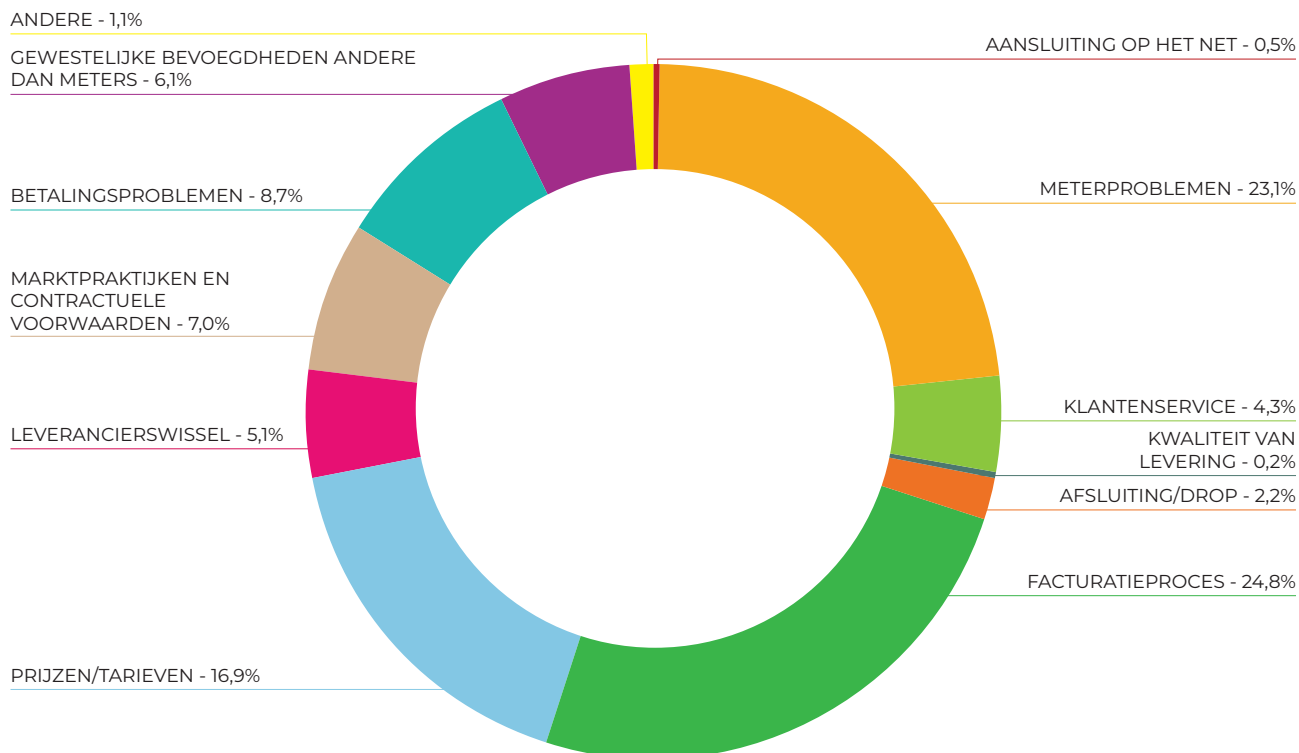
Voor 1,1% van de klachtensoorten kon de Ombudsdienst geen beroep doen op het uitgewerkte classificatiesysteem omdat de klachten geen betrekking hadden op het functioneren van de elektriciteits- en aardgasmarkt maar op andere energiesoorten (bv. petroleumproducten) of andere producten en diensten (bv. water, teledistributie of riolering).



KLACHTENSOORTEN (2023)



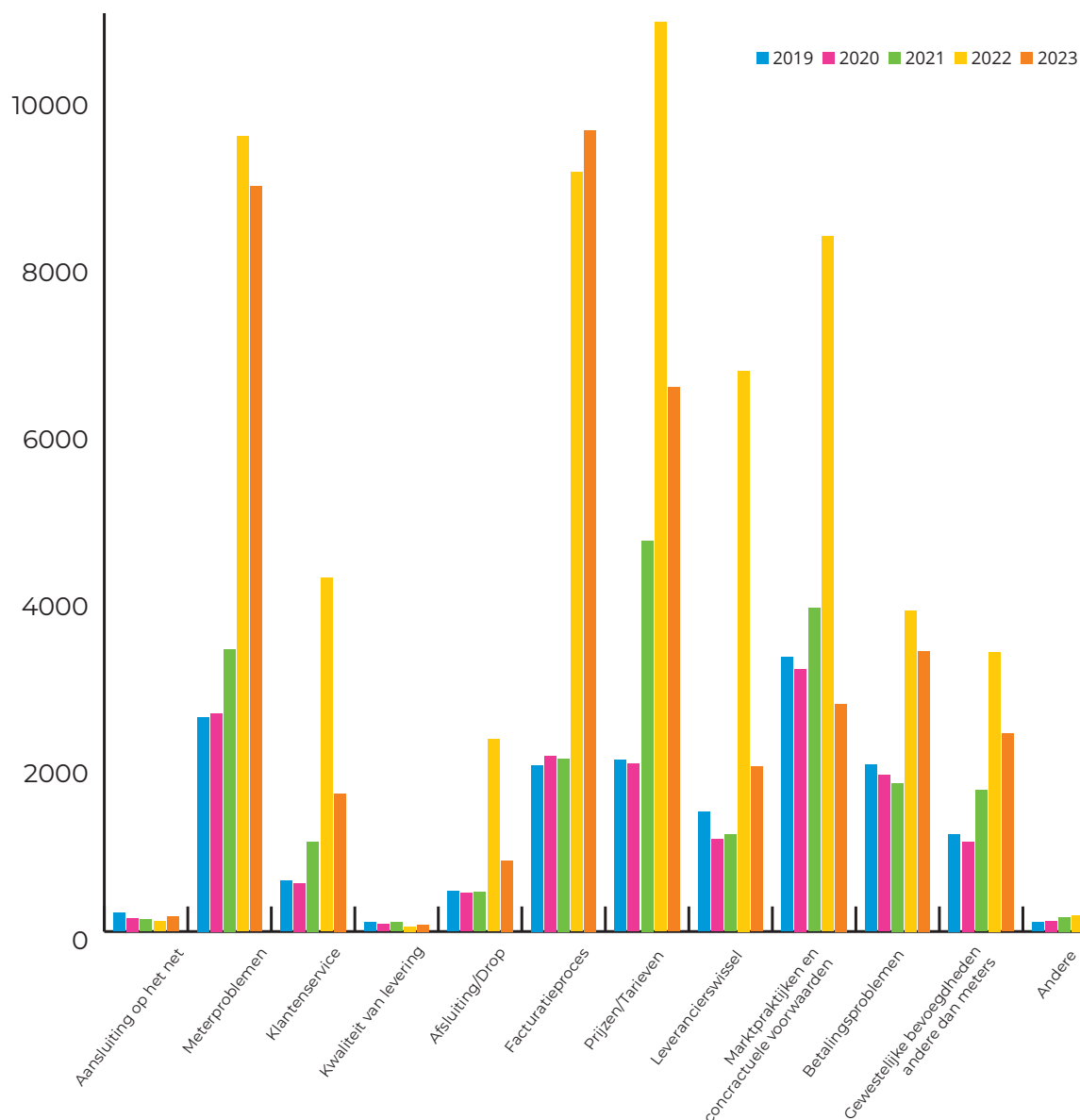
KLACHTENSOORTEN (2023)





Hierna volgt nog een overzicht van de evolutie van de belangrijkste klachtensoorten voor de periode 2019-2023.

EVOLUTIE 2019 TOT 2023: KLACHTENSOORTEN



II. Per energiebedrijf

Hierna volgen de belangrijkste geschillen of klachtentypes waarmee de Ombudsdienst geconfronteerd werd per energiebedrijf. We geven de klachten weer zoals ze door de aanklager tegen

het energiebedrijf zijn geformuleerd. Sommige statistische gegevens tonen we hier niet omdat we geen representatief aantal gegevens hebben.



FACTURATIEPROCES (24,8% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

Deze klachten betreffen de onduidelijkheid van de facturatie omdat er geen of laattijdig facturen worden opgestuurd of omdat het proces van verschillende opeenvolgende facturen en (terug) betalingen voor de energieafnemer onduidelijk of onbegrijpelijk is geworden.

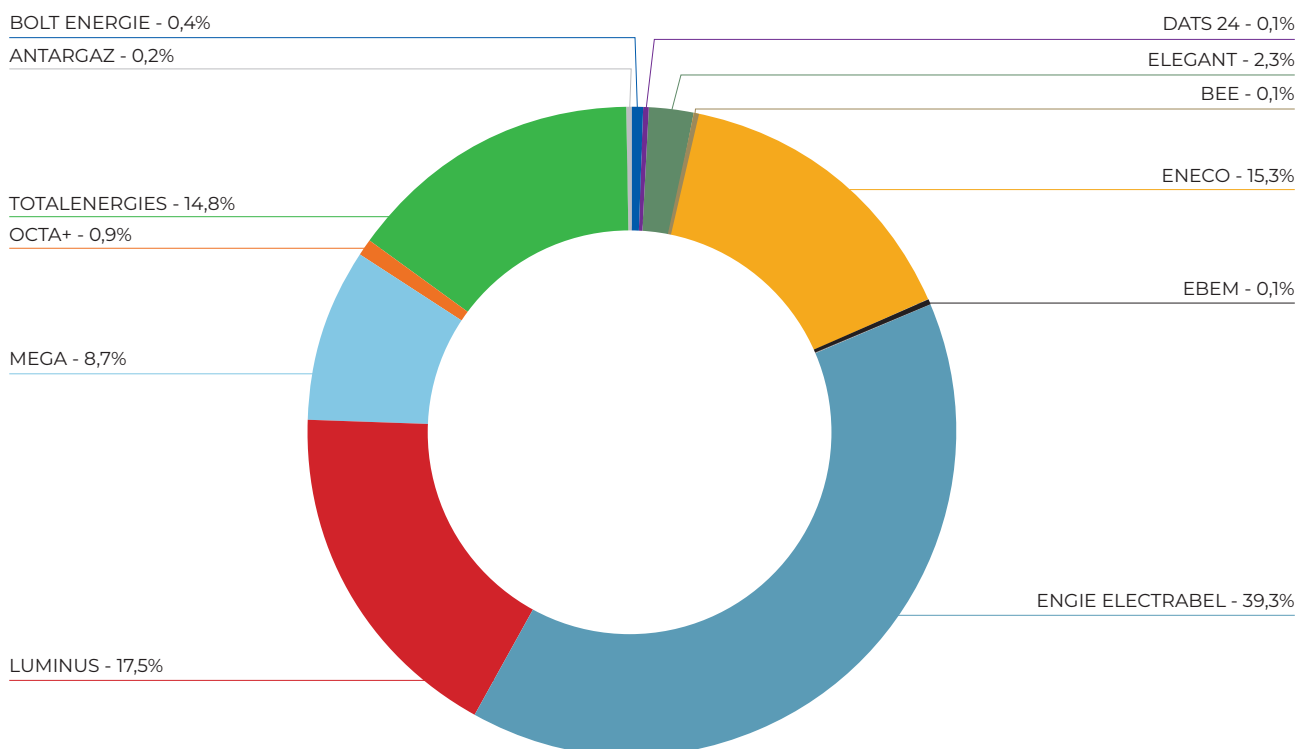
Deze facturatieproblemen hebben doorgaans te maken met een laattijdige of verkeerde administratieve, technische of boekhoudkundige verwerking van facturatiegegevens zoals klant- en metergegevens.

Het gegevensplatform ATRIAS moet zorgen voor de gegevensuitwisseling tussen distributienetbeheerders en energieleveranciers. Het heeft sinds de start (einde 2021) voor allerlei vertragingen gezorgd: in de opmaak van afrekeningsfacturen, in het uitvoeren en annuleren van leverancierswissels, in het verwerken van energie-overnamedocumenten bij verhuis, overlijden ... Die vertragingen zijn ook in 2023 niet volledig opgelost geraakt met alle gevolgen van dien voor de (gewezen) klanten, die

bovenop de onzekerheid van de energiecrisis en de sterk schommelende prijsniveaus in 2022 dus ook nog eens moesten wachten op hun energiefactuur. Sommige klanten bleven zelfs in het ongewisse over hun voorschotfactuur, met een hoge jaarafrekening tot gevolg.

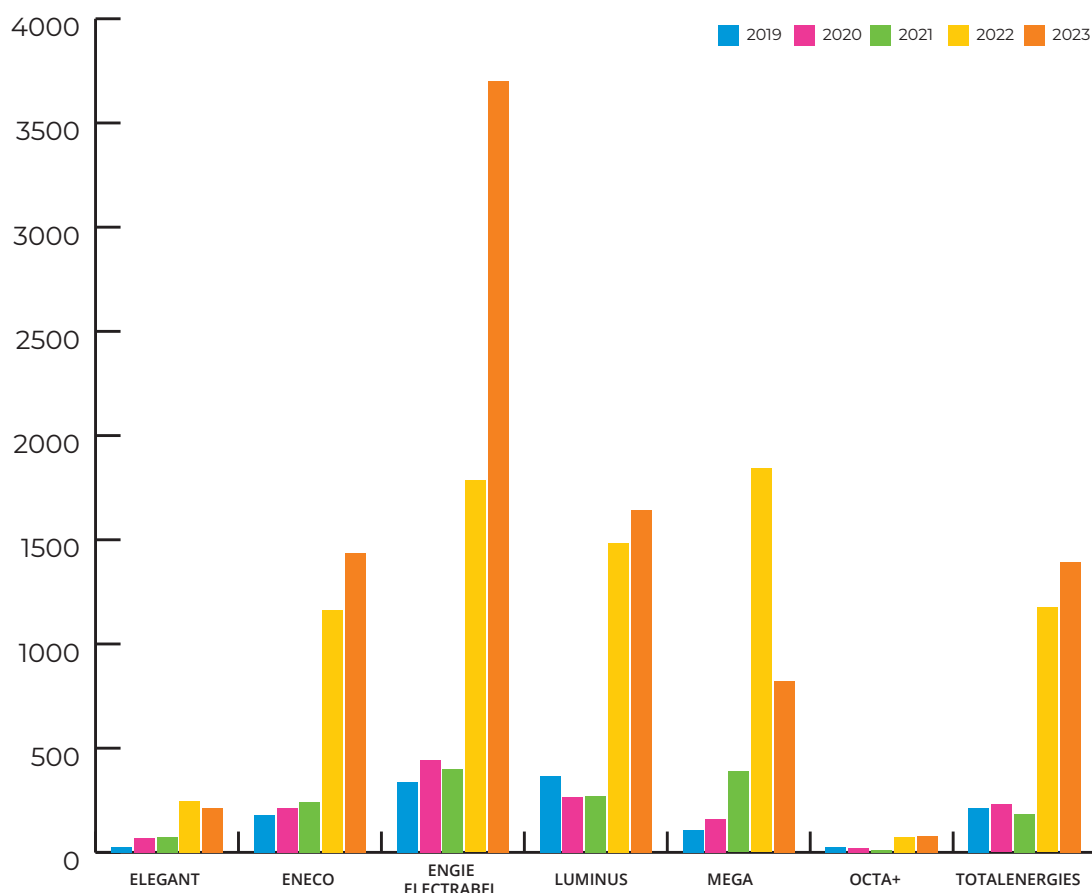
Onder deze klachtensoort vallen ook de problemen met de basispakketten die de federale regering had uitgewerkt, om voor de maanden november 2022 tot en met maart 2023 winterpremies voor elektriciteit van 61 euro/maand en voor gas van 135 euro/maand via de energieleveranciers toe te kennen.

FACTURATIEPROCES PER LEVERANCIER (2023)





EVOLUTIE 2019 TOT 2023: FACTURATIEPROCES PER LEVERANCIER



METERPROBLEMEN (23,1% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

Met meterproblemen bedoelen we klachten die te maken hebben met gefactureerd verbruik na (of bij gebrek aan) een meteropname of bij een slecht werkende meter, een meterverwisseling, een meterverandering, een verhuis, een overlijden of een wijziging van de bestemming van de woning. Alhoewel de opname, validatie en rechtzetting van metergegevens behoren tot de wettelijke opdracht van netbeheerders, stellen we vast dat er voor de oplossing van meterproblemen toch verschillen zijn tussen de energieleveranciers: sommigen reageren niet of onvoldoende (tijdig) op bepaalde wijzigingen of rechtzettingen van metergegevens op een toegangspunt.

Dit geldt zeker voor de meterproblemen die veroorzaakt worden door (een gebrek aan) communicatie van metergegevens bij een verhuis waarbij meerdere partijen betrokken zijn: vorige bewoner of eigenaar, nieuwe bewoner of eigenaar en de oude of nieuwe leverancier op het betrokken toegangspunt.

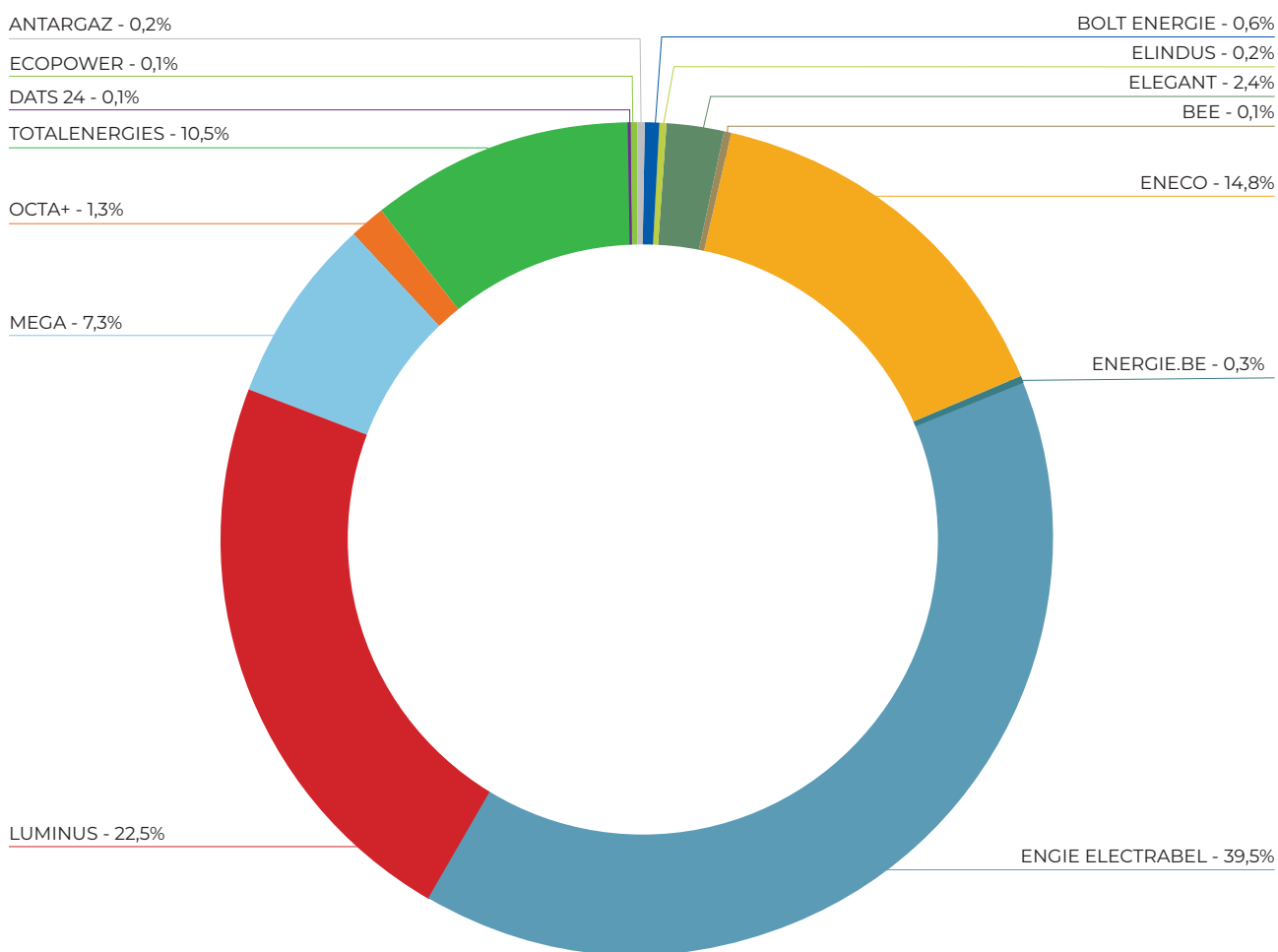


Sinds 2021 duiken in Vlaanderen ook steeds meer vragen en klachten op over de installatie en werking van digitale meters, evenals over de facturatie van de digitale metergegevens, vooral in combinatie met zonnepanelen en het sinds 1 maart 2021 opgeheven compensatiemechanisme van de virtueel terugdraaiende digitale meter.

Deze klachtenaantallen verbeterden niet door de invoering van het dataplatform ATRIAS in november 2021, dat kampte met kinderziektes en doorheen 2022 en 2023 ook voor klachten bleef zorgen omdat er voor de geblokkeerde toegangspunten

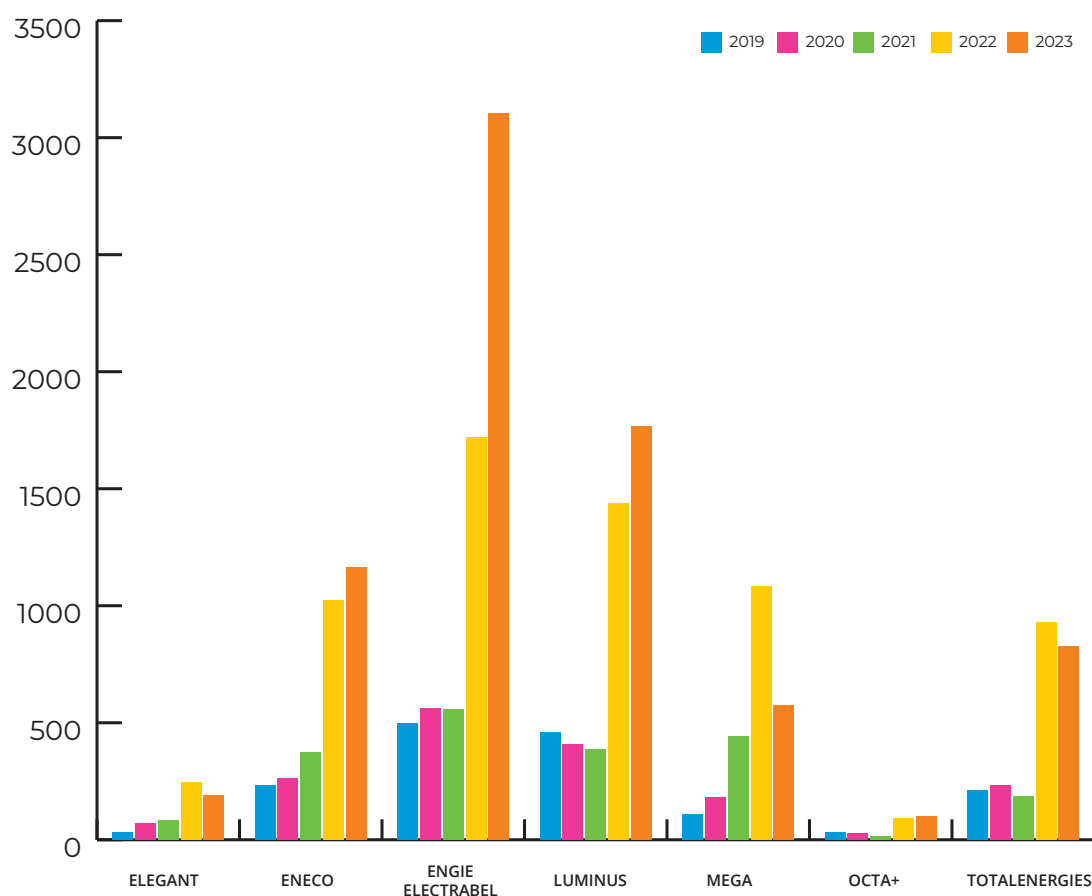
geen of slechts gebrekkige digitale communicatie mogelijk was tussen de marktspelers. Op die manier bleven tienduizenden netgebruikers en klanten verstoken van tijdig opgestelde en verzonden voorschotfacturen, afrekeningsfacturen ingevolge een jaarlijkse meteropname of slotfacturen naar aanleiding van een meteropname bij een leverancierswissel of een verhuis.

METERPROBLEMEN PER LEVERANCIER (2023)



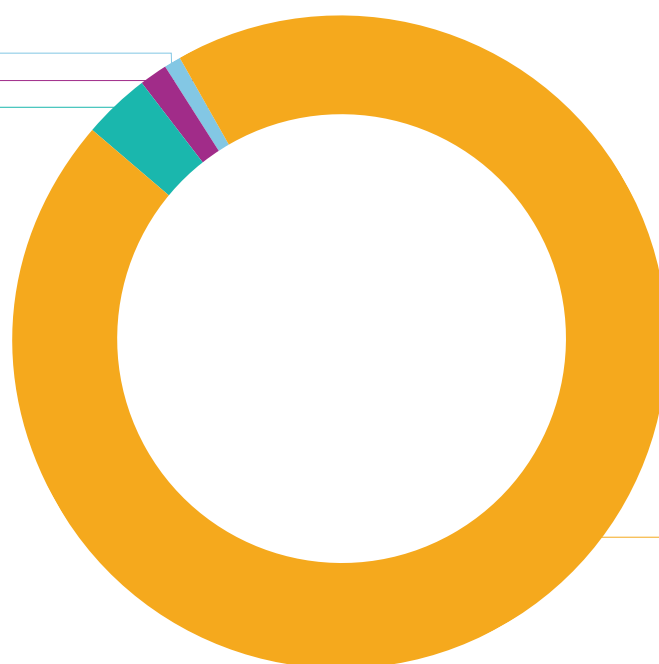


EVOLUTIE 2019 TOT 2023: METERPROBLEMEN PER LEVERANCIER



METERPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2023)

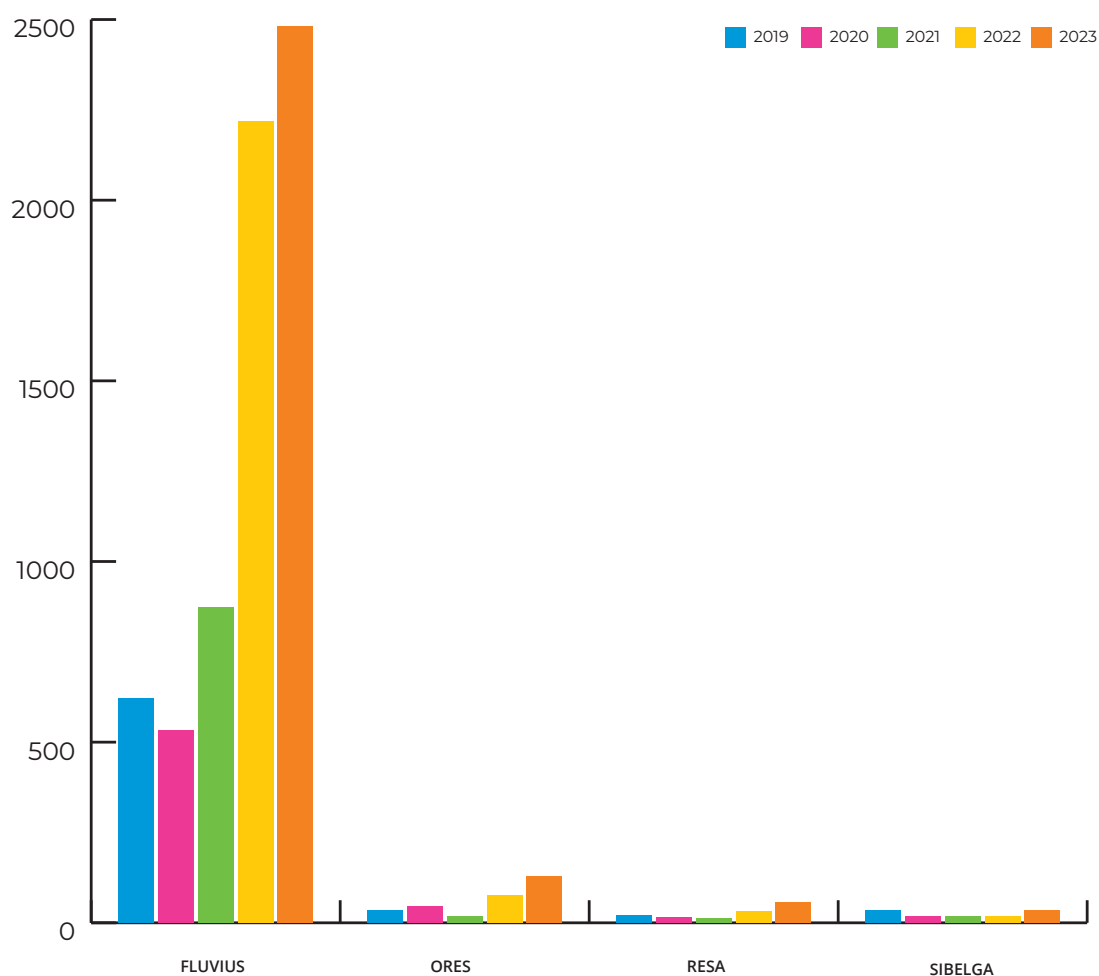
SIBELGA - 1%
RESA - 2%
ORES - 5%



FLUVIUS - 92%



EVOLUTIE 2019 TOT 2023: METERPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER



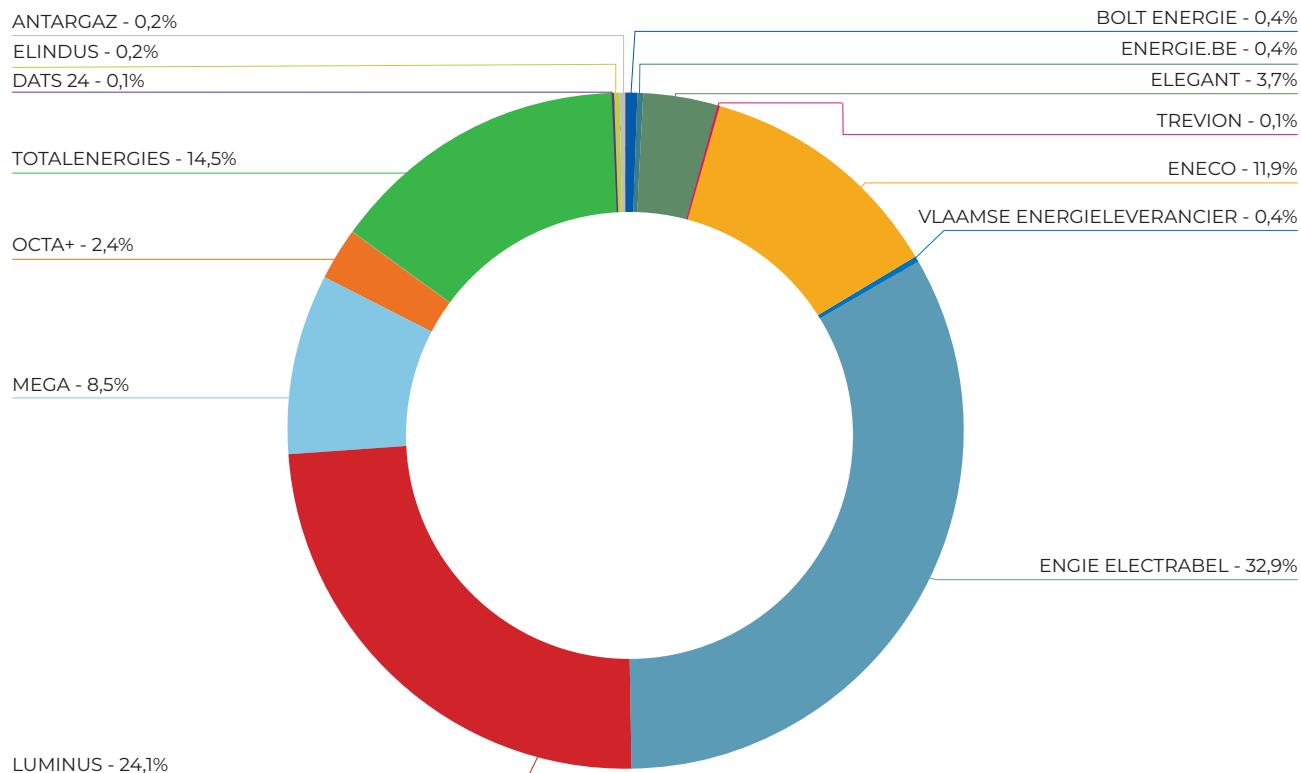
TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN (16,9% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

Wanneer het gaat over de transparantie van prijzen of tarieven op de energiefactuur moeten we een onderscheid maken tussen:

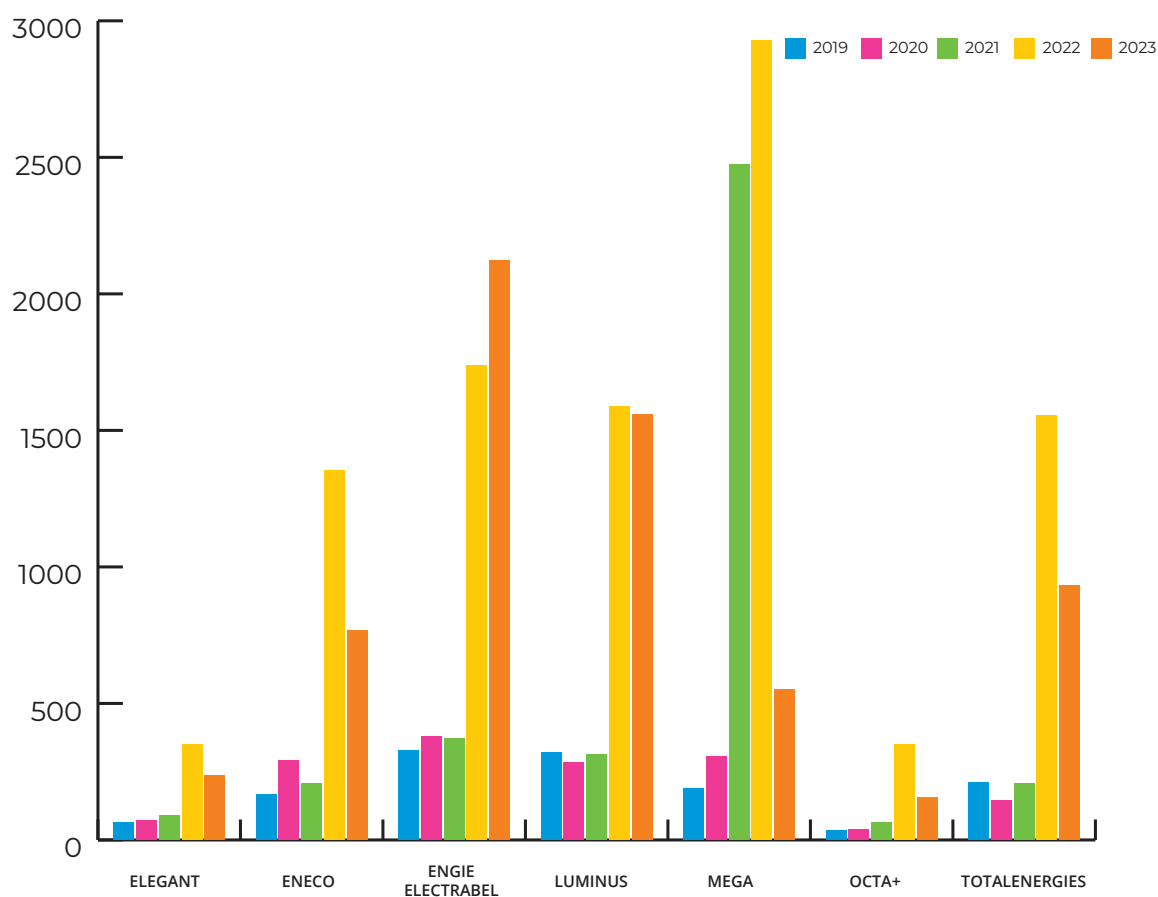
- de energieprijzen die door energieleveranciers worden aangerekend;
- de sociale tarieven die door de overheid worden opgelegd aan de energiebedrijven voor hun beschermde klanten;
- de nettatarieven die verschuldigd zijn aan de netbeheerder en na goedkeuring door de bevoegde energieregulator worden aangerekend voor het transport en de distributie (aansluiting en gebruik) van elektriciteit en aardgas;
- de taksen en heffingen die door de verschillende overheden worden aangerekend. De federale overheid besliste een btw-verlaging van 21% naar 6% voor elektriciteit vanaf maart 2022 en voor aardgas vanaf april 2022. Sinds 2022 zijn ook de federale bijdragen geschrapt en vervangen door een bijzonder accijnsrecht voor elektriciteit en aardgas.



PRIJSTRANSPARANTIE PER LEVERANCIER (2023)



EVOLUTIE 2019 TOT 2023: PRIJSTRANSPARANTIE PER LEVERANCIER





ENERGIEPRIJZEN:

Leveranciers bieden vrij te bepalen energieprijzen aan in een vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt en rekenen die door aan de eindgebruiker tegen vaste, variabele of dynamische tarieven.

SOCIALE TARIEVEN:

maximumprijzen voor elektriciteit en aardgas die aan energiebedrijven worden opgelegd voor hun beschermde klanten. Vanaf 1 juli 2023 hebben de gezinnen met recht op een verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering geen sociaal tarief meer. Hun sociaal tarief werd door de leverancier voor een periode van 3 maanden omgezet naar het goedkoopste equivalent product dat de leverancier in zijn aanbod had als die klanten niet kozen voor een andere leverancier.

NETTARIEVEN:

de transportkosten worden goedgekeurd door de federale regulator CREG. Ingevolge de zesde staatshervorming is de bevoegdheid voor de distributienettarieven sinds 1 juli 2014 overgedragen van de federale overheid aan de gewesten. Sindsdien zijn dus de gewestelijke regulatoren (VREG in Vlaanderen, BRUGEL in het Brussels Hoofdstedelijke Gewest en CWaPE in Wallonië) bevoegd voor de goedkeuring van de distributienettarieven.

TAKSEN EN HEFFINGEN:

verschillende taken en heffingen worden doorgerekend via de energiefactuur, omdat ze opgelegd zijn door de federale overheid (accijnzen en btw) en door de gewestelijke overheden (zoals kosten groene stroom en warmtekrachtkoppeling, aansluitingsvergoeding, toeslag openbare dienstverplichtingen en Vlaamse energieheffing). De verschillende distributienettarieven maar ook de tarieven voor de huur van meters, de transmissie- en transporttarieven, de energiebijdrage, de bijzondere accijnzen, de bijdrage Energiefonds (enkel in Vlaanderen), de aansluitingsvergoeding (enkel in Wallonië) en de toeslag openbare dienstverplichtingen (enkel in Brussel) geldig per distributiezone kunnen geraadpleegd worden bij de verschillende gewestelijke regulatoren:

Brussel: <http://www.brugel.be>

Vlaanderen: <http://www.vreg.be>

Wallonië: <http://www.cwape.be>

Voor de energieleveranciers gaat het hier vooral om de transparantie van de energieprijzen die ook verschillende energiecomponenten kan bevatten: de volumegerelateerde energieprijzen (uitgedrukt in €/kWh), de kosten voor groene stroom of warmtekrachtkoppeling (enkel in Vlaanderen), de vaste vergoedingen (of zogenaamde abonnementskosten, al dan niet per begonnen jaar voor een energiecontract met vaste energieprijzen) of een forfait voor zonnepanelen (al dan niet met terugdraaiende meter, volgens het vermogen van de omvormer uitgedrukt in kVA). Voor de opgewekte energie van zonnepanelen die gemeten wordt met een digitale meter, worden er ook contracten met een terugleververgoeding of een injectietarief aangeboden.

Sinds begin 2023 stabiliseerden en daalden de energieprijzen op de groothandelsmarkten stelselmatig. Ook de contracten met vaste prijzen verschenen stilaan terug in het aanbod van de leveranciers. Dit resulteerde in een daling van de klachten over de transparantie van de energieprijzen of de voorschotfacturen. De energieleveranciers engageerden zich om drie keer per jaar een analyse van de aangerekende voorschotfacturen te doen en proactief een voorstel tot wijziging van de voorschotfactuur toe te sturen aan de klanten met variabele tarieven.

Bleven wel nog voorwerp van klachten: de transparantie van toegepaste variabele prijzen en indexatieparameters op de ontvangen afrekeningen, de berekening van de toegepaste kortingen op de energieprijzen en de hernieuwing of wijziging van prijzen en tarieven (waarbij vooral de communicatie van het hernieuwingsvoorstel achterwege bleef of onvoldoende duidelijk was). Ook sociale tarieven waren regelmatig nog het onderwerp van geschil omdat ze niet of laattijdig werden toegepast door discussies over de regelmatigheid van de attesten van uitbetalingsinstellingen. Ook waren er klachten over de laattijdige omzetting van sociale tarieven naar commerciële tarieven wanneer de eindafnemer geen rechthebbende meer bleek te zijn op het sociaal tarief.



BETALINGSPROBLEMEN (8,7% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

De klachten over betalingsproblemen handelen vooral over afbetalingsplannen, bankdomiciliëringen, aanrekening van administratieve en invorderingskosten, problemen met creditnota's, bankwaarborgen en terugbetalingen die te laat worden teruggestort.

In 2023 stellen we bij de meeste leveranciers een stijging vast van deze geschillen. De uitzondering is leverancier MEGA waarover er duidelijk minder geschillen waren dan in het absolute recordjaar 2022.

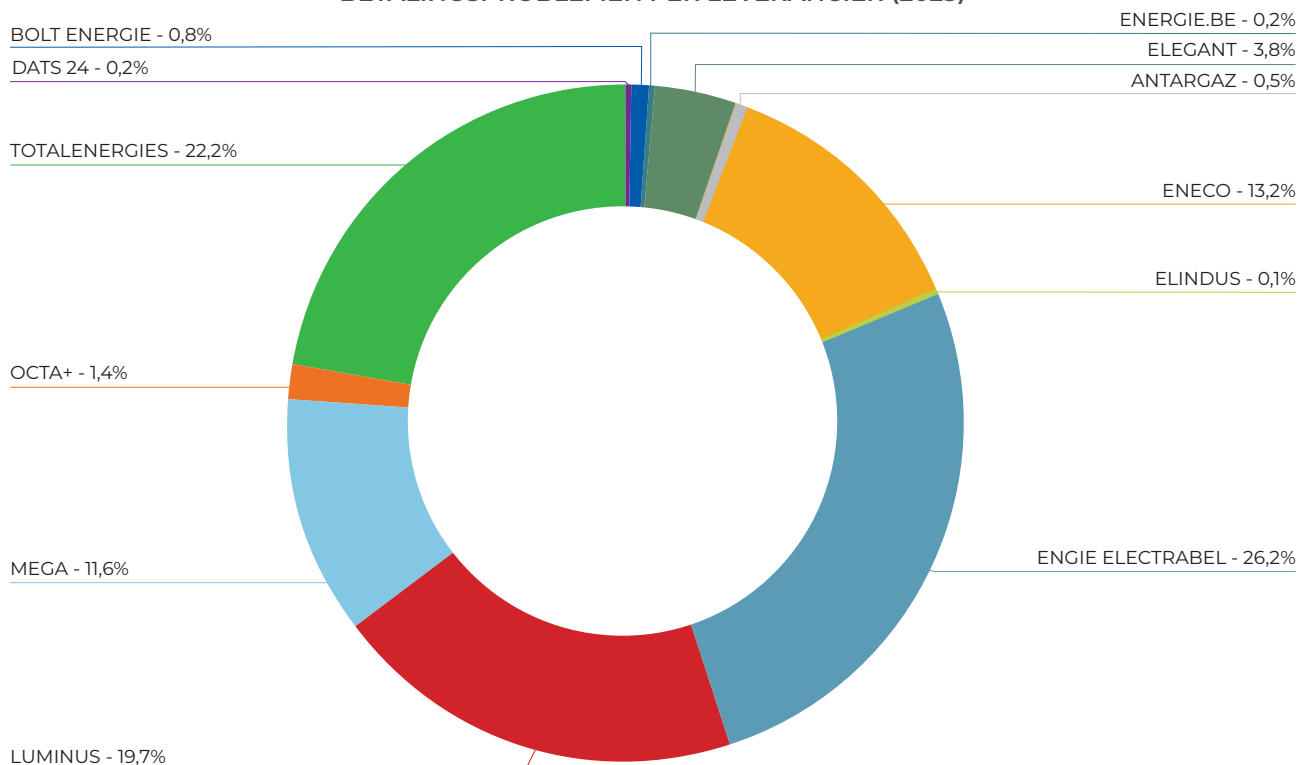
Deze stijging kan verklaard worden door de hoge energiefacturen die nog voortvloeiden uit de ongeziene prijsstijgingen in 2022. Bovendien werd op 1 juli het recht op sociaal tarief stopgezet voor de personen en gezinnen met recht op de verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering.

Toch valt de stijging van de betalingsproblemen nog mee in verhouding tot de prijsstijgingen die we in 2022 moesten vaststellen. Dit kan voor een stuk verklaard worden door de vaststelling dat de meeste leveranciers zich flexibel opstellen bij problemen met de betaling van energiefacturen van burgers en ondernemingen die door de energiecrisis getroffen zijn.

Ook de Ombudsdienst heeft verschillende keren opgeroepen om werk te maken van kosteloze afbetalingsplannen en het vermijden of verminderen van administratieve kosten bij wanbetaling. Aan die oproep is door de wetgever gevolg gegeven door de invoering van Boek XIX "Schulden van de consument" van het Wetboek van economisch recht via de wet van 4 mei 2023 (Belgisch Staatsblad van 23 mei 2023). Voor nieuwe energiecontracten, (afgesloten na 1 september 2023) moeten de energiebedrijven en schuldivorderaars een aantal kostenaanrekeningen beperken bij wanbetaling van schulden die daaruit voortvloeien (voor herinneringsbrieven, ingebrekestellingen, nalatigheidsinteressen en forfaitaire schadevergoedingen). Zo nodig moeten de leveranciers van elektriciteit en gas hun algemene voorwaarden daaraan aanpassen.

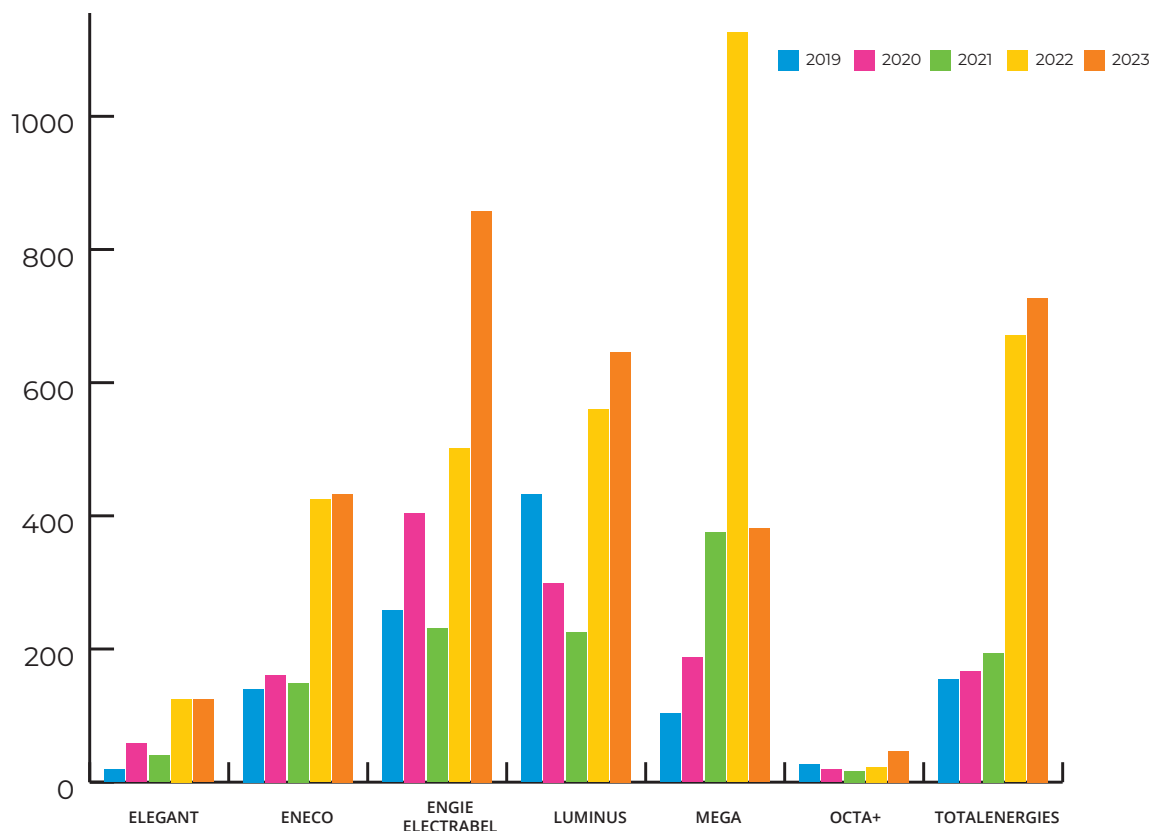
Voor lopende overeenkomsten (afgesloten vóór 1 september 2023) zijn de nieuwe regels inzake beperking van de kostenaanrekeningen van toepassing op de betalingsachterstallen die zich voordoen vanaf 1 december 2023 evenals op invorderingen vanaf die datum.

BETALINGSPROBLEMEN PER LEVERANCIER (2023)





EVOLUTIE 2019 TOT 2023: BETALINGSPROBLEMEN PER LEVERANCIER



COMMERCIELE PRAKTIJKEN EN (PRE)CONTACTUELE VOORWAARDEN (7% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

Het voorwerp van deze klachten betreft het al dan niet naleven van eerlijke marktpraktijken door de energieleveranciers. Deze klachten gaan over precontractuele informatie of publiciteit, marktpraktijken (verkoop en marketing) en de naleving van de contractuele voorwaarden of de conformiteit ervan met het consumentenakkoord “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt” of met het Wetboek Economisch Recht.

Wanneer de Ombudsdienst in het kader van een klachtenonderzoek vaststelt dat er mogelijk inbreuken op de economische wetgeving inzake marktpraktijken en consumentenbescherming zijn, worden deze dossiers voor verder gevolg ook doorgestuurd naar de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie.

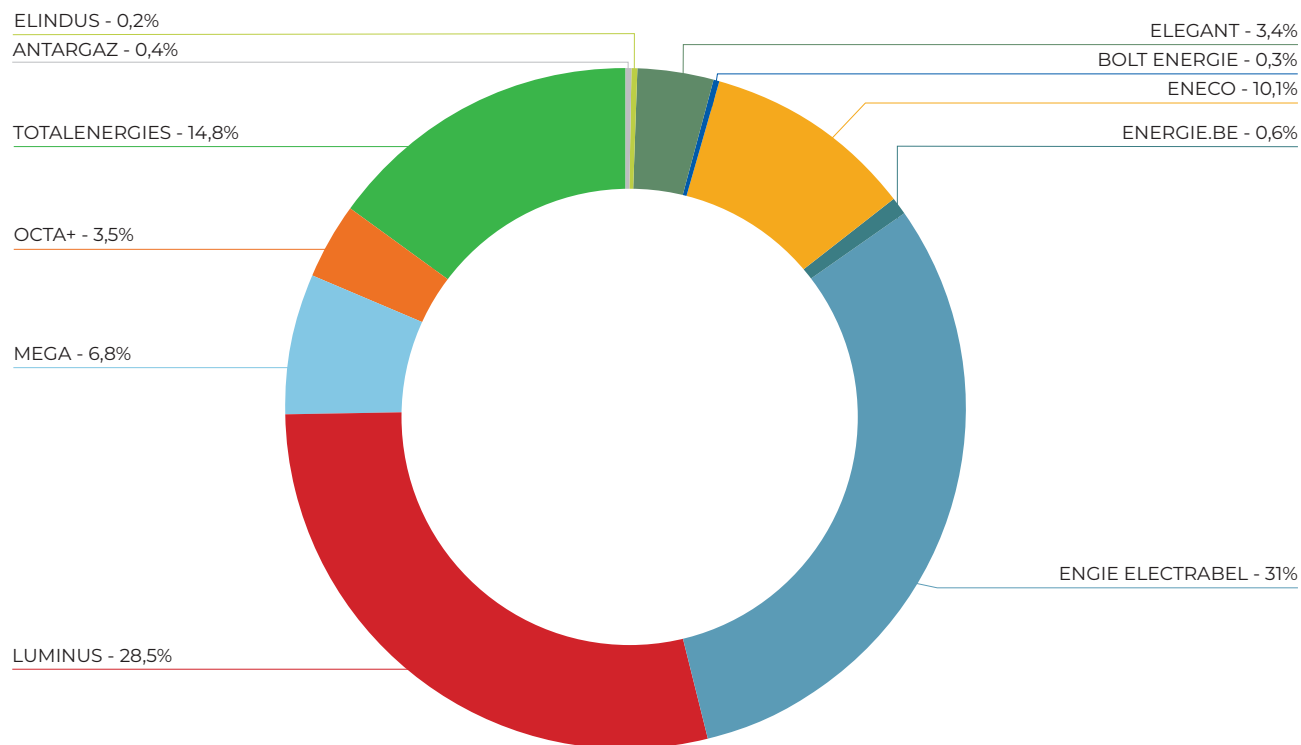
Sinds de energiecrisis zijn eindafnemers waakzamer geworden over de naleving van de contractuele prijsvoorwaarden. Ze vragen zich af of de juiste

tariefkaart met de gecontracteerde energieprijzen op hun energieverbruiken wordt toegepast, nadat ze een energiecontract afsloten of wanneer hun energiecontract werd verlengd of hernieuwd. Dit heeft natuurlijk te maken met de vele contracten met vaste prijzen die niet meer werden verlengd tijdens de energiecrisis in 2022. Op de in 2023 ontvangen afrekeningen stellen de (gewezen) klanten zich dan ook vragen over de toegepaste prijzen na de hernieuwing van het energiecontract.

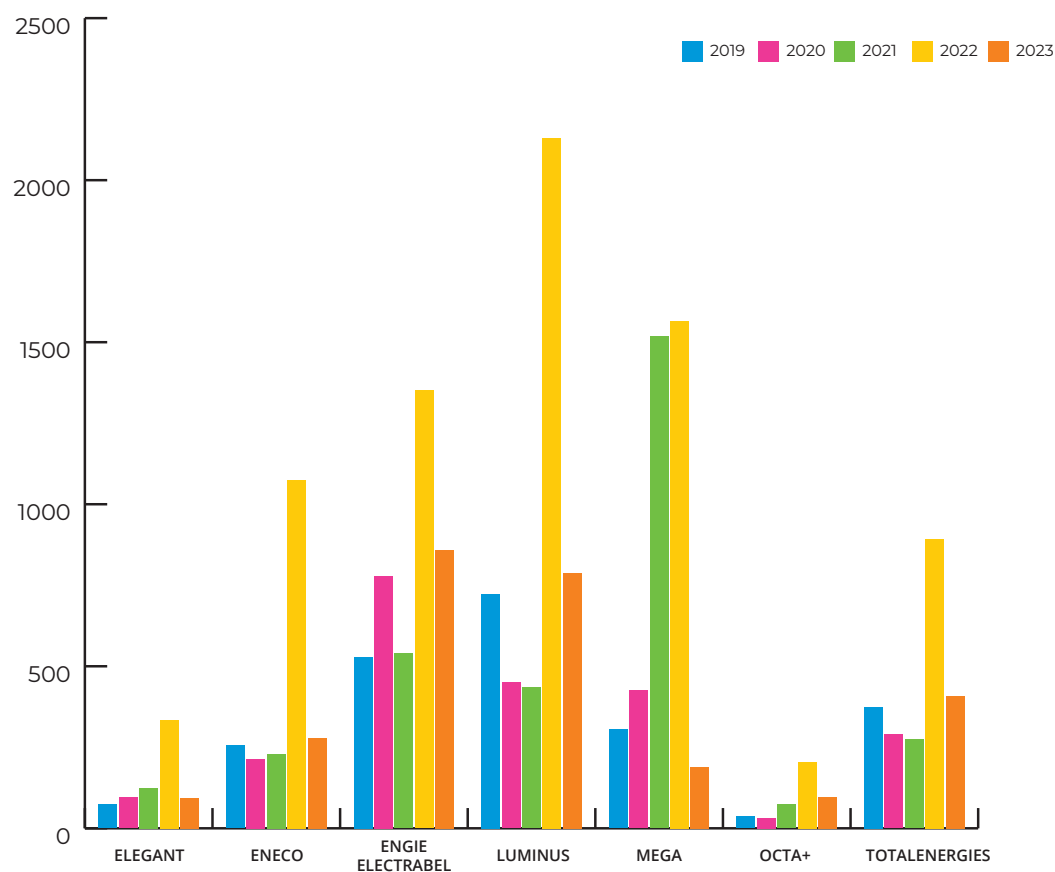
We stellen een daling vast van de klachten over verkooppraktijken. Sinds de coronaperiode worden de deur-aan-deurverkoop en verkopen buiten de onderneming steeds meer vervangen door verkopen op afstand via telefoon en/of internetverbinding. Dit resulteerde in minder klachten over ongewenste veranderingen van leverancier. Anderzijds blijven de onterechte leverancierswissels waarbij een toegangspunt ongevraagd gekaapt wordt door een leverancier, een werkpunt.



VERKOOP- EN MARKTPRAKTIJEN PER LEVERANCIER (2023)



EVOLUTIE 2019 TOT 2023: VERKOOP- EN MARKTPRAKTIJEN PER LEVERANCIER



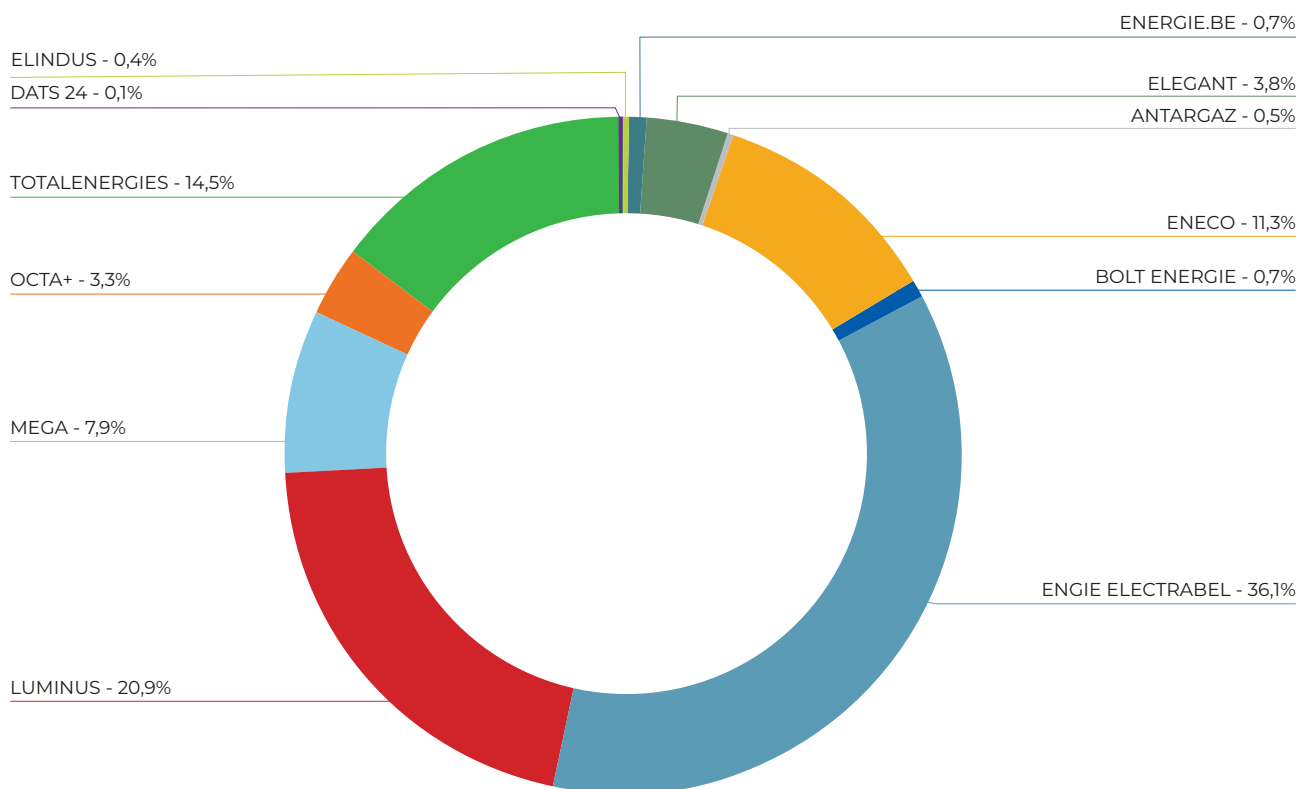


VERANDERING VAN LEVERANCIER (5,1% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

In 2023 waren er nog steeds vertragingen bij de verandering van leverancier en ook ongewenste en onterechte leverancierswissels (zogenaamde Mystery Switches) zijn nog altijd dagelijks kost. Ze zijn vervelend omdat de klanten plots vernemen dat een andere leverancier hun EAN-codes heeft overgenomen, waarna ze van hun eigenlijke leverancier soms moeten vernemen dat hij zijn energiecontracten (aan soms gunstigere tarieven) niet wil verderzetten na rechtzetting van de

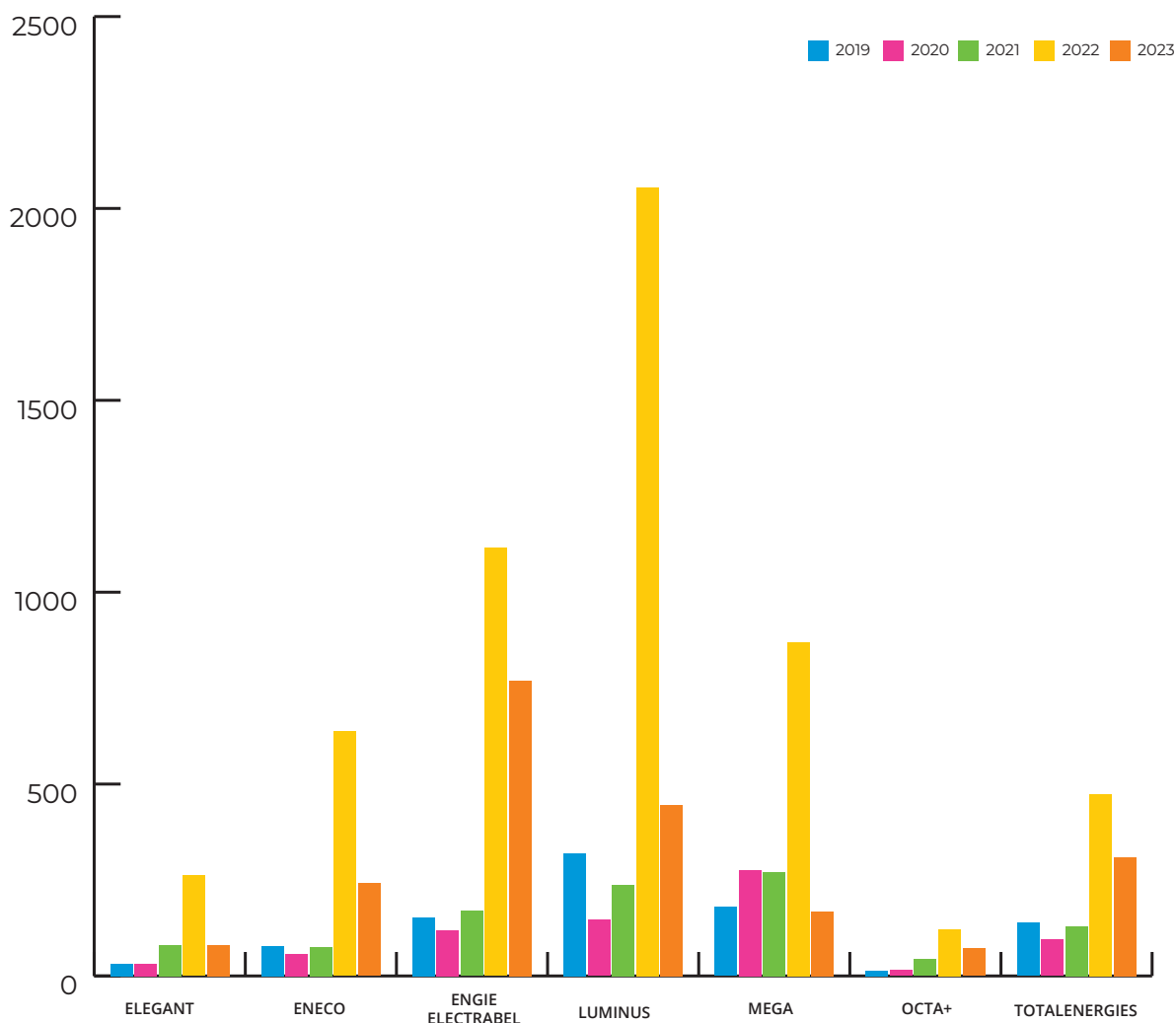
onterechte leverancierswissel. Het is opvallend dat de onterechte leverancierswissels en de vertragingen bij de verandering van leverancier zijn ontstaan na de invoering van het communicatieprotocol MIG6 einde 2021 en nog steeds, weliswaar in mindere mate dan in 2022, voor problemen blijven zorgen.

VERANDERING VAN LEVERANCIER (2023)





EVOLUTIE 2019 TOT 2023: VERANDERING VAN LEVERANCIER



KLANTENSERVICE (4,3% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

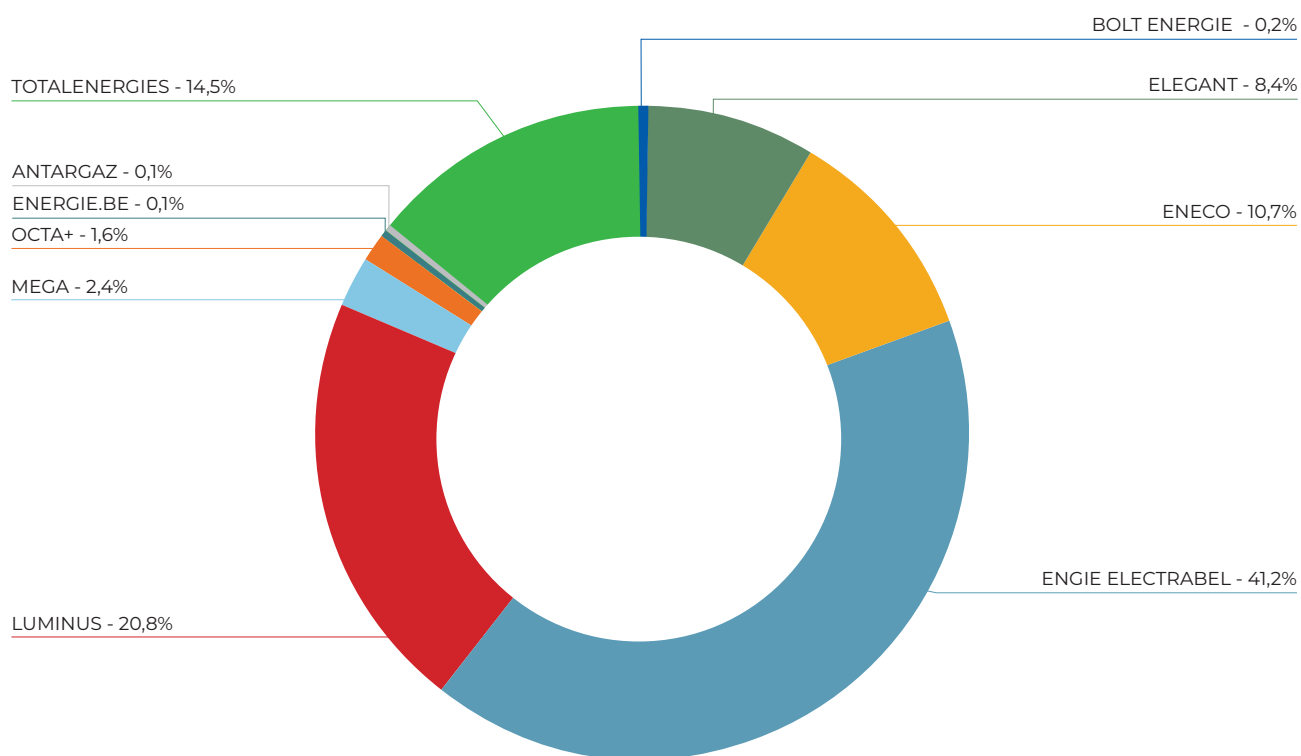
De Ombudsdienst registreert ook de klachten in verband met de dienstverlening van de energiebedrijven. Het betreft hier klachten over de klantenservice op het vlak van telefonische oproepen (callcenter), elektronisch beheer van informatie (met inbegrip van het klachtenbeheer) of de dienstverlening in een klantenkantoor.

Tijdens de energiecrisis werden de leveranciers overstelpt met vragen van klanten, maar in 2023 is de rust op de markt stilaan weergekeerd. Dit vertaalt zich in een pak minder klachten over de onbereikbaarheid van de energieleveranciers. Het aantal klachten hierover is vrij spectaculair gedaald: van meer dan 4.000 in 2022 naar

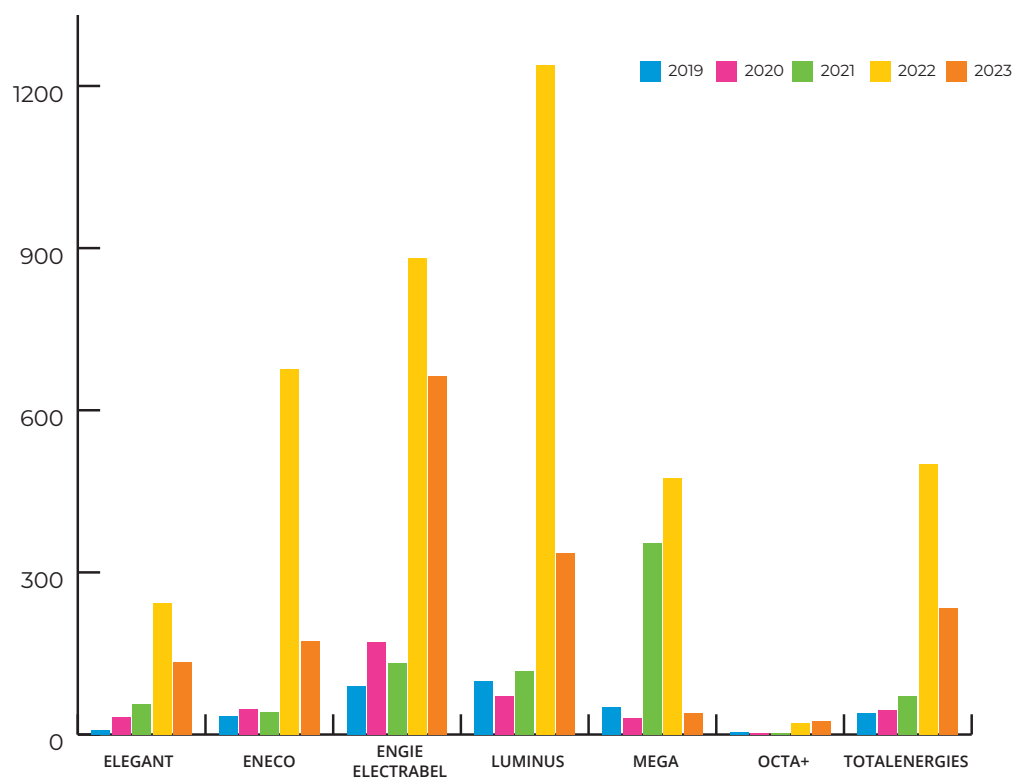
nog 1.655 in 2023. De energieprijzen zijn gestabiliseerd in 2023 waardoor klanten uiteraard met minder vragen zitten. Daarnaast hebben de bedrijven hun callcenters op het hoogtepunt van de energiecrisis fors uitgebreid en de elektronische of digitale bereikbaarheid van hun diensten verbeterd. Het niveau van bereikbaarheid van voor de energiecrisis is evenwel nog niet bereikt.



KLANTENSERVICE PER LEVERANCIER (2023)



EVOLUTIE 2019 TOT 2023: KLANTENSERVICE PER LEVERANCIER





GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN, ANDERE DAN METERGEGEVENS (6,1% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

Tot de gewestelijke bevoegdheden behoren, naast de verplichtingen van distributienetbeheerders omtrent de verwerking, validatie en communicatie van metergegevens, nog een aantal specifieke gewestelijke maatregelen zoals:

- **sociale en ecologische openbare dienstverplichtingen (ODV)**, die aan netbeheerders en leveranciers worden opgelegd. Zo voorziet ieder gewest in een sociale bescherming van huishoudelijke eindafnemers wanneer zij problemen hebben met de betaling van hun energiefactuur. Aan de andere kant kunnen leveranciers de kosten voor groene stroom en warmtekrachtkoppeling (wkk enkel in Vlaanderen) doorrekenen in de energieprijzen ingevolge regionale verplichtingen en doelstellingen op vlak van hernieuwbare energie. Nog andere maatregelen hebben te maken met de energietransitie en met de digitale meter (energiedelen, maandfacturatie en injectievergoeding voor de productie van groene stroom...);
- **aansluitingen op het distributienetwerk** (de termijnen voor aansluiting, wachttijden of zelfs weigering van aansluiting);
- **de kwaliteit van de levering** zoals stroompannes en de eventuele vragen tot financiële compensatie voor geleden schade die daaruit voortvloeide;
- de reglementeringen inzake **de zogenaamde drop en afsluiting van het net**, waarbij het energiecontract van de huishoudelijke eindafnemer ingevolge wanbetaling bij de commerciële leverancier wordt stopgezet en de levering wordt overgenomen door de distributienetbeheerder in zijn hoedanigheid van sociale leverancier.

Voor residentiële afnemers bestaan er op gewestelijk vlak beschermingsmaatregelen bij wanbetaling ten opzichte van een leverancier. Er zijn ook regels bij het afsluiten of heraansluiten van de elektriciteits- en aardgastoevoer na een verhuizing, bij leegstand van een woning en in de winterperiode.

Bij de gegevens hierna moet nogmaals worden benadrukt dat de klachtengegevens voor de distributienetbeheerders van Brussel en Wallonië geen representatief beeld schetsen omdat hiervoor een eigen gewestelijk bemiddelingsorgaan is aangesteld, namelijk de gewestelijke Ombudsdienst in Wallonië (SRME), die operationeel is binnen de Waalse energieregulator CWaPE, en de Geschillendienst van de Brusselse energieregulator BRUGEL.

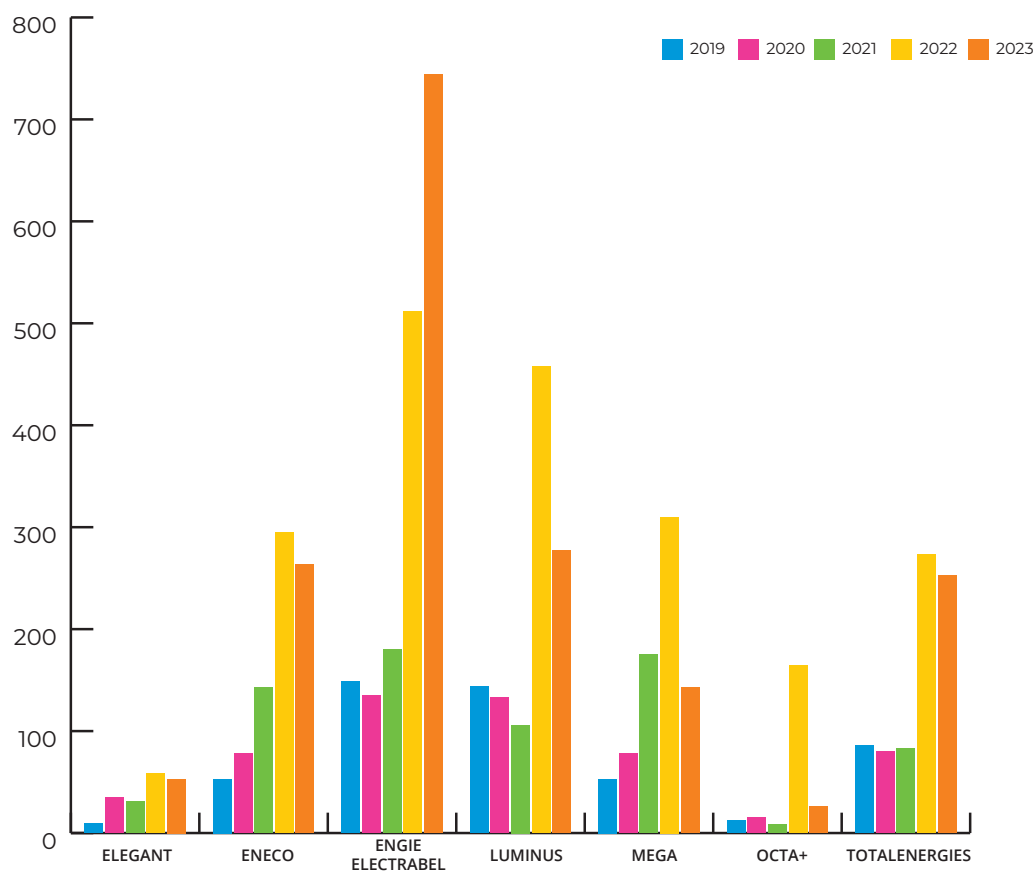
Bij leveranciers viel het op dat het door nieuwe facturatiesystemen niet altijd mogelijk was om gegevens in verband met groene stroom (zonnepanelen, batterijen, ...) correct of tijdig te verwerken, zoals gegevens over energiedelen en injectievergoeding. Ook bij maandfacturatie in Vlaanderen waren er problemen met de inwerkingtreding.

Leveranciers met meer dan 200.000 afnamepunten in Vlaanderen moeten sinds 1 april 2022 de mogelijkheid voorzien voor huishoudens met een digitale meter om te kiezen voor een maandafrekening in plaats van een jaarafrekening. Voor kleinere leveranciers geldt die verplichting pas vanaf 1 januari 2024, maar de meeste leveranciers boden die mogelijkheid reeds in de loop van 2023 aan. De leverancier moet hiervoor bij FLUVIUS "meetregime 3" aanvragen. Als de Ombudsdienst klachten krijgt over de invoering van maandafrekeningen of energiedelen, dan worden die aangemerkt als niet-bevoegde klachten waarvoor in Vlaanderen de Vlaamse energieregulator VREG bevoegd is. Het is immers niet altijd duidelijk aan welke marktpartij de oorzaak van de vertraging in maandafrekeningen of energiedelen toe te schrijven is.

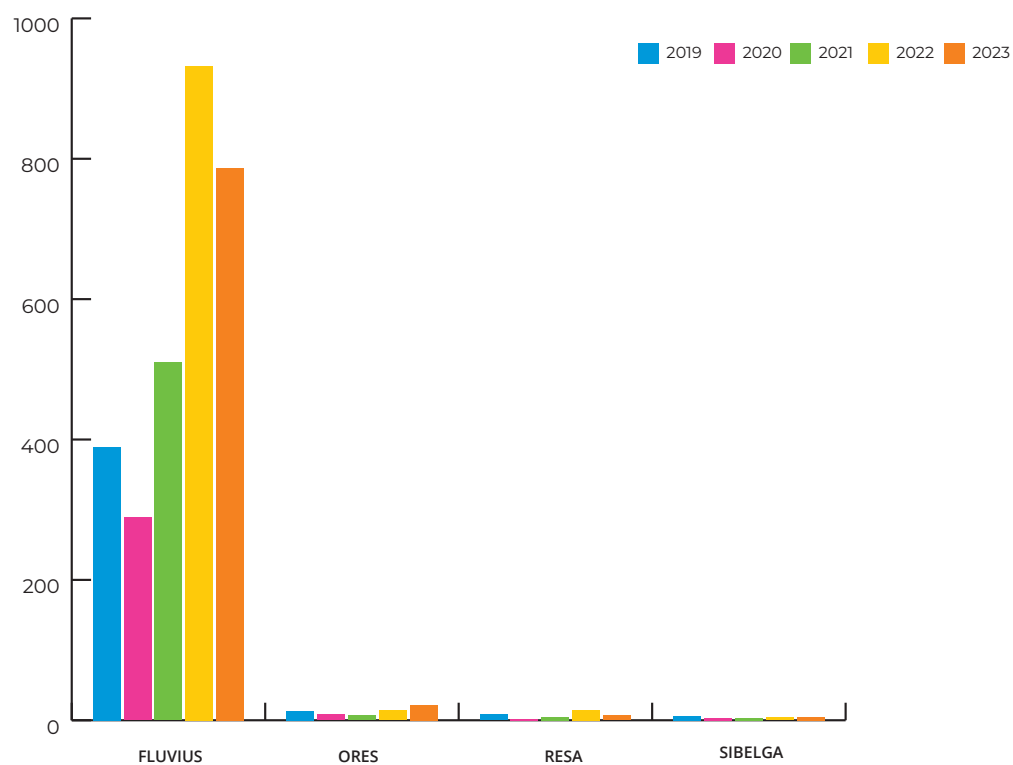




EVOLUTIE 2019 TOT 2023: OPENBARE DIENSTVERPLICHTINGEN PER LEVERANCIER



EVOLUTIE 2019 TOT 2023: OPENBARE DIENSTVERPLICHTINGEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER





Het hoge niveau van klachten over FLUVIUS is niet alleen te wijten aan vertragingen in maandafrekeningen en energiedelen maar ook aan vertragingen in aansluitingen en keuringen van zonnepanelen, die dan weer een financiële impact kunnen hebben op de toekenning van Vlaamse premies voor de plaatsing van zonnepanelen met een digitale meter. Vanaf 1 september 2022 zijn

er in Vlaanderen nieuwe regels en maatregelen van toepassing op verbouwpremies en – leningen waarbij de aanvraag en toekenning via het VEKA (Vlaams Energie- en Klimaatagentschap) verloopt.

Voor discussies met FLUVIUS over deze aanvragen en toekenningen verwijzen we dan ook door naar de klachtenmanager van VEKA.

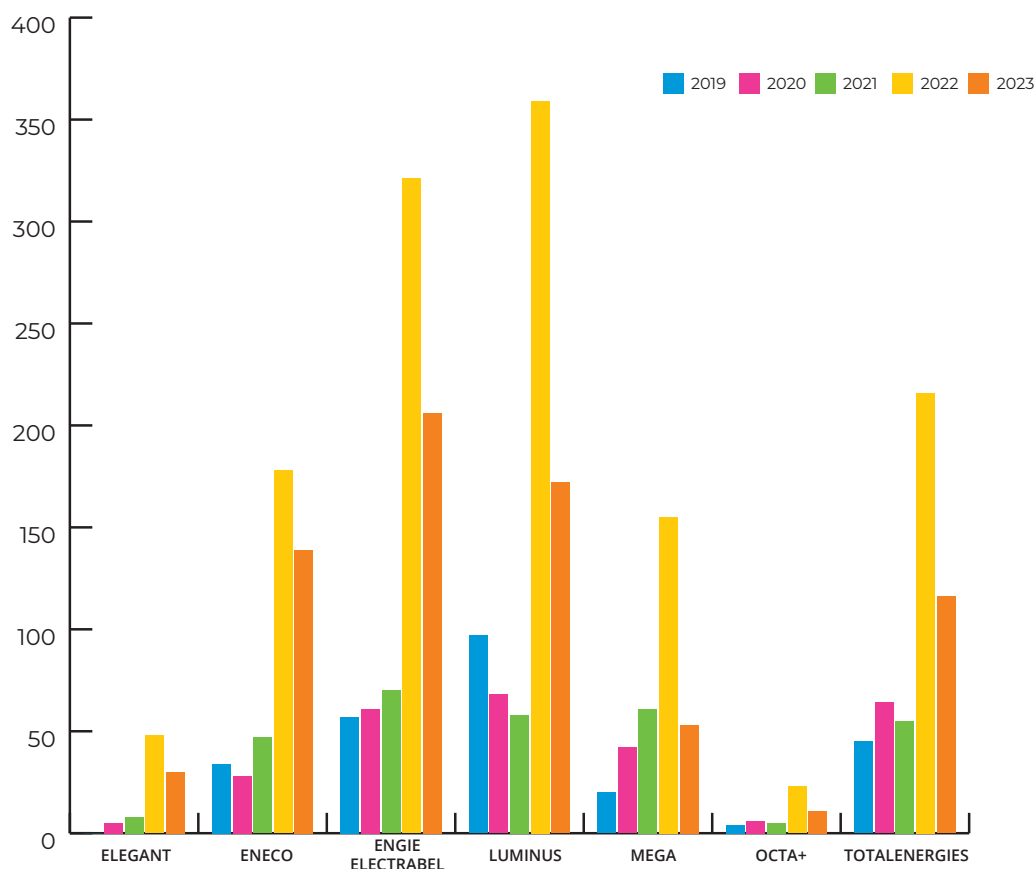
DROP/AFSLUITING (2,2% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

Dreigende stopzettingen van energiecontracten of afsluitingen van het distributienetwerk waren nog aanwezig in 2023 maar alvast in mindere mate dan in 2022. Veel van deze onterechte beëindigingen en afsluitingen waren nog steeds het gevolg van het gebrekkige communicatieverkeer tussen distributienetbeheerders en energieleveranciers. Eindafnemers raakten op die manier hun energiecontract kwijt na een verhuis of als ze van leverancier veranderden. Andere klanten werden ten onrechte gedropt omdat ze geen facturen

hadden betaald, maar ze hadden die facturen ook niet ontvangen.

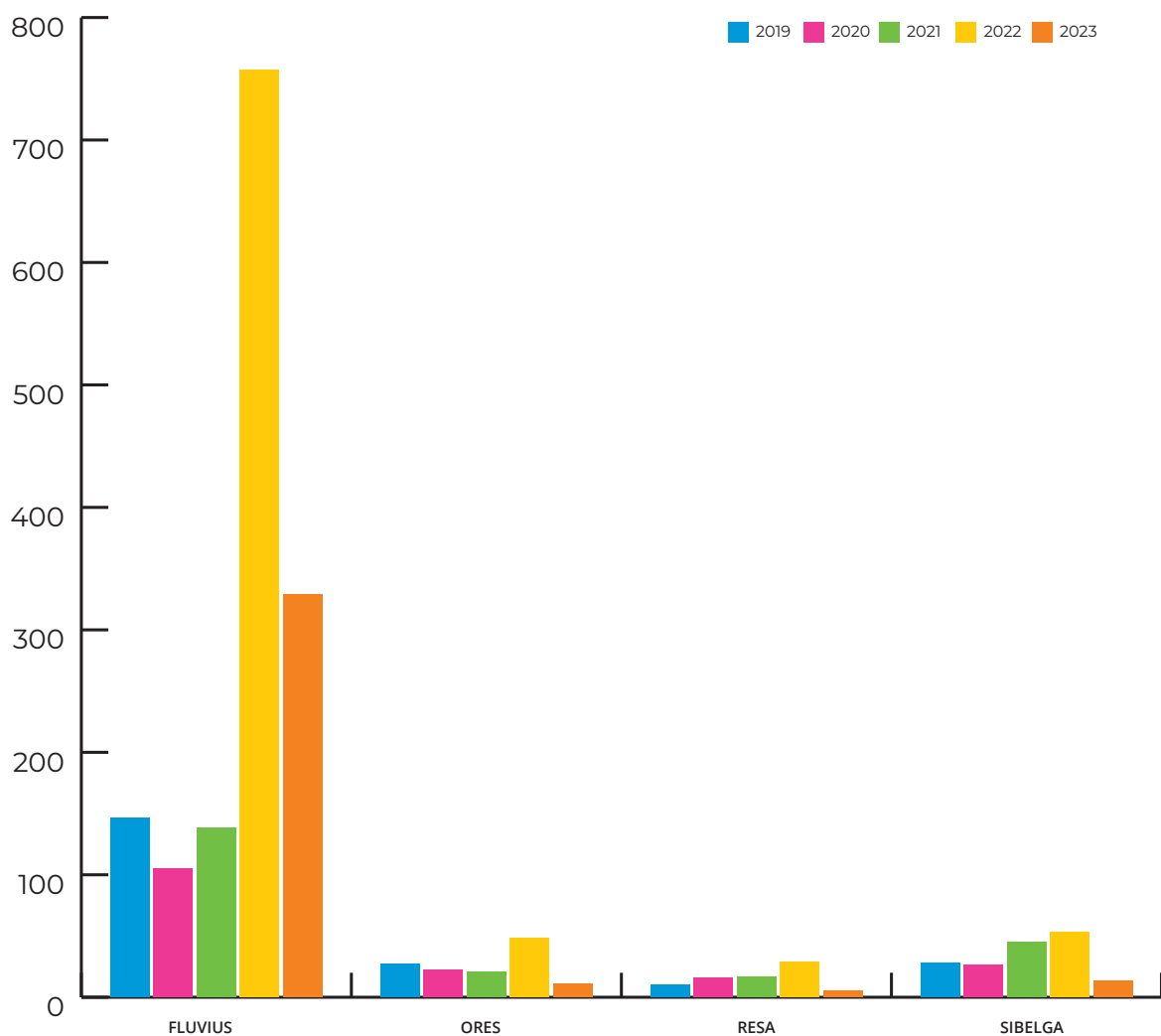
Ook het aantal spoedprocedures om afsluitingen te vermijden daalde sterk (van meer dan 800 naar minder dan 200 spoedprocedures) maar ook hier nog niet tot op het niveau van voor de energiecrisis.

EVOLUTIE 2019 TOT 2023: AFSLUITING/DROP PER LEVERANCIER





EVOLUTIE 2019 TOT 2023: AFSLUITING/DROP PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER



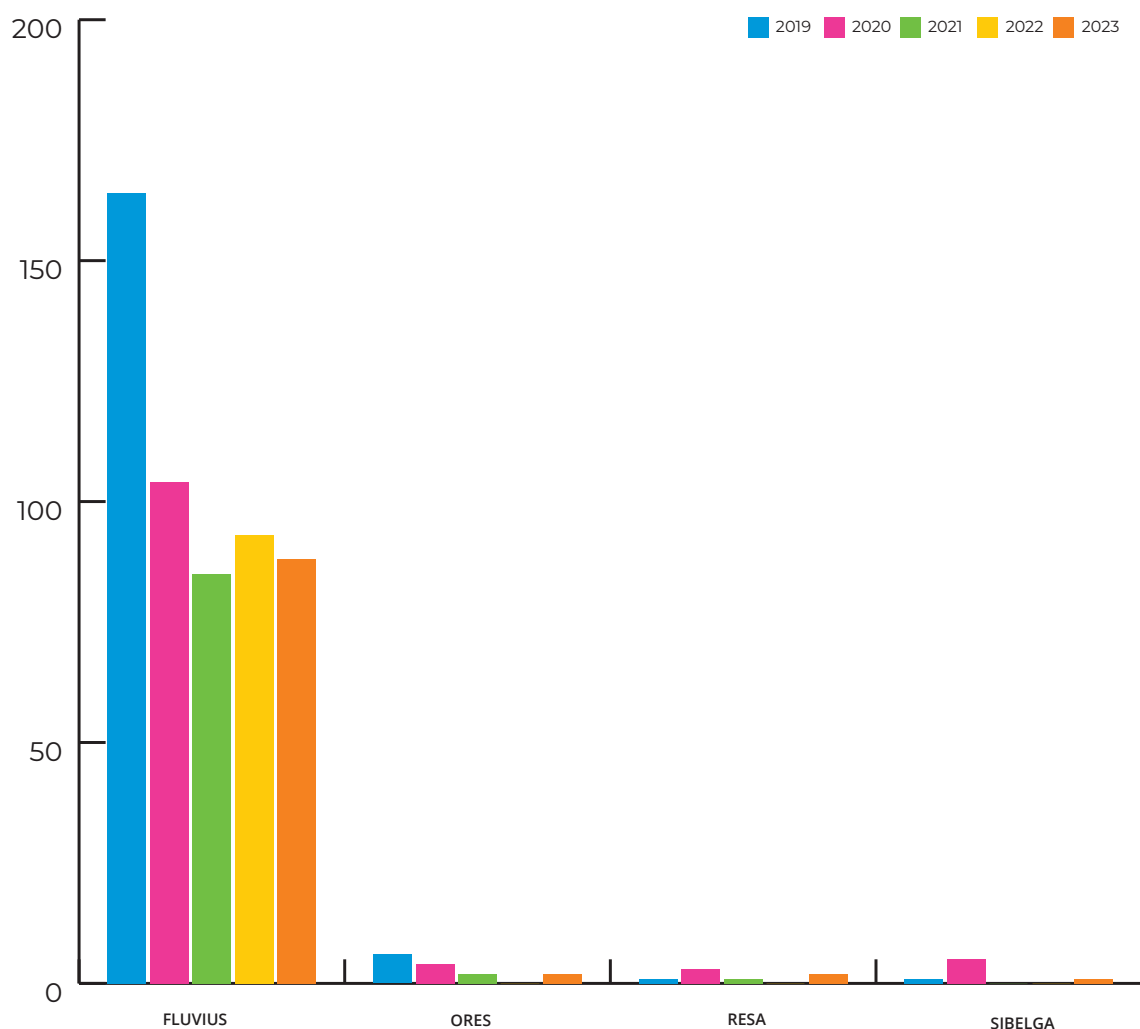


AANSLUITING OP HET NET (0,5% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

Het aantal klachten over aansluitingen op het distributienet is beheersbaar. Ook in Vlaanderen merken we een lichte daling op van deze klachten bij FLUVIUS. Gelet op de uitdagingen op het vlak van de uitrol van digitale meters mag dit zeker als een pluspunt voor de netbeheerder worden beschouwd. Wel blijven er dagelijks werkpunten voor de afspraken met de onderaannemers.

Dit klachtenbeeld is evenwel niet volledig omdat deze klachten ook behandeld worden door de gewestelijke bevoegde ombuds- en geschillendiensten.

EVOLUTIE 2019 TOT 2023: AANSLUITING OP HET NET



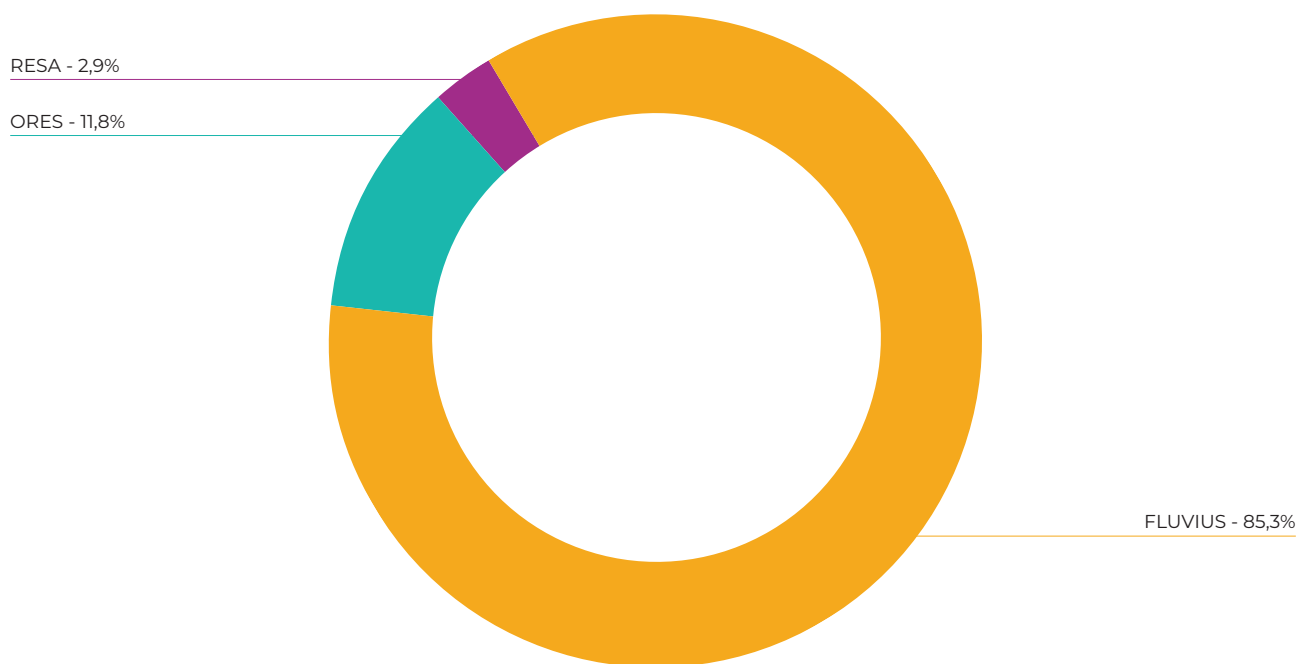


KWALITEIT VAN LEVERING (0,2% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

De hinder en schade zijn niet altijd gemakkelijk te berekenen bij stroompannes en spanningsproblemen, met gevolgen voor de omvormers van zonnepaneleninstallaties. Daarom zijn dit doorgaans geen gemakkelijke bemiddelingsdossiers. Financiële compensaties zijn uitgewerkt op gewestelijk niveau maar deze regelingen zijn vaak niet gekend bij de gedupeerde netgebruikers of lijken onvoldoende om de schade redelijk te vergoeden.

Toch kunnen we ook over de kwaliteit van levering positief – met minder klachten dan vorig jaar (34 in 2023 tegenover 44 in 2022) – afsluiten. Ook hier is het klachtenbeeld wel onvolledig omdat deze klachten ook behandeld worden door de gewestelijke bevoegde ombuds- en geschillendiensten.

KWALITEIT VAN LEVERING (2023)



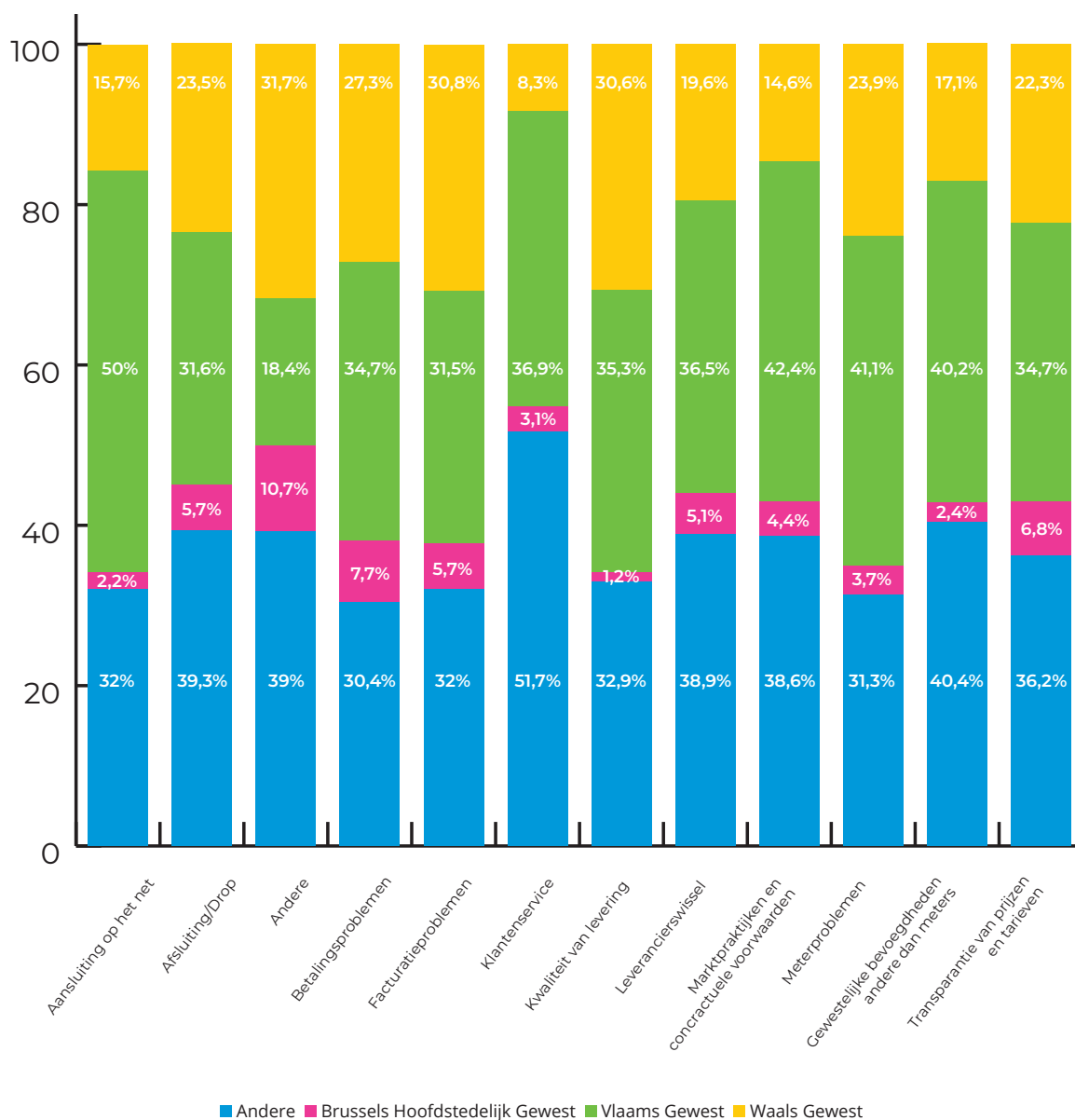


J. Klachtensoorten per gewest

Voor de voormelde klachtensoorten heeft de Ombudsdienst ook een verdeling gemaakt volgens het gewest waar het verbruiksadres van de klager zich bevindt. Deze verdeling volgt doorgaans de gewestelijke verdeling van de klachten, maar uit deze analyse blijkt dat sommige klachtensoorten meer of minder in bepaalde gewesten aanwezig zijn. De problemen met het IT-platform Atrias en de facturatieproblemen waren ook in 2023 nog voelbaar voor verbruiksadressen in Wallonië en in mindere mate in Brussel. In de klachtencategorie afsluitingen/drop valt op dat er, zoals vorige jaren, in Brussel en

Wallonië relatief meer klachten zijn over nakende afsluitingen of plaatsingen van een budgetmeter (Wallonië). Deze vaststelling heeft zeker te maken met het relatief grotere aantal betalingsproblemen in Brussel en Wallonië en is zeker het vermelden waard als men weet dat dergelijke klachten ook als uitsluitend gewestelijke geschillen kunnen worden ingediend bij de bevoegde gewestelijke diensten: de gewestelijke Ombudsdienst in Wallonië (SRME), die operationeel is binnen de Waalse energieregulator CWaPE, en de Geschillendienst van de Brusselse energieregulator BRUGEL.

KLACHTENSOORTEN PER GEWEST (2023)





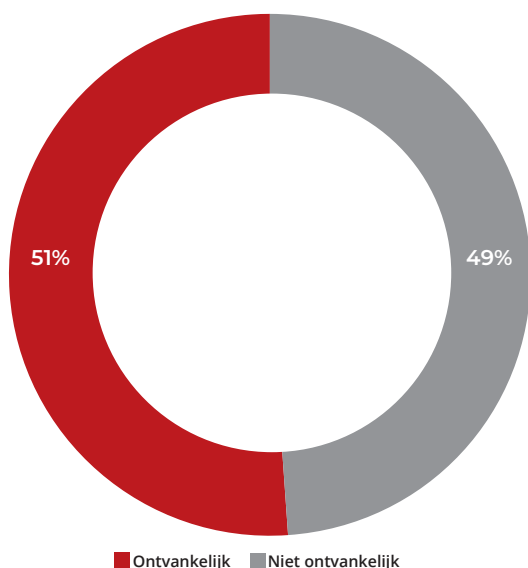
Klachten behandeld door de Ombudsdienst voor Energie

3

A. Aantal ontvankelijke klachten

De Ombudsdienst ontving in 2023 9.669 ontvankelijke klachten. Dit is 51% van de klachten die tot de bevoegdheid van de Ombudsdienst behoren.

AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN (2023)



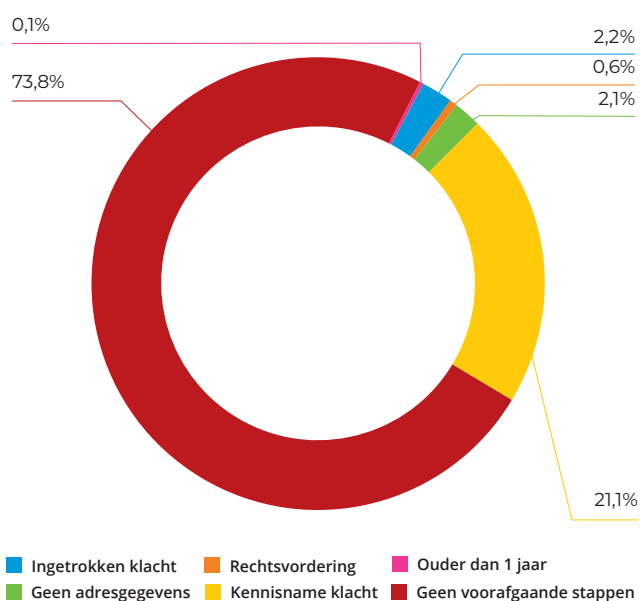
B. Aantal niet-ontvankelijke klachten

49% van de klachten die tot de bevoegdheid van de Ombudsdienst behoren, waren niet ontvankelijk omdat:

- de klacht voor een eerste keer aan het energiebedrijf werd gericht en de Ombudsdienst tegelijk in kennis werd gesteld (21,1% van de niet-ontvankelijke klachten);
- de aanklager geen voorafgaande stappen had ondernomen bij het energiebedrijf om tot een oplossing te komen of daarvoor geen of onvoldoende bewijsstukken aanbracht (73,8% van de niet-ontvankelijke klachten);
- de klacht al het voorwerp uitmaakte van een rechtsvordering (0,6% van de niet-ontvankelijke klachten);
- de klacht al meer dan een jaar geleden bij het energiebedrijf was ingediend (0,1%);
- er geen adresgegevens werden vermeld (2,1%);
- de klacht werd ingetrokken omdat er voor de registratie bij de Ombudsdienst rechtstreeks en zonder bemiddeling een oplossing gevonden werd (2,2%).



AANTAL NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN (2023)



Kenmerkend voor deze niet-ontvankelijke klachten is dat eindafnemers de Ombudsdienst meestal als een direct aanspreekpunt of eerste lijn beschouwen als ze een probleem of geschil met een energiebedrijf hebben. De Ombudsdienst volgt deze klachten op, ook al behoort dit niet tot zijn wettelijke opdracht. Deze klachten worden doorgestuurd naar het energiebedrijf met de vraag om de eindafnemers verder te helpen en ook aan de Ombudsdienst een antwoord te bezorgen. Als uit dat antwoord blijkt dat het probleem of geschil niet of onvoldoende is beantwoord of opgelost, dan kan de betrokken eindafnemer alsnog een ontvankelijke klacht bij de Ombudsdienst indienen. Deze werkwijze is vooral nuttig voor de kwetsbare consumenten die niet altijd de vaardigheden hebben om de klachtenprocedures van energiebedrijven en van de Ombudsdienst, conform de wettelijke en reglementaire regels en termijnen, na te leven.



C. Aantal niet-bevoegde klachten

Voor 4.020 klachten (17,4%) was de Ombudsdienst niet bevoegd omdat het voorwerp van de klacht betrekking had op:

- de bevoegdheden van de federale energieregulator CREG (5 klachten) inzake de monitoring van energieprijzen;
- de exclusief gewestelijke bevoegdheden inzake elektriciteit en aardgas. Die klachten worden doorgestuurd naar de bevoegde Waalse gewestelijke ombudsdienst voor energie (SRME), opgericht door de Waalse regulator CWaPE (802 klachten) of naar de Geschillendienst van de Brusselse energieregulator BRUGEL (77 klachten). De klachten over uitsluitend Vlaamse aangelegenheden worden door de Ombudsdienst zelf behandeld en afgesloten met verwijzing naar de bevoegde Vlaamse energieregulator VREG (2.170 klachten). Dit laatste cijfer over de Vlaamse bevoegdheden is een stijging met 66% en vooral te wijten aan nieuwe maatregelen bij de energietransitie zoals maandafrekeningen, energiedelen en de injectievergoeding;
- de loutere melding van mogelijk onwettige marktpraktijken door leveranciers, zogenaamde energiemakelaars of prijsvergelijkers. Als het bijvoorbeeld over verkooppraktijken van een leverancier gaat, waarbij (nog) geen benadeelde eindafnemer wordt aangeduid of als de melding betrekking heeft op de verkoop- en marktpraktijken van een energiemakelaar of prijsvergelijker, worden deze meldingen doorgestuurd naar de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie (125 dossiers);
- de bevoegdheid van andere federale of gewestelijke (ombuds)diensten (290 klachten, waarvan er 117 werden doorgestuurd naar de Consumentenombudsdienst). Meer dan 100 klachten werden doorgestuurd naar de federale parlementaire ombudsdienst omdat de beslissing van de FOD Economie over de

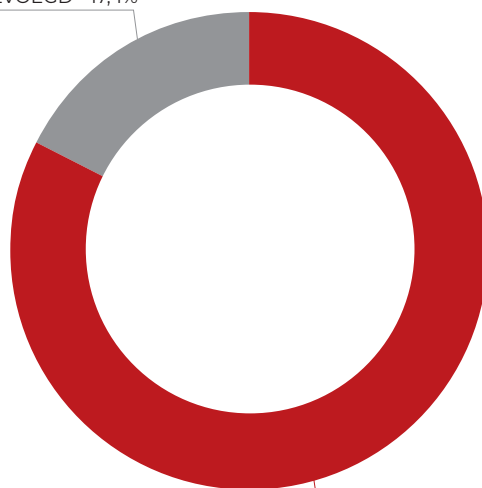
niet-toekenning van de basispakketten voor elektriciteit en/of aardgas werd betwist;

- meldingen en vragen om informatie (375 dossiers) over andere spelers op de energiemarkt zoals energieplatformen, energiemakelaars en organisatoren van groepsaankopen of dienstverleners van andere producten en diensten (petroleum, installatie van zonnepanelen, water, riolering ...).

Voor 181 dossiers heeft de Ombudsdienst een spoedprocedure ingeleid omdat de eindafnemer afgesloten was van elektriciteit en/of aardgas of binnen de drie werkdagen dreigde afgesloten te worden. Ook voor dringende (her)aansluitingen werd beroep gedaan op de spoedprocedure. Bij spoedprocedures werden bijna altijd zowel de energieleverancier als de distributienetbeheerder betrokken.

AANTAL NIET-BEVOEGDE KLACHTEN (2023)

NIET BEVOEGD - 17,4%



BEVOEGD - 82,6%



D. Aantal afgesloten klachten

De Ombudsdienst kon in 2023 in totaal 8.183 van de ontvankelijke klachtendossiers afronden en afsluiten.

- 1 afgesloten dossier had nog betrekking op een klacht die in 2017 werd ingediend;
- 8 dossiers betroffen klachten die in 2018 werden ingediend;
- 16 dossiers betroffen klachten die in 2019 werden ingediend;
- 45 dossiers betroffen klachten die in 2020 werden ingediend;
- 664 dossiers betroffen klachten die in 2021 werden ingediend;
- 3.304 dossiers betroffen klachten die in 2022 werden ingediend;
- 4.145 dossiers betroffen klachten die in 2023 werden ingediend.

Voor 2023 betekent dit voor de openstaande ontvankelijke klachten een resultaat van 41,5% afgesloten dossiers:

- 8.183 afgesloten dossiers op een totaal van

10.051 openstaande ontvankelijke klachten einde 2022;

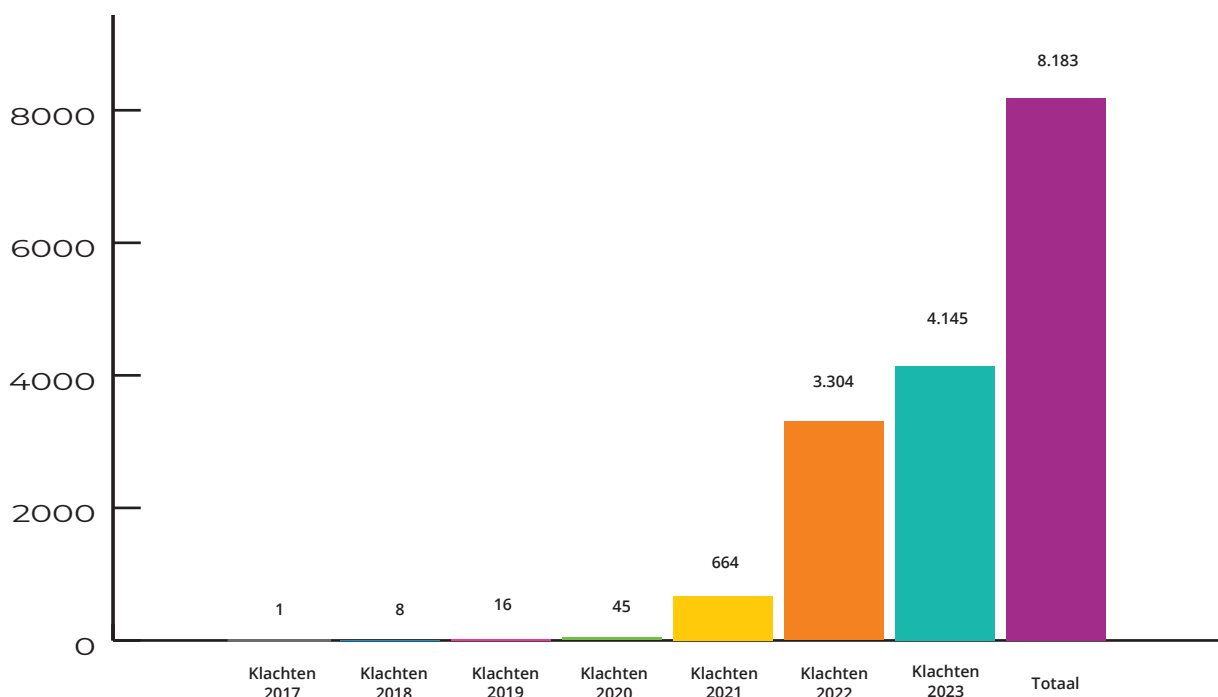
- 9.669 nieuwe ontvankelijke klachten geregistreerd in de loop van 2023.

Bijgevolg waren er op 31 december 2023 nog 11.537 ontvankelijke klachten in behandeling. Op het totaal aantal ontvankelijke klachten (50.125) die zijn ontvangen sinds de oprichting van de Ombudsdienst betekent dit dat nog 23% van de ontvankelijke klachten verder afgehandeld moeten worden.

Daarnaast blijft de Ombudsdienst ook de dienstverlening verzorgen voor klachten die in principe tot de exclusieve bevoegdheden van de energieregulator in Vlaanderen (VREG) behoren.

Houden we ook rekening met de niet-bevoegde en niet-ontvankelijke klachten die de Ombudsdienst opvolgt, dan werden sinds de oprichting 91% van de ingediende klachten afgehandeld.

EVOLUTIE 2017 TOT 2023: AANTAL AFGESLOTEN KLACHTEN





E. Aantal (niet-) gegronde klachten

Van de 8.183 afgesloten ontvankelijke klachten in 2023 waren volgens de Ombudsdienst:

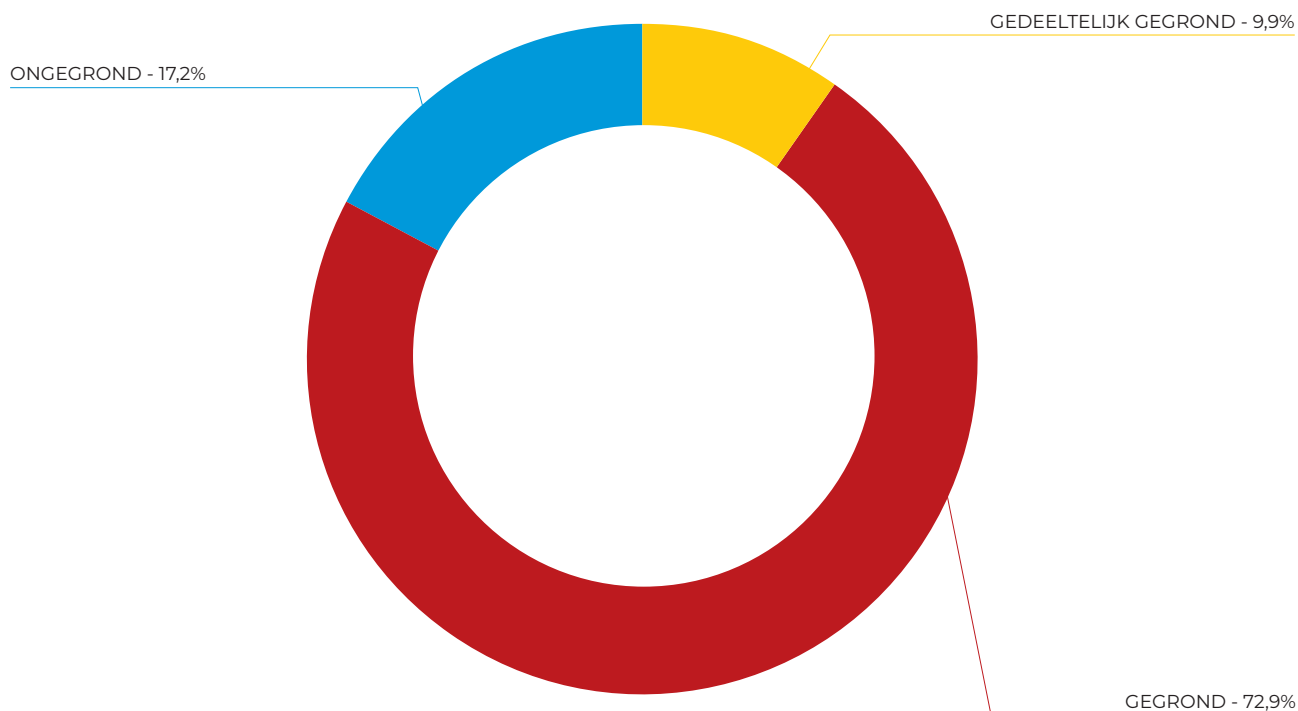
- 72,9% gegrond;
- 9,9% gedeeltelijk gegrond;
- 17,2% ongegrond.

De Ombudsdienst beoordeelt de gegrondheid van een klacht op basis van de naleving van de federale en gewestelijke wetgeving en reglementering. Beschouwde hij een klacht als gedeeltelijk gegrond of ongegrond, dan betekent dat niet dat de klacht niet terecht was of dat er geen reëel probleem aan de basis van de klacht lag, maar wel dat er voor die klacht geen onregelmatigheden werden vastgesteld op het vlak van de bestaande federale en gewestelijke wetgeving of reglementering. Voor een aantal praktijken of verrichtingen van energiebedrijven is er echter (nog) geen reglementering. Die handelingen behoren dan eerder tot de commerciële strategie van een energiebedrijf. Enkele voorbeelden: het aantal maandelijks aflossingen van betaalplannen, de periodiciteit van voorschotfacturen, forfaitaire financiële compensaties en schadevergoedingen

voor laattijdige of onduidelijke facturering, ... Het is dus niet omdat de Ombudsdienst de klacht als ongegrond beschouwt, dat de aanklager de klacht onterecht heeft geuit.

Een goede omschrijving van een klacht is 'de uitdrukking van ontevredenheid door een energieafnemer'. Ook andere diensten voor alternatieve geschillenregeling gaan uit van dergelijke omschrijving. In een klacht drukt de energieafnemer zijn impliciete of expliciete verwachting uit van een antwoord of een oplossing. Bij een expliciete verwachting geeft de energiegebruiker aan dat hij bepaalde acties wenst om zijn probleem aan te pakken. Hij is echter niet altijd in staat om die acties te identificeren en vast te stellen. Bij een impliciete verwachting rekent de energieafnemer erop dat de Ombudsdienst erkent dat de dienstverlener actie moet ondernemen om het probleem op te lossen.

AANTAL (NIET-) GEGRONDE KLACHTEN (2023)



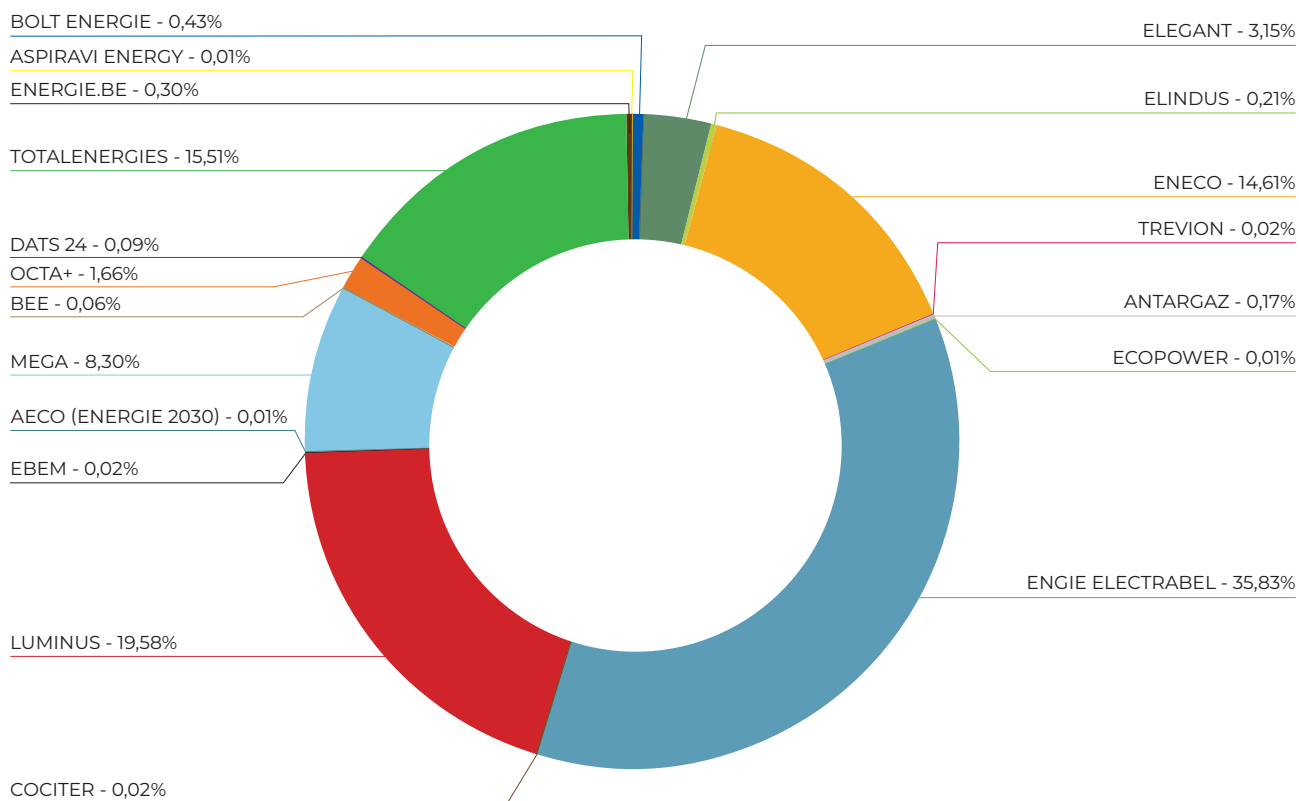


F. Ontvankelijke klachten per energieleverancier

Hierna volgt een verdeling van de ontvankelijke klachten per energieleverancier. Het gaat over klachten zoals die door de afnemers tegenover de energieleveranciers zijn geformuleerd. De reden of oorsprong van het geschil kan daarbij wel verband houden met andere energieleveranciers (bijvoorbeeld bij een ongewenste of onterechte leverancierswissel), distributienetbeheerders (bijvoorbeeld bij een opname, validatie of communicatie van – digitale – metergegevens)

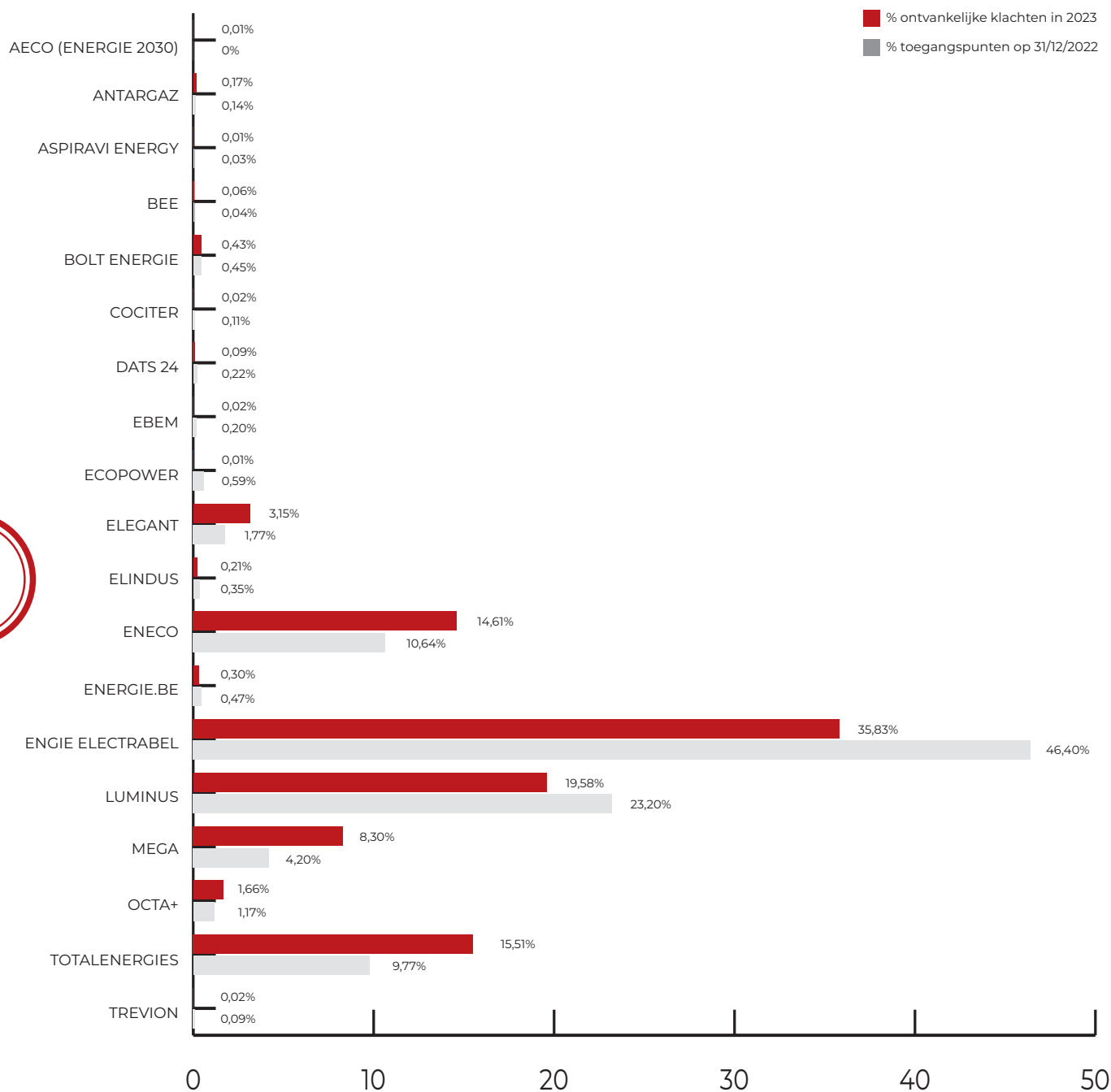
of componenten van de energiefactuur die door federale of gewestelijke overheden worden opgelegd (btw, energiebijdrage ...).

PERCENTAGE ONTVANKELIJKE KLACHTEN PER LEVERANCIER (2023)





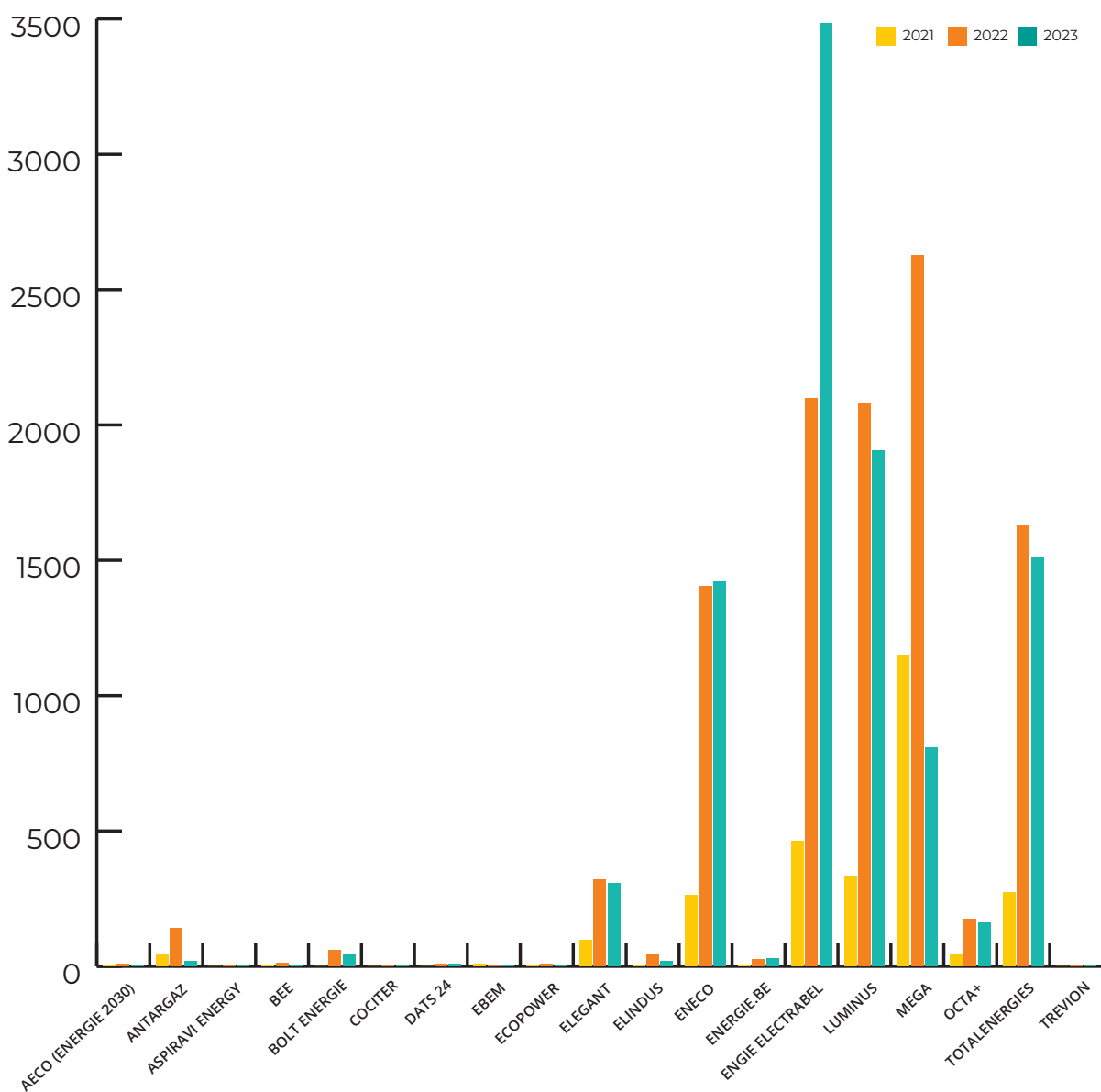
Vergelijking van het aandeel ontvankelijke klachten in 2023 met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2022.





Ten slotte geven we ook nog de evolutie weer van de aantallen ontvankelijke klachten per leverancier voor de jaren 2021, 2022 en 2023.

EVOLUTIE 2021 TOT 2023: AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN





G. Ontvankelijke klachten per gewest en per energieleverancier

Hierna bezorgt de Ombudsdienst ook een overzicht van de verdeling van de ontvankelijke klachten per gewest en per energieleverancier. De verschillen tussen de gewesten zijn te verklaren door de marktaandeelen van de energieleveranciers in elk gewest. Zo zijn de meeste energieleveranciers op de residentiële energiemarkt actief in het Vlaamse Gewest, terwijl het Brussels Hoofdstedelijk Gewest veel minder energieleveranciers telt.

Deze opvolging van het aantal ontvankelijke klachten per leverancier en per gewest is ook een bron van informatie voor de gewestelijke regulatoren. In Vlaanderen wordt deze informatie gebruikt voor de zogenaamde servicecheck. Hiermee wordt de dienstverlening van de verschillende energieleveranciers in Vlaanderen vergeleken via een klachtenindicator, ook beschikbaar via de V-test van de Vlaamse energieregulator VREG. Het aantal ontvankelijke klachten voor de klachtenindicator verschilt wel met het aantal dat hier wordt weergegeven. In dit jaarverslag staan de ontvankelijke klachten van alle eindafnemers, met inbegrip van de professionele eindafnemers, met een verbruiksadres in Vlaanderen zoals die zijn “geregistreerd” in 2023, terwijl voor de klachtenindicator alleen de huishoudelijke eindafnemers worden opgenomen volgens het kwartaal waarin de ontvankelijke klachten zijn “ingediend”. Deze werkwijze van de klachtenindicator volgens kwartaal van indiening is mogelijk omdat de gegevens pas enkele weken na afloop van het kwartaal worden opgevraagd door de VREG.

Een aantal energieleveranciers zijn ondertussen van de gewestelijke energiemarkten verdwenen omdat ze failliet zijn gegaan (VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER en WATZ) of omdat ze niet meer actief zijn, zoals OCTA+ in het Brussels Gewest, AECO en ANTARGAZ.

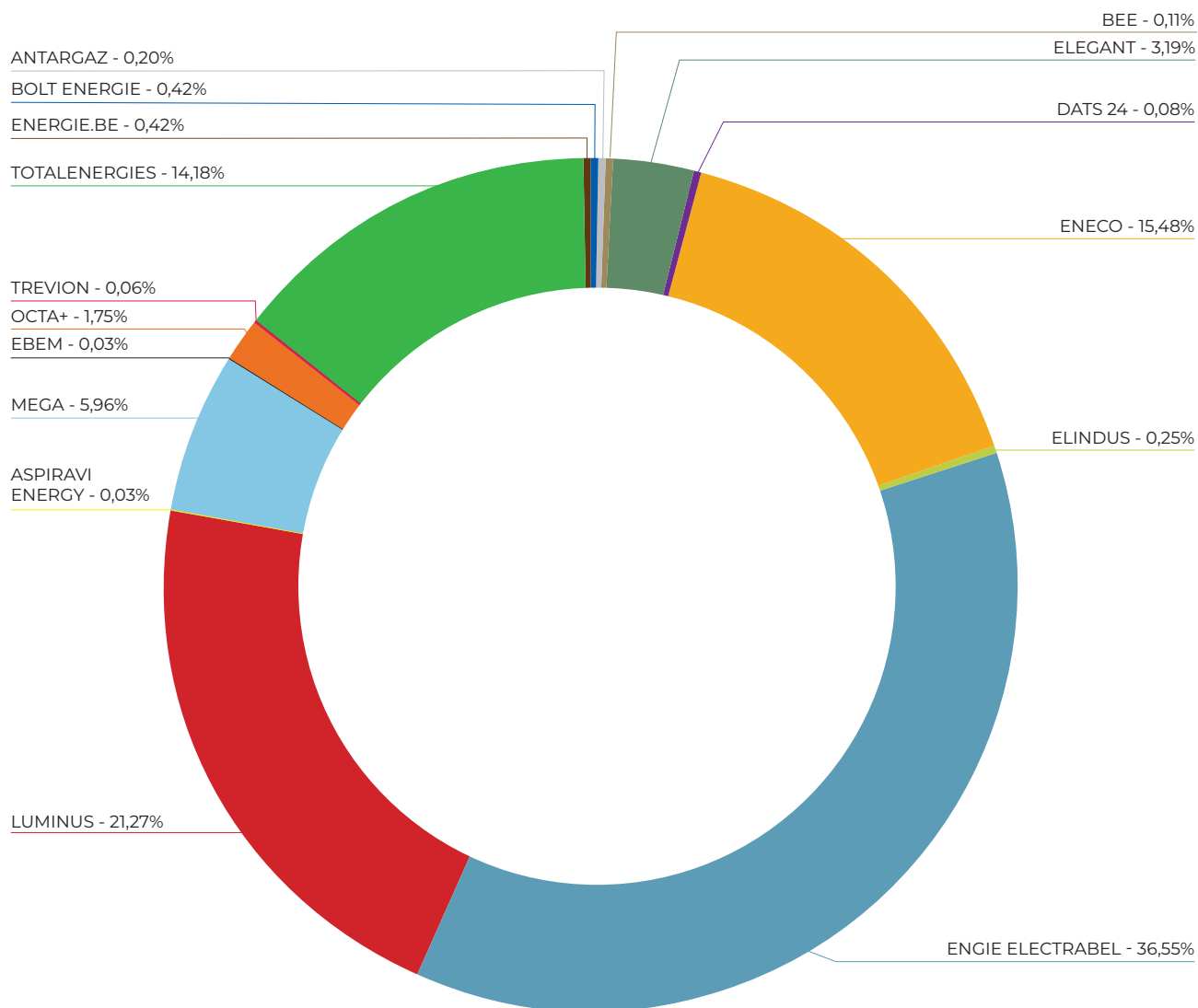
Voor de gewezen klanten van failliete energiebedrijven kan de Ombudsdienst geen bemiddelingsprocedure meer opstarten omdat de **faillissementsprocedure een gerechtelijke procedure** is waarbij een curator wordt aangesteld met het voorlopig beheer van het vermogen van de onderneming, de vereffening en de verdeling van de opbrengst onder de schuldeisers.

De klachten over failliete energiebedrijven kunnen door de Ombudsdienst dus niet meer ontvankelijk worden verklaard en de betrokken eindafnemers werden doorverwezen naar de curatoren die zijn aangesteld door de Ondernemingsrechtbank.

Over energiebedrijven die zich daarentegen teruggetrokken hebben van de (gewestelijke) markt en er dus niet meer actief zijn zoals AECO (voorheen Energie 2030), ANTARGAZ en OCTA+ (Brusselse markt) kan de Ombudsdienst wel nog (ontvankelijke) klachten behandelen als de gewezen klanten nog een geschil hebben lopen en voor zover deze energiebedrijven nog willen deelnemen aan de bemiddelingsprocedure. Nog andere leveranciers kiezen ervoor om niet meer actief te zijn op een gewestelijke energiemarkt voor nieuwe (huishoudelijke) klanten maar ze blijven wel nog de bestaande klanten beleveren en de lopende contracten naleven. Dat is bijvoorbeeld het geval met MEGA en ENECO op de Brusselse gewestelijke energiemarkt. Voor deze (gewezen) klanten is er dan ook nog een bemiddelingsprocedure bij de Ombudsdienst mogelijk.



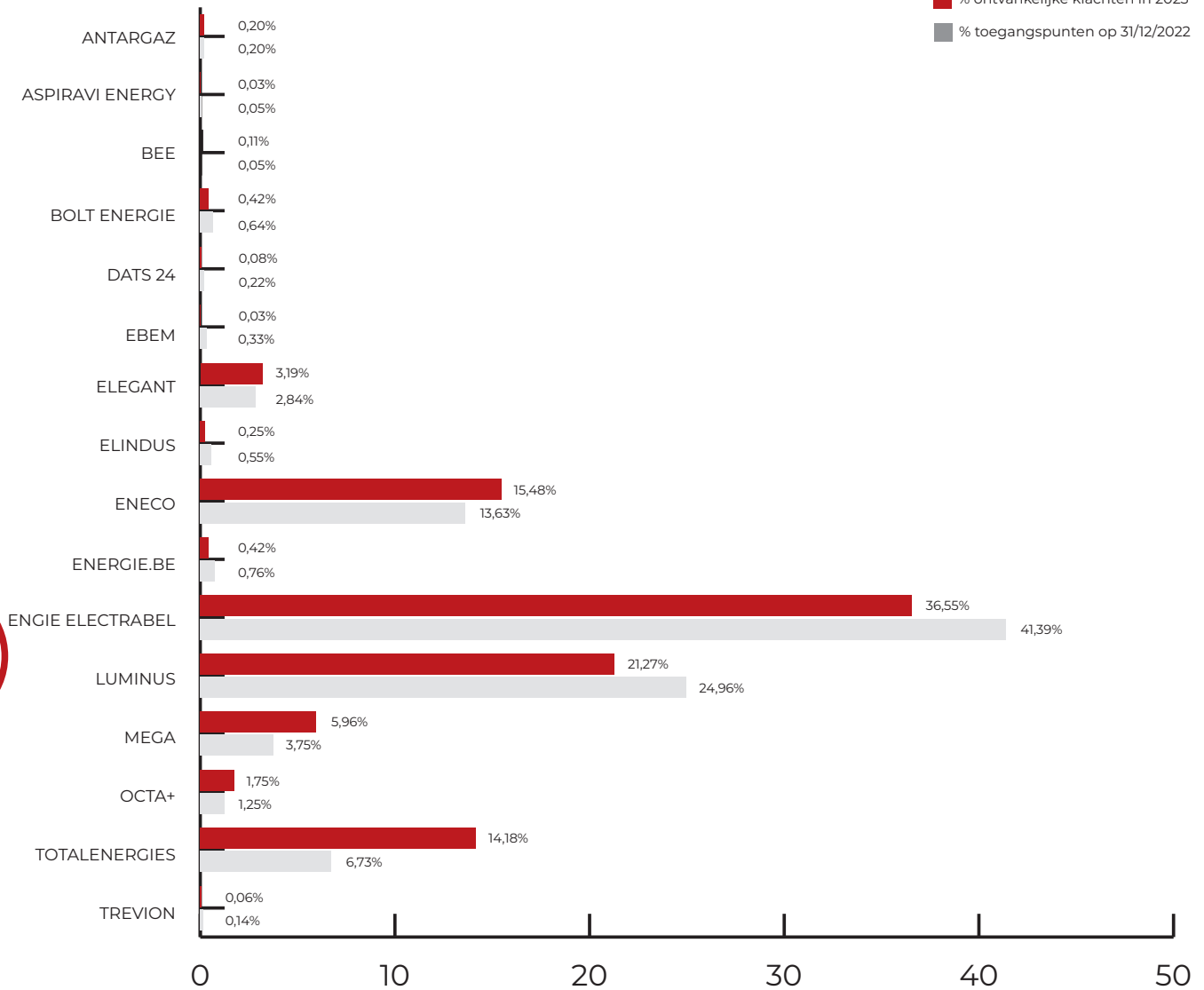
VLAAMS GEWEST (2023)





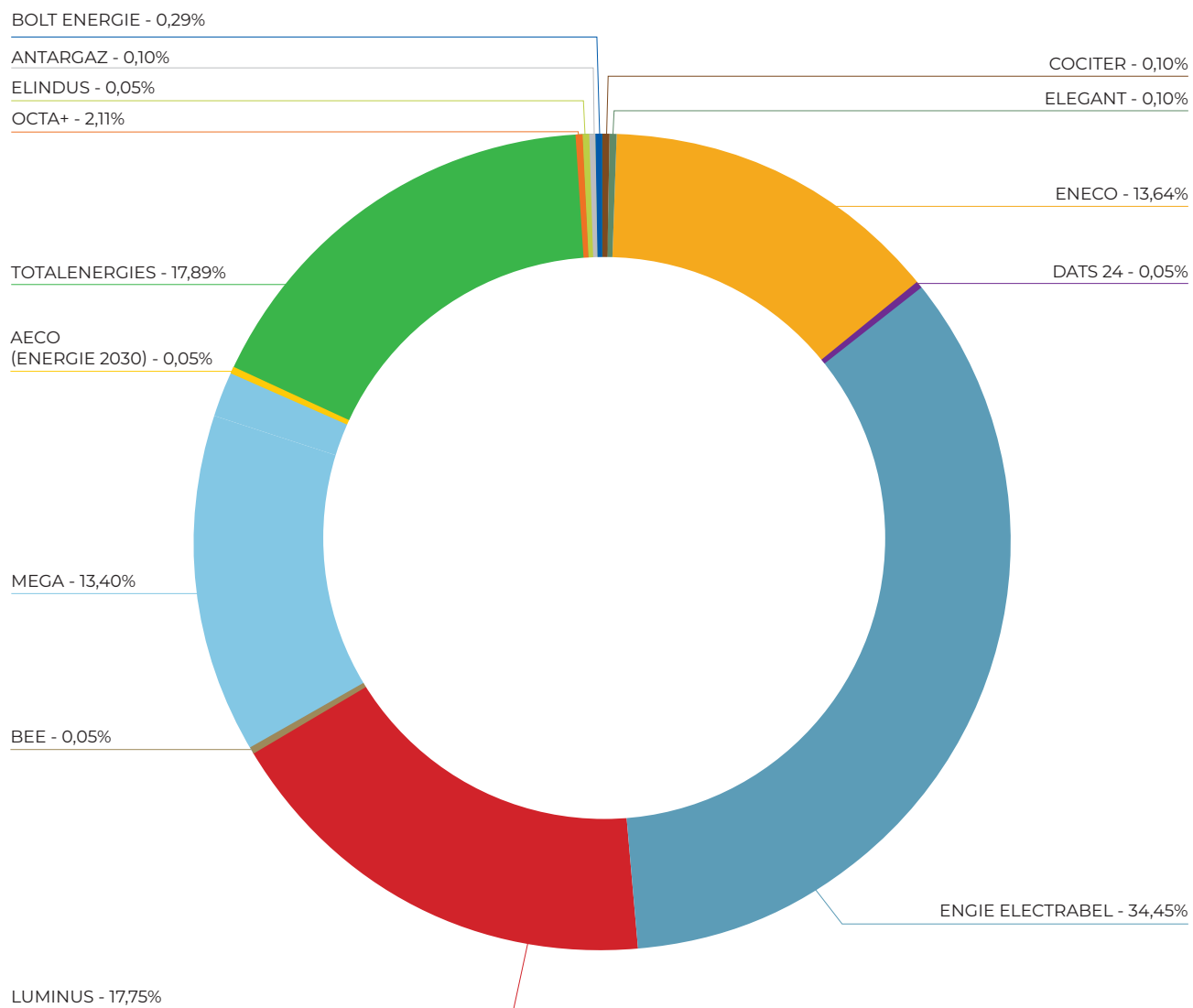
VLAAMS GEWEST (2023)

■ % ontvangelijke klachten in 2023
■ % toegangspunten op 31/12/2022



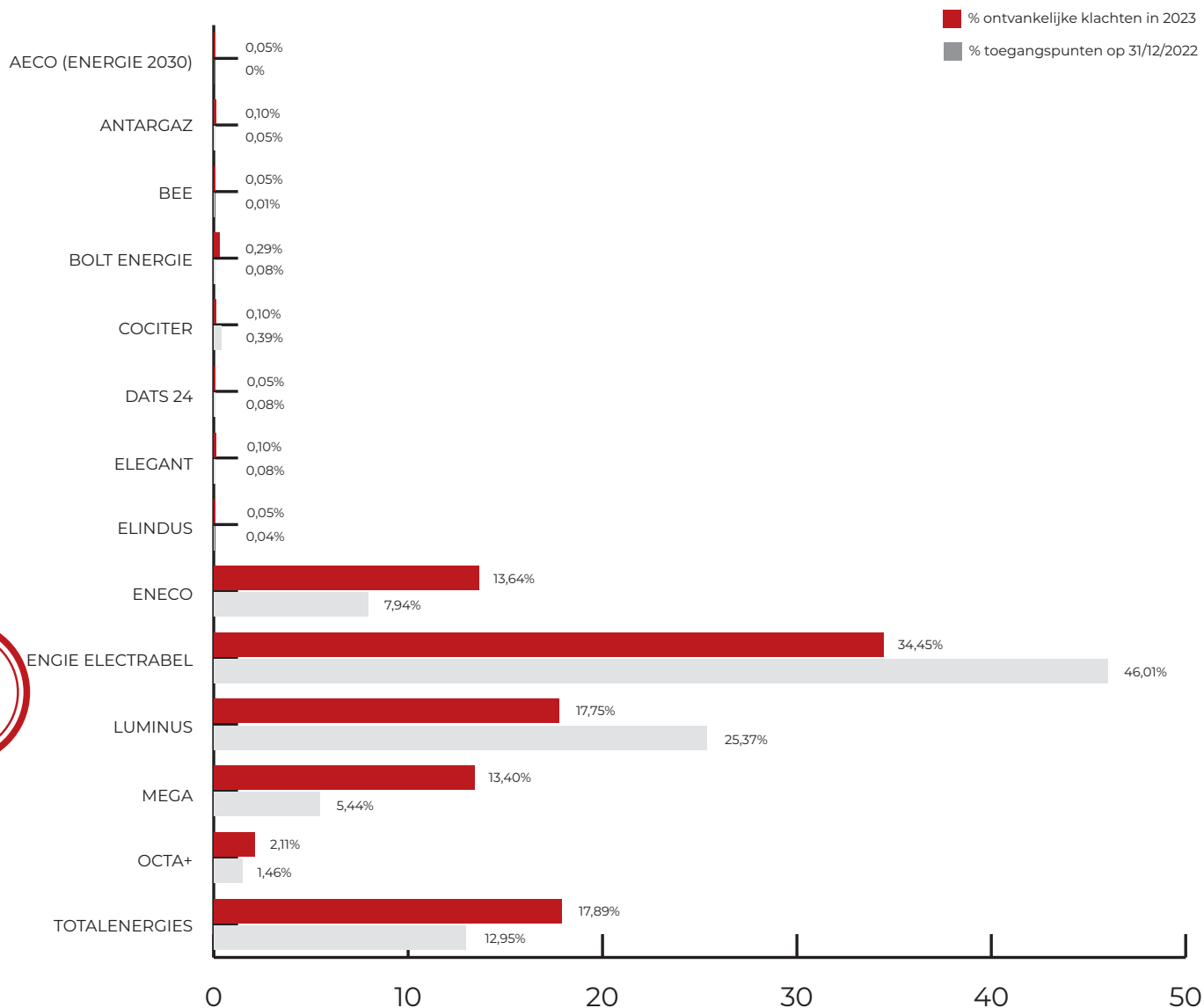


WAALS GEWEST (2023)



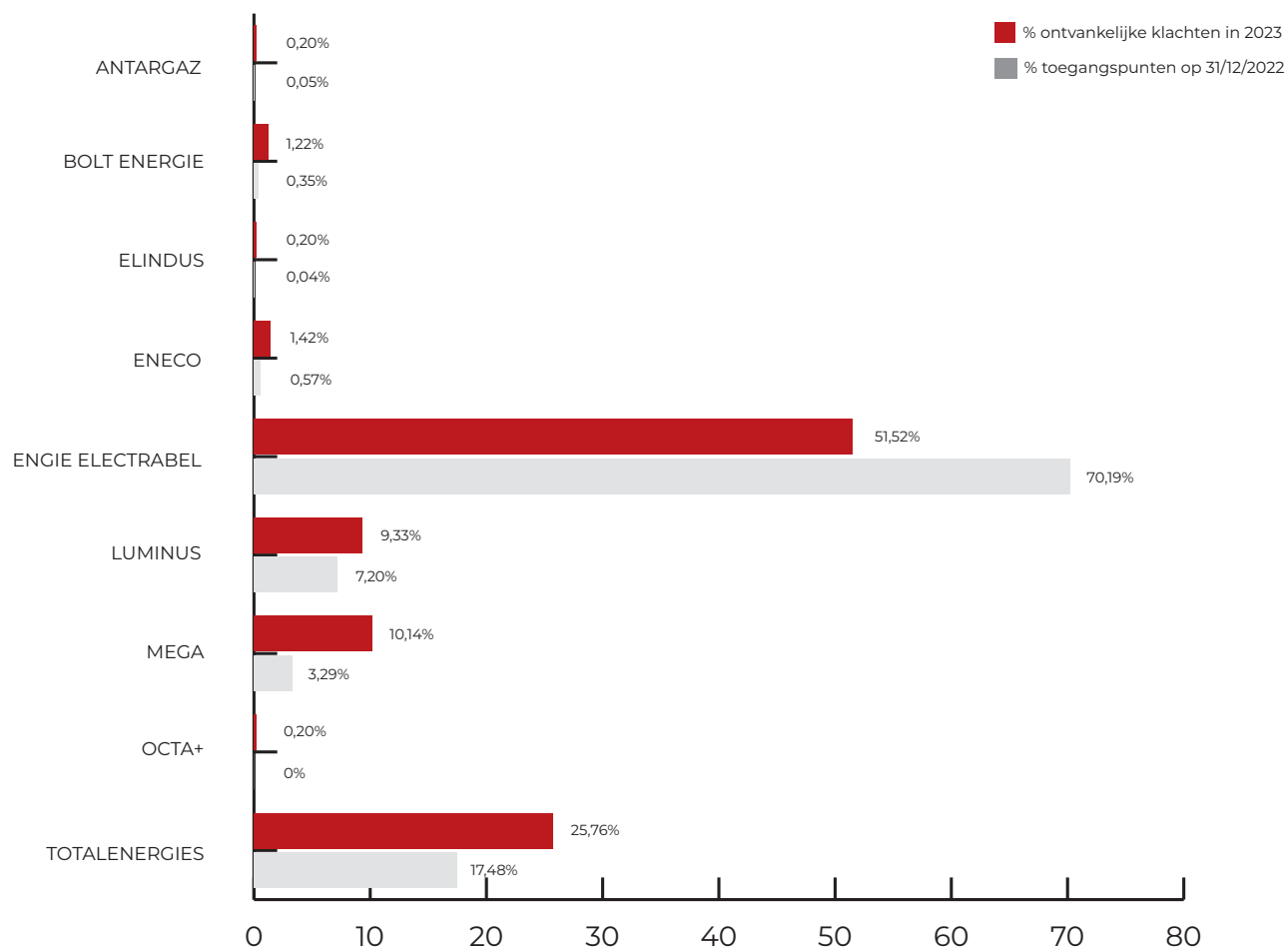
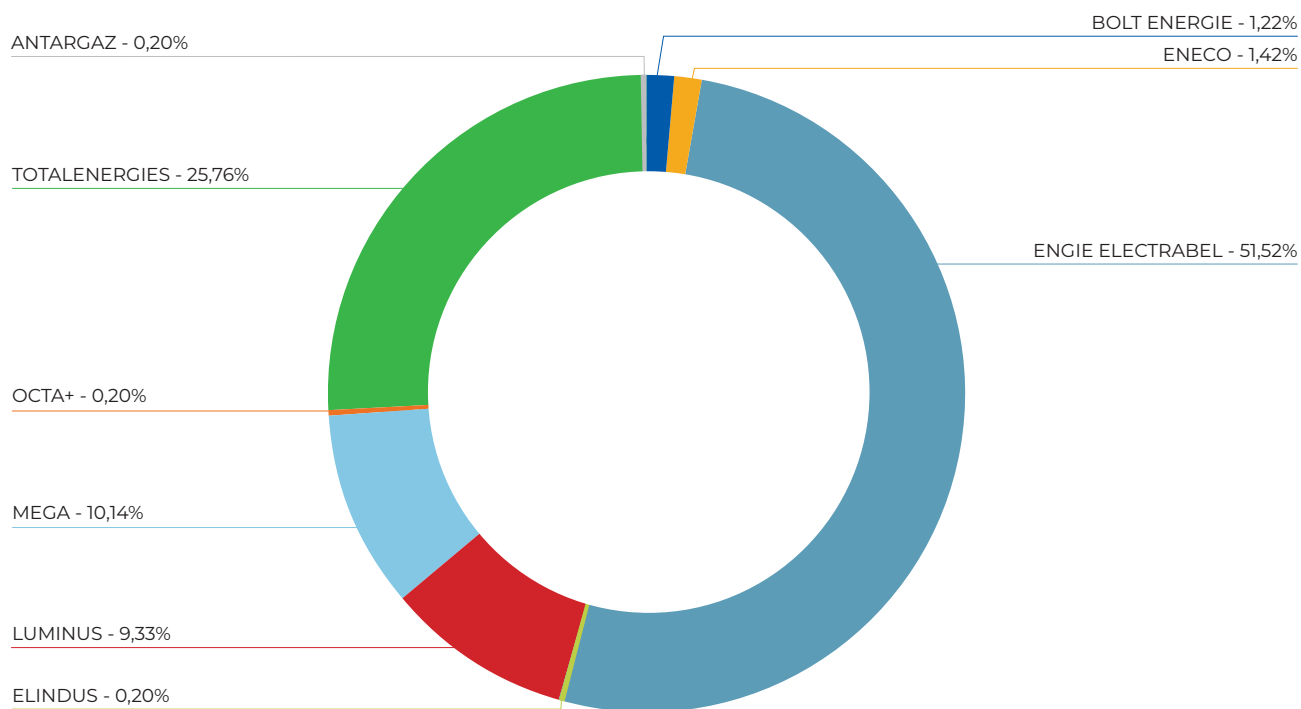


WAALS GEWEST (2023)





BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST (2023)





H. Aantal klachten volgens resultaat

De gemiddelde duur van de geschillenregeling voor dossiers die sinds 01/01/2023 werden ingediend bij de Ombudsdienst bedraagt 123 kalenderdagen vanaf de dag waarop een klacht volledig en ontvankelijk wordt verklaard. Deze (te) lange doorlooptermijn is te wijten aan de ongeziene en aanhoudende toestroom van klachten bij de Ombudsdienst. Voor ontvankelijke klachten heeft de Ombudsdienst 3 weken om de ontvankelijkheid van een dossier te beoordelen maar in 2023 kon deze termijn, net als in 2022, niet altijd nageleefd worden. Bovendien hebben energiebedrijven 1 maand de tijd om een antwoord te geven op een ontvankelijke klacht maar

in nogal wat dossiers liep deze antwoordtermijn op tot enkele maanden. De wettelijke termijn van 90 kalenderdagen om tot een bemiddeling van een dossier te komen, werd dus meermaals overschreden zodat de doorlooptermijn zich binnen de 180 kalenderdagen situeert. Dit is de termijn die gebruikelijk van toepassing was voor complexe dossiers maar in 2023 in de praktijk dus ook voor gewone bemiddelingsdossiers.

De 8.183 ontvankelijke klachten die in 2023 afgesloten werden, hadden het volgende resultaat.

RESULTAAT AFGESLOTEN ONTVANKELIJKE KLACHTEN (2023)

62

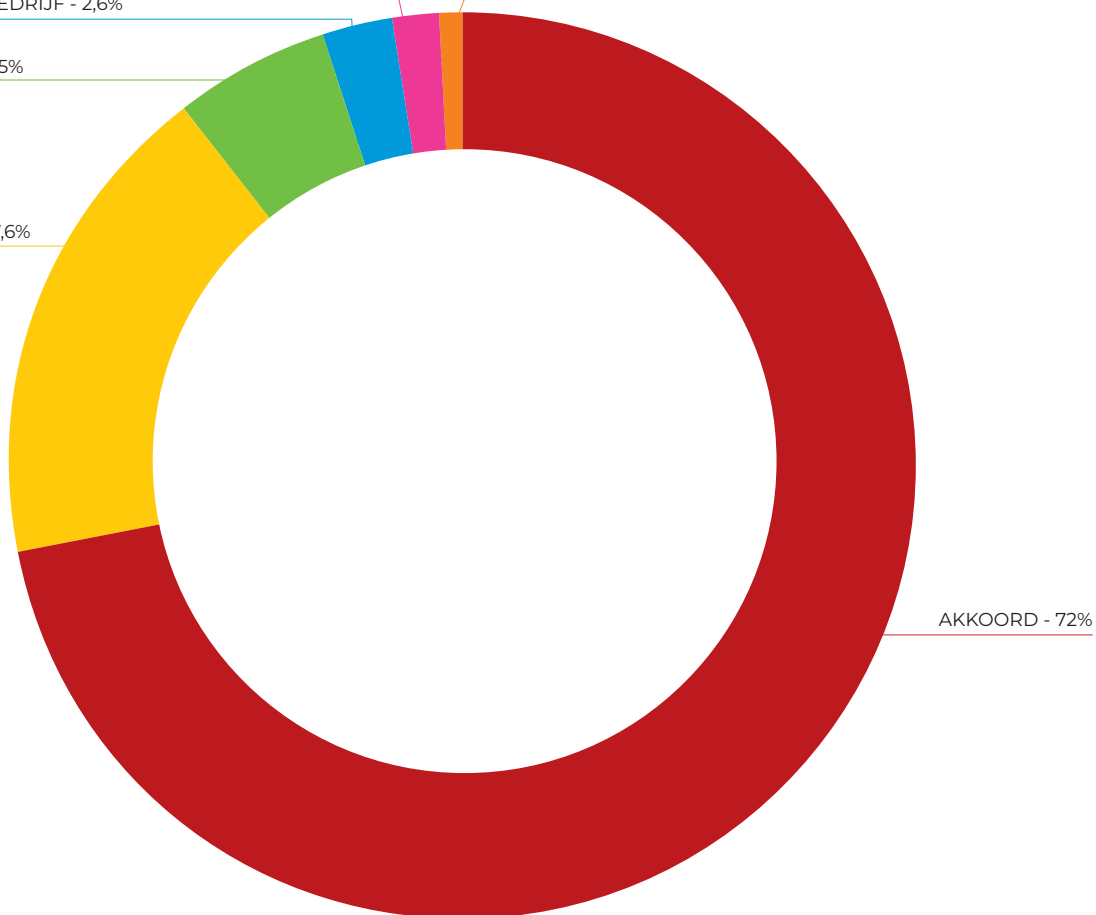
GEDEELTELIJK AKKOORD - 1,6%

AANBEVELING MET NEGATIEF ANTWOORD
VAN HET ENERGIEBEDRIJF - 2,6%

GEEN AKKOORD - 5,5%

AANBEVELING
IN VERWERKING - 17,6%

AANBEVELING MET POSITIEF ANTWOORD
VAN HET ENERGIEBEDRIJF - 0,6%





I. Akkoord met minnelijke schikking

5.890 klachten (72%) werden afgesloten met een positief resultaat via een minnelijke schikking. Daarbij werd volledig tegemoetgekomen aan de klacht.

II. Gedeeltelijk akkoord

Voor 131 klachten (1,6%) werd een gedeeltelijk akkoord bereikt via een voorstel van minnelijke schikking. Bij de meeste klachten voerde het energiebedrijf wel de passende rechtzettingen en regularisaties door, maar zonder enige (financiële) compensatie of schadevergoeding toe te kennen aan de aanklager voor geleden (morele) schade. Op federaal vlak bestaat er geen reglementair systeem van compensatievergoedingen zodat de energiebedrijven zelf beslissen of ze in sommige gevallen (onduidelijke facturatie, laattijdige rechtzettingen, gebrekkige klantenservice ...) één of andere commerciële geste toekennen.

In de gewesten bestaan er wel compensatieregelingen voor bepaalde procedures, zoals voor:

- ongeplande onderbreking van elektriciteits- of aardgaslevering;
- afwezigheid van elektriciteits- of aardgaslevering als gevolg van een administratieve fout van de netbeheerder of leverancier;
- overschrijding van de termijn voor aansluiting op het elektriciteits- of aardgasnet;
- rechtstreekse (lichamelijke of materiële) schade veroorzaakt door de onderbreking, niet-conformiteit of onregelmatigheid van de elektriciteits- of aardgaslevering;
- laattijdige verandering van leverancier veroorzaakt door een netbeheerder of leverancier;
- laattijdige behandeling van een klacht of rechtzetting van een facturatiefout door een leverancier.

Bij de behandeling van een aantal dossiers werd de eindafnemer gewezen op de mogelijkheid om een schadevergoeding aan te vragen bij de leverancier

of de netbeheerder volgens de gewestelijke reglementering.

III. Individuele aanbevelingen

In 2023 formuleerde de Ombudsdienst 1.710 aanbevelingen omdat er voldoende juridische en feitelijke elementen in het dossier aanwezig waren. Het ging hierbij om 1.650 dossiers in het kader van een generieke aanbeveling en 60 andere individuele aanbevelingen.

In 2023 ontving de Ombudsdienst voor 266 klachtendossiers een antwoord van het energiebedrijf op een eerder geformuleerde aanbeveling. Slechts 53 aanbevelingen werden gevolgd door het energiebedrijf, terwijl 213 aanbevelingen niet werden gevolgd. Ook in dat geval kan de Ombudsdienst niet anders dan het klachtendossier afsluiten maar het staat de klager wel vrij om een aanbeveling nuttig aan te wenden in een eventuele gerechtelijke procedure ten aanzien van het energiebedrijf.

Bij de opmaak van het jaarverslag waren er nog 1.444 aanbevelingen in verwerking waarbij de Ombudsdienst dus nog geen antwoord van het energiebedrijf had ontvangen of verwerkt. Deze aanbevelingen gaan over structurele problemen op het vlak van marktpraktijken en consumentenbescherming, ook wel generieke aanbevelingen genoemd. Met die aanbevelingen proberen we een algemene oplossing te vinden voor de (gewezen) klanten van deze energiebedrijven. Als ze hun commerciële praktijken aanpassen aan de geldende regelgeving of die praktijken eventueel staken, dan zorgt de Ombudsdienst niet alleen voor een oplossing voor de gedupeerde klanten die bij de Ombudsdienst een klacht hadden neergelegd maar ook voor alle andere (gewezen) klanten die door de commerciële praktijk hinder of schade oplopen. In 2023 gingen die aanbevelingen over de vertragingen in de opmaak van de energiefactuur. Hierover meer in hoofdstuk 6.



IV. Geen akkoord

Ten slotte werd er voor 452 klachten (5,5%) helemaal geen akkoord bereikt.

De klacht was niet gegrond (er zijn geen onregelmatigheden vastgesteld op het vlak van de federale of gewestelijke regelgeving).

Als de Ombudsdienst in een klachtendossier vaststelt dat het energiebedrijf geen regels op federaal en/of gewestelijk vlak heeft geschonden, staat het dit energiebedrijf vrij om alsnog een oplossing voor de klacht aan te bieden. Zo'n commerciële compensatieregeling bestaat bijvoorbeeld uit het annuleren van administratieve kosten, het toekennen van een kosteloos afbetalingsplan, een bijkomende korting of een bonus.

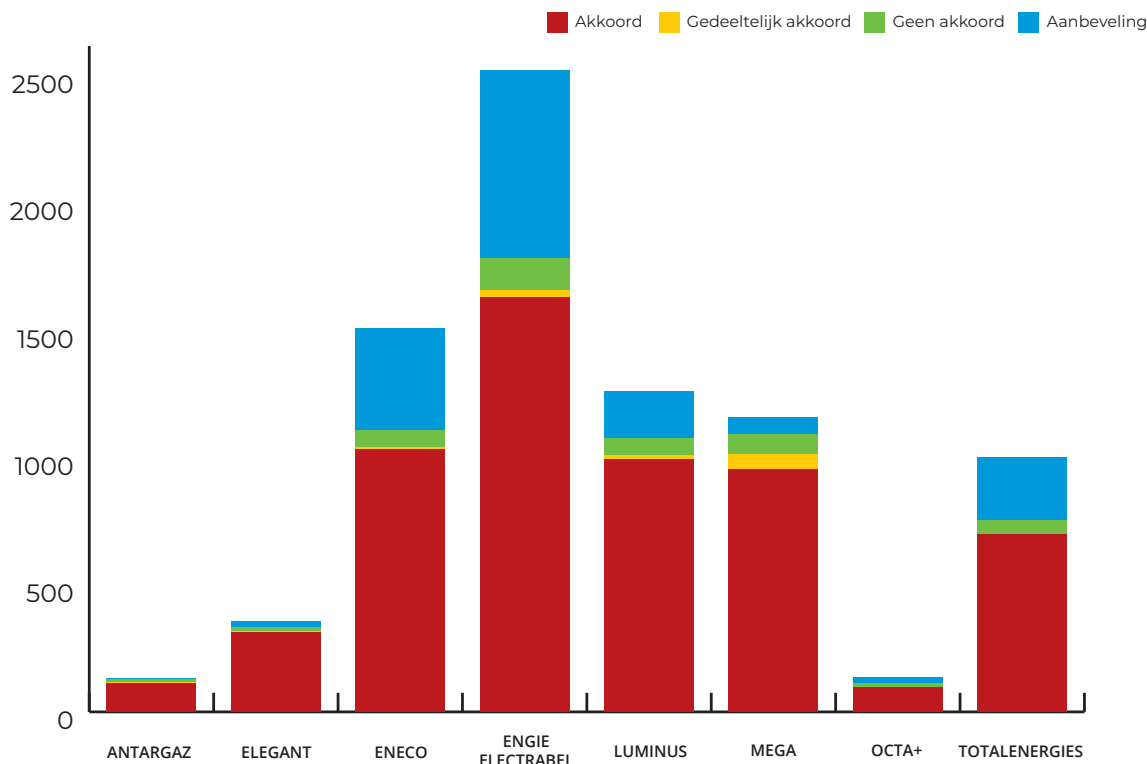
Deze tegemoetkomingen, als ze al worden aangeboden door het energiebedrijf, leiden echter niet altijd tot een bevredigende oplossing voor het geschil. De energiefactuur of de facturatie-,

innings- of invorderingsprocedure is niet altijd even duidelijk voor de consument. Vaak vindt die de compensatieregeling onvoldoende of blijft hij overtuigd van de gegrondheid van zijn klacht. In deze klachtendossiers probeert de Ombudsdienst de passende informatie te verstrekken over de wetgeving of reglementeringen die van toepassing zijn. De Ombudsdienst verwijst indien mogelijk ook door naar de publieke diensten of energieregulators die bevoegd zijn voor de controle op de naleving van die wetgeving of reglementering.

De Ombudsdienst stelt ook vast dat er verschillen zijn in de manier waarop energiebedrijven tot een billijke of rechtmatige oplossing komen via alternatieve geschillenregeling.

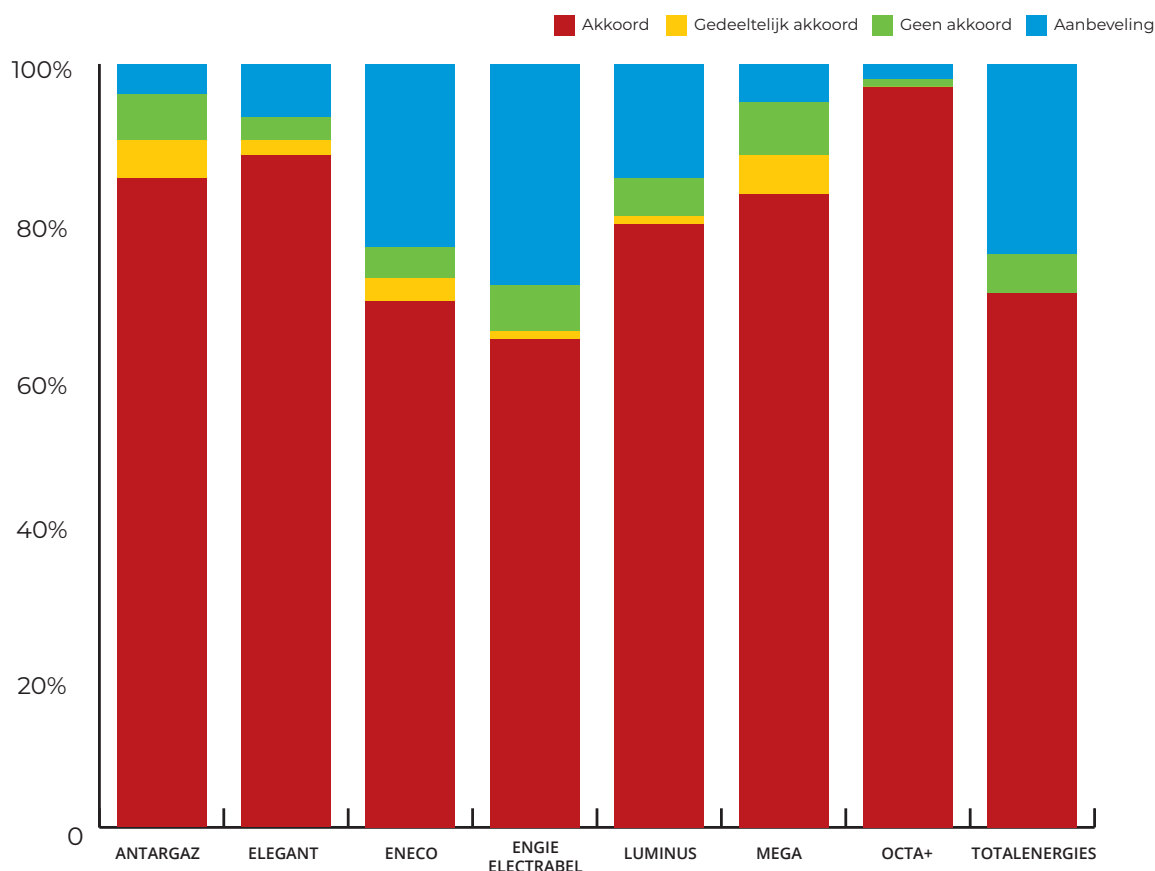
Hierna volgt een korte synthese van de resultaten voor bepaalde energieleveranciers en distributienetbeheerders waarvan het aantal afgehandelde klachten voldoende representatief is.

ENERGIELEVERANCIERS (2023)

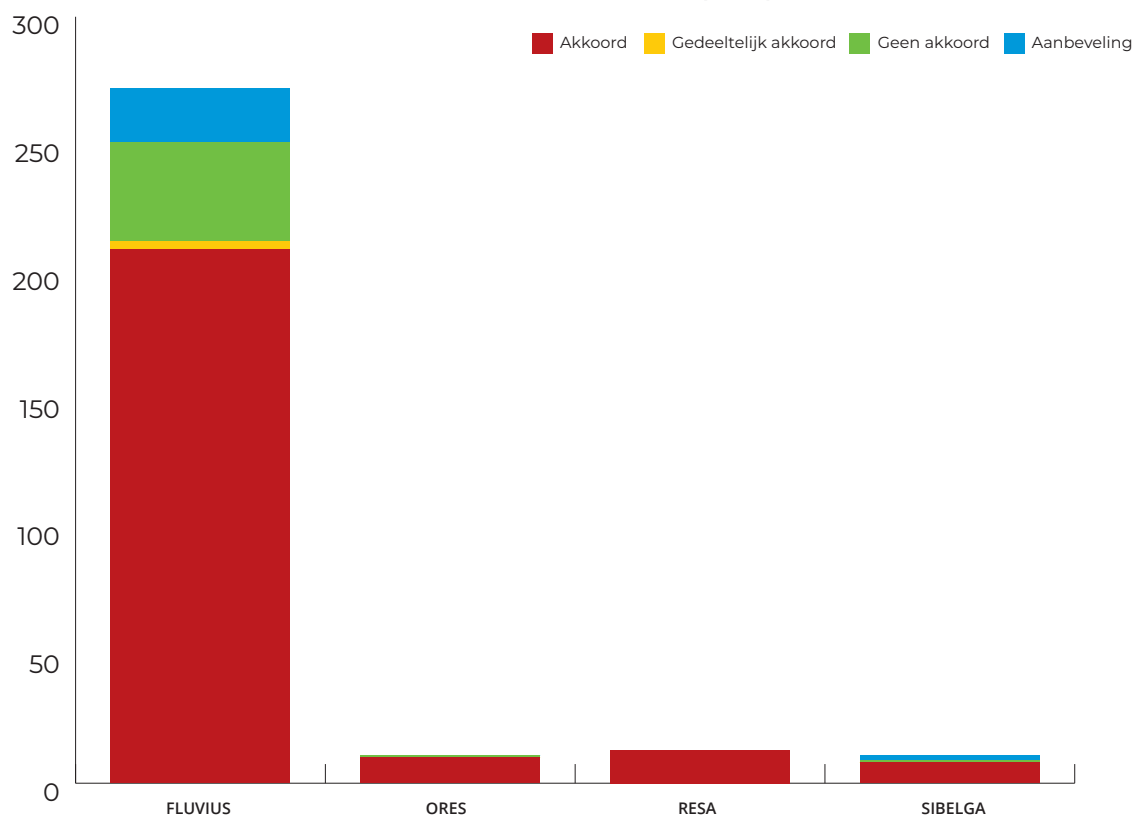




ENERGIELEVERANCIERS % (2023)

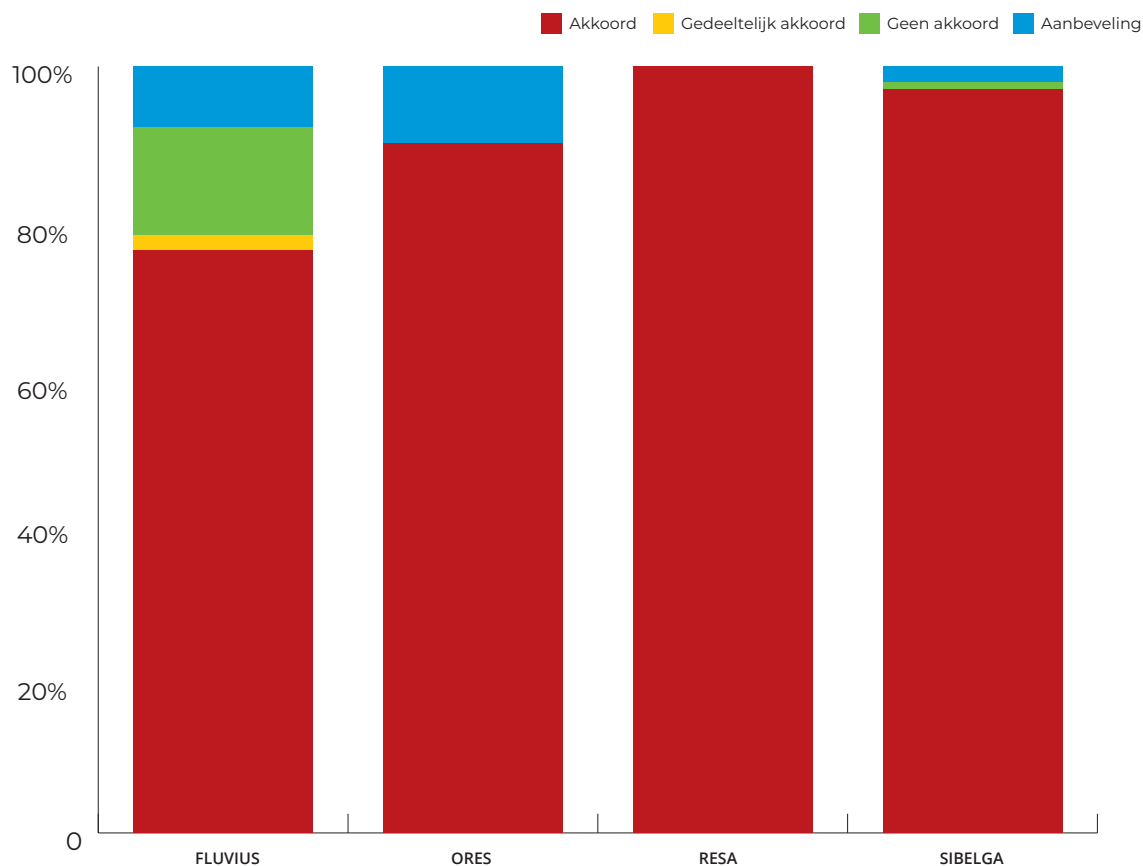


DISTRIBUTIENETBEHEERDERS (2023)





DISTRIBUTIENETBEHEERDERS % (2023)



V. Financiële compensaties

Overeenkomstig artikel 27, §1bis, tweede lid van de Elektriciteitswet, registreert de Ombudsdienst ook de financiële tegemoetkomingen die energiebedrijven in de klachtendossiers hebben toegekend aan de eindafnemers.

Voor de 8.183 ontvankelijke klachten die in 2023 werden afgesloten betreft dit een totaalbedrag van 838.676 euro, wat overeenstemt met een gemiddelde financiële compensatie of correctie van meer dan 102 euro per klacht die werd afgesloten in 2023.



Specifieke klachtensoorten

4

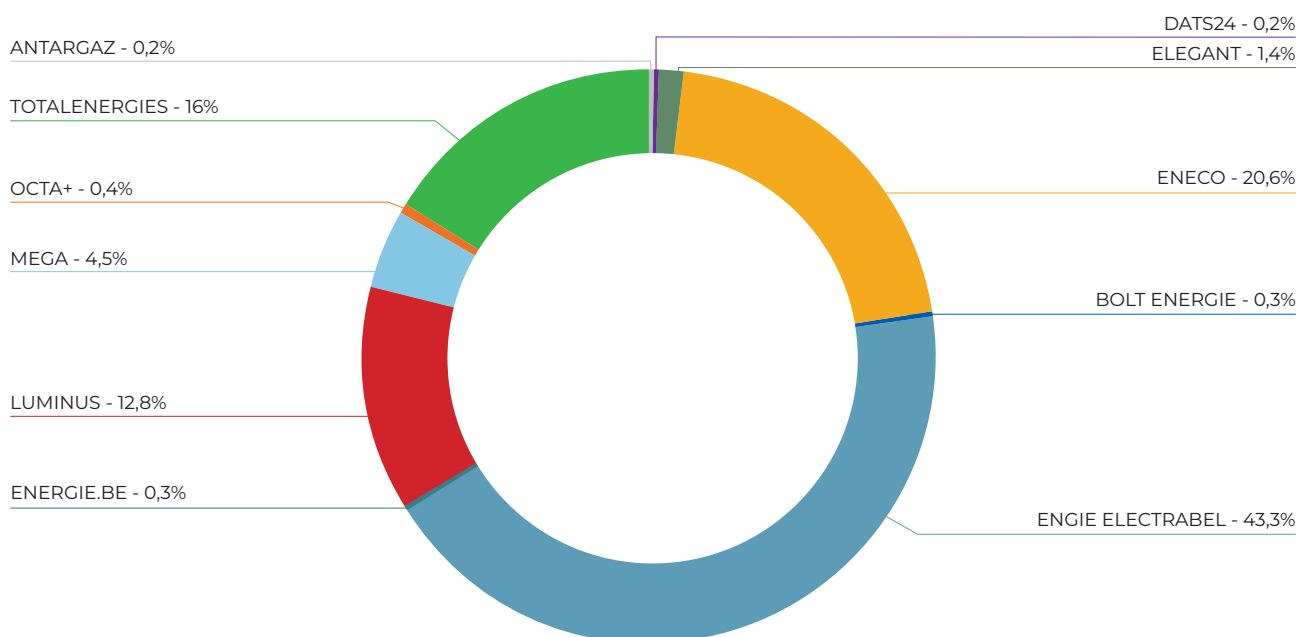
De Ombudsdienst voor Energie (hierna Ombudsdienst) vestigt hier de aandacht op enkele opmerkelijke klachtensoorten die behoren tot de volgende categorieën:

- facturatieproces;
- meterproblemen;
- prijstransparantie;
- betalingsproblemen;
- marktpraktijken en (pre)contractuele voorwaarden;
- verandering van leverancier;
- een aantal diensten verbonden aan de digitale meter.

2023 was nogmaals een recordjaar wat het aantal door de Ombudsdienst ontvangen klachten betreft.

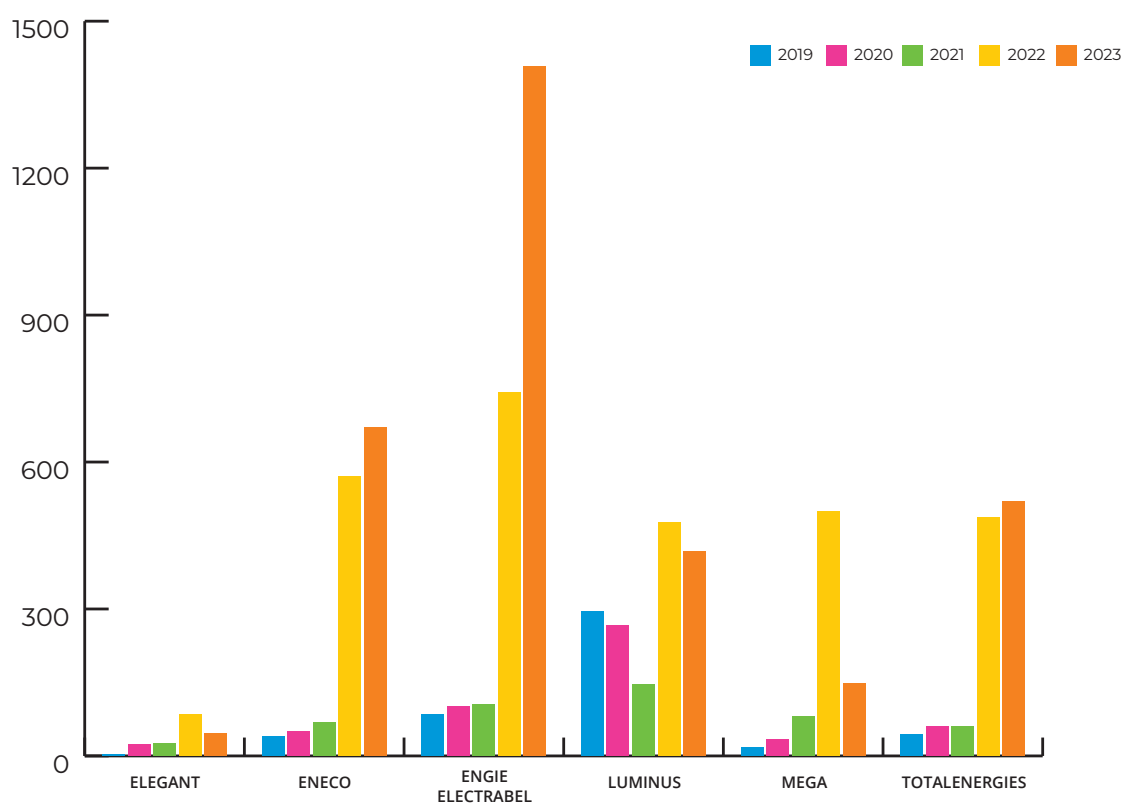
Er is een lichte daling van het aantal schriftelijke vragen en klachten met 8,5% ten opzichte van het werkingsjaar 2022 maar we stellen ook een wijziging vast in een aantal klachtensoorten die hierna verder worden besproken.

GEEN OF LAATTIJDIGE FACTUUR (2023)





EVOLUTIE 2019 TOT 2023: GEEN OF LAATTIJDIGE FACTUUR





FACTURATIEPROCES

Er bestaan op gewestelijk en deels federaal vlak termijnen voor de opmaak van een energiefactuur.

In **Vlaanderen** geldt een termijn van 6 weken voor onder meer de jaarlijkse afrekening (te rekenen vanaf de ontvangst van de meetgegevens), of een afrekening ingevolge een rechtzetting van een metergegevens of het buitengebruik stellen van een toegangspunt. Die termijn wordt in Vlaanderen beperkt tot 4 weken voor de opmaak van een slotfactuur ingevolge een leverancierswissel, een klantenwissel of een verhuis.

In **Wallonië** geldt voor de jaarlijkse afrekening een decretale termijn van 60 dagen vanaf de uiterste datum voor het overmaken van de meetgegevens door de distributienetbeheerder en 6 weken in geval van beëindiging van het energieleveringscontract door één van de partijen.

In het **Brussels gewest** geldt enkel een uiterste facturatietermijn in geval van leverancierswissel, met name binnen 6 weken nadat de leverancier van deze wissel in kennis is gesteld en welke termijn door de ordonnanties van 19 juli 2001 (elektriciteit) en 1 april 2004 (gas) wordt opgelegd aan alle energieleveranciers die actief zijn in het Brussels gewest. Voor de overige situaties (jaarlijkse meteropname, rechtzetting van metergegevens, buitengebruikstelling van een toegangspunt, slotfactuur bij klantwissel of verhuis) zijn er in de Brusselse regelgeving geen termijnen voorzien.

De Ombudsdienst ontvangt nog steeds veel klachten over afrekeningsfacturen die pas na een lange periode (soms meerdere jaren) worden verstuurd. De impact daarvan is niet gering. Een laattijdige factuur verhoogt op onverwachte wijze de energieschulden van de consument. Immers de consument moet tegelijkertijd zijn lopende voorschotfacturen blijven betalen waarvan het bedrag door de laattijdige opmaak van de afrekeningsfacturen achterhaald is.

Deze praktijk gaat volledig in tegen het opzet van het huidige systeem van facturatie, dat een optimale

spreiding van de betalingsverplichtingen voor energieschulden vooropstelt.

Bovendien verhindert een laattijdige facturatie de mogelijkheden van de consument om bepaalde elementen van de factuur te betwisten, zoals de eventuele herziening van de meetgegevens.

In het algemeen stelden we eind 2021 al een stijging van de facturatieproblemen vast. Deze stijging was vooral toe te wijzen aan de invoering van een nieuw gegevensplatform ATRIAS door de marktpartijen. Dit ging gepaard met de vaststelling dat de gegevensuitwisseling tussen distributienetbeheerders en energieleveranciers niet mogelijk was of volop moest getest worden. Vertragingen voor de opmaak van afrekenings- en slotfacturen volgden.

Die facturatieproblemen geraakten maar met mondjesmaat opgelost in de loop van 2022. De Ombudsdienst ontving in 2023 3.270 klachten (tegenover 2950 klachten in 2022) verband met het niet- of laattijdige bezorgen van facturen. In 2020 en 2021 bedroeg dit aantal nog respectievelijk 567 en 546. De ervaring leert dat energiekanten zich in dat geval vaak machteloos voelen. Zo blijven zij gedurende lange tijd in het ongewisse over de mogelijke financiële impact van de afrekening op het gezinsbudget. Ze ontvangen geen gegronde redenen over de vertraging of inschatting over wanneer ze een teruggave van de leverancier kunnen verwachten. Bovendien menen zij niet over een stok achter de deur te beschikken die de leverancier ertoe aanzet om werk te maken van de opstelling van de factuur.

Om die reden heeft de Ombudsdienst een generieke aanbeveling opgesteld. Immers voorzien de algemene voorwaarden van de energieleveranciers een kostenaanrekening – bijvoorbeeld 7,50 euro / 8 euro - ten laste van energiekanten die een factuur niet tijdig betalen (meestal is dit al na twee weken).



De Ombudsdienst raadt de energieleveranciers aan om bij laattijdige facturatie een vergoeding aan de energiekant toe te kennen. Deze vergoeding is gebaseerd op hetzelfde bedrag als de aangerekende kost voor herinneringsbrieven (7,50 euro / 8 euro) per begonnen maand vanaf de overschrijding van de termijn binnen dewelke de factuur moest worden bezorgd.

Voor wie bovendien recht heeft op een tegoed, vraagt de Ombudsdienst eveneens de toekenning van nalatigheidsinteressen tegen wettelijke interestvoet, zoals voorzien in het consumentenakkoord.

Deze generieke aanbevelingen worden doorgaans positief beantwoord door LUMINUS en MEGA (zie ook hoofdstuk 6). Echter bekijken de meeste leveranciers de aanbevolen compensaties per individuele klacht of geschil. Hierbij verwijzen de leveranciers ook naar de rollen en verantwoordelijkheden van de distributienetbeheerders voor het ontvangen van de metergegevens die noodzakelijk zijn voor de opmaak van de energiefacturen. Inderdaad zijn nogal wat toegangspunten (EAN-codes) geblokkeerd bij de distributienetbeheerders en/of het ATRIAS-platform.

Voor de concrete cijfergegevens beroepen we ons op de gewestelijke energieregulators die bevoegd zijn voor de organisatie van de gewestelijke energiemarkt.

Aan de Waalse kant waren er in december 2023 ongeveer 15.800 toegangspunten nog steeds geblokkeerd zijn waarvan ongeveer de helft langer dan 6 maanden. Het aantal probleemgevallen gaat in dalende lijn maar de dossiers die overblijven zijn de meest complexe die vaak manueel moeten worden rechtgezet.

Langs Vlaamse kant blijken in oktober 2023 ongeveer 13 000 EAN-codes (de unieke identificatiecode die wordt gebruikt om je leveringspunt voor elektriciteit of gas te identificeren) geblokkeerd, waaronder zo'n 3.500 die al meer dan 6 maanden geblokkeerd waren.

In het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest is er sprake van 1.000 geblokkeerde toegangspunten zonder details over de termijn van blokkering.

In totaal blijken er dus einde 2023 bij de distributienetbeheerders en bij ATRIAS nog 30.000 toegangspunten effectief geblokkeerd te zijn.

De gewestelijke energieregulators volgen deze problematiek op binnen hun bevoegdheden. In Vlaanderen heeft de Vlaamse energieregulator VREG een externe audit gevraagd van het ATRIAS-platform. In Wallonië heeft de energieregulator CWaPE een voorstel aan de Waalse decreetgever gedaan tot compensatie door de distributienetbeheerder van 100 euro per maand vertraging in het doorsturen van de metergegevens. In het Brusselse gewest denkt de energieregulator BRUGEL aan het opleggen van bindende objectieven aan de distributienetbeheerder SIBELGA om het aantal geblokkeerde toegangspunten te beperken tot 500.

Deze problematiek heeft ook de nodige media-aandacht gekregen en in Vlaanderen heeft de distributienetbeheerder FLUVIUS ondertussen een uitzonderlijke schadevergoeding voorzien via de volgende boodschap op hun website:

"In 99,9% van de gevallen wordt de situatie volledig geregulariseerd en met terugwerkende kracht rechtgezet: de data zijn immers niet verloren. Retroactief komt de klant bv. bij de leverancier van wens terecht en ook bij laattijdige verwerking van zonnepanelen is de injectie niet verloren."

In zeer uitzonderlijke gevallen kan FLUVIUS niet alles reconstrueren. In dat geval kan de effectief geleden schade vergoed worden (dus niet forfaitair een schadevergoeding). Hieraan zijn voorwaarden verbonden:

- *Er is bewezen schade bij de klant*
- *De fout is de verantwoordelijkheid van de DNB*
- *De situatie kan niet meer rechtgezet worden"*



De Ombudsdienst blijft deze dossiers uiteraard opvolgen en heeft van de gelegenheid gebruik gemaakt om een structurele oplossing te vinden voor **de energiefacturen die meer dan 12 maanden na de (digitale) meteropname of rechtzetting van metergegevens worden opgemaakt en verstuurd door de energieleveranciers.**

In zo'n gevallen pleit de Ombudsdienst bij de beleidsverantwoordelijken om een zogenaamde "backbillingtermijn" in te stellen zodat er geen facturen meer in het nadeel van de (gewezen) klant mogen opgemaakt worden. Wanneer de correctiefactuur nog tegoeden bevat dan moeten die terugbetalingen zo snel mogelijk gebeuren vermeerderd met het aanrekenen van wettelijke nalatigheidsinteressen (5,25 % in 2023). Dit voorstel maakt deel uit van een advies aan het federaal parlement <https://www.ombudsmanenergie.be/nl/publicaties/advies-23014-van-13-oktober-23-over-de-verjaringstermijn-van-elektriciteits-en>

Daarnaast blijven er ook discussies omtrent de verjaring van energieschulden ondanks dat de wetgever voormerkelijkheid heeft gezorgd bij wet van 6 juli 2017 die in werking trad op 3 augustus 2017. Artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek werd aangevuld als volgt: *"Schuldvorderingen wegens levering van goederen en diensten via distributienetten voor water, gas of elektriciteit of de levering van elektronische communicatiediensten of omroeptransmissie- en omroepdiensten via elektronische communicatienetwerken verjaren na verloop van vijf jaren."*

Omdat daarmee nog niet alle problemen van de baan zijn, met name in verband met het aanvangspunt van de verjaringstermijn en de lange duur van de verjaringstermijn zelf, heeft de Ombudsdienst in datzelfde advies aan het federaal parlement <https://www.ombudsmanenergie.be/nl/publicaties/advies-23014-van-13-oktober-23-over-de-verjaringstermijn-van-elektriciteits-en> gepleit voor de beperking van de verjaringstermijn. Die zou dan aanvangen vanaf het moment van de kennisgeving van de (digitale) meterstanden of de rechtzetting ervan door de distributienetbeheerder aan de energieleverancier.

De energiebedrijven nemen doorgaans aan dat de verjaringstermijn pas begint te lopen vanaf de vervaldatum van de factuur (in regel vijftien dagen na de factuurdatum). Nu komt het voor dat facturen om allerlei redenen – inclusief "interne" en "technische" fouten bij de energieleveranciers zelf – laattijdig, zelfs met jaren vertraging worden opgesteld. Stel dat de factuur als aanvangspunt geldt, betekent dat de vijfjarige termijn de facto vermeerderd wordt met de verschillende jaren die verstreken zijn vanaf het verbruik tot de opstelling van de factuur. De regeling rond verjaringstermijnen dreigt hierdoor natuurlijk te worden uitgehoud.

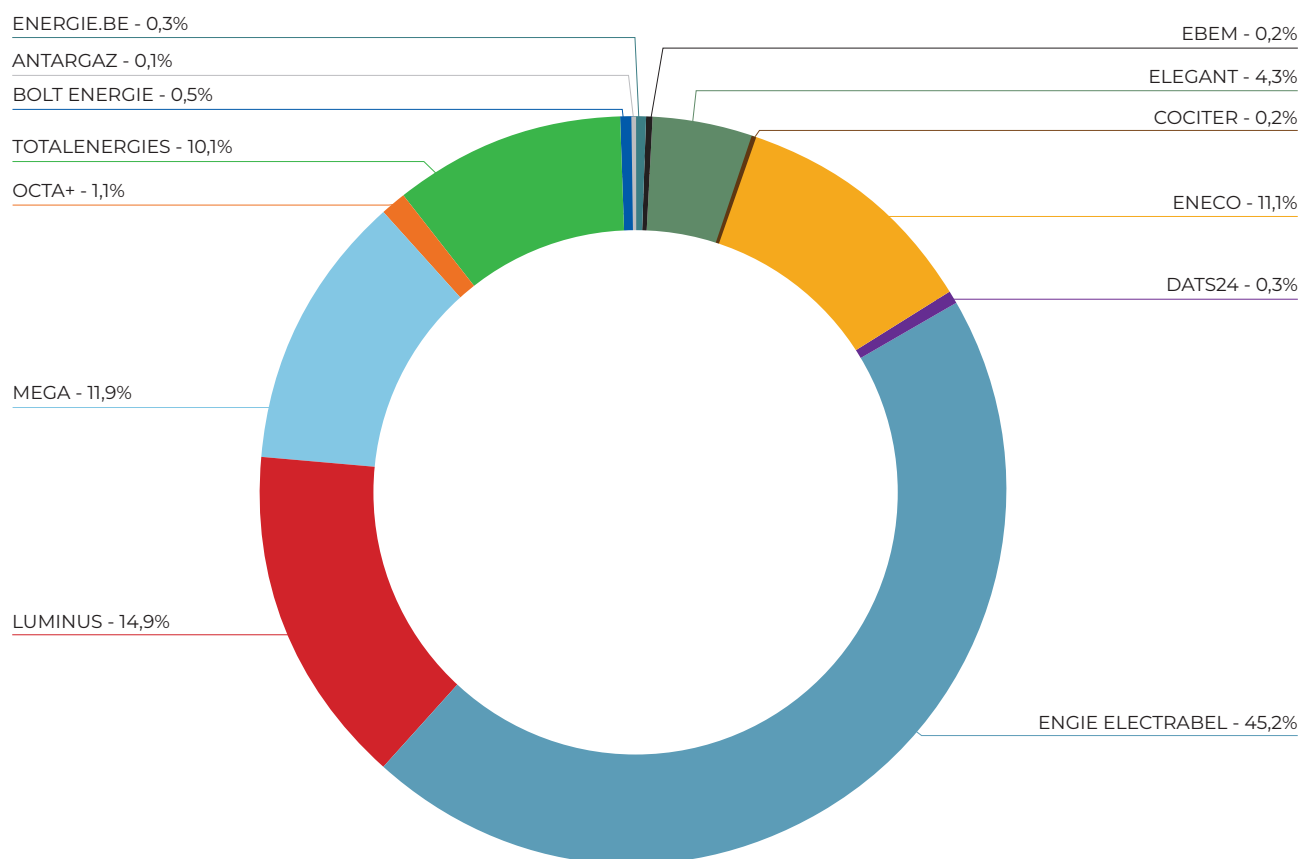
De keuze voor het moment van de meteropneming als referentiepunt blijft voor de Ombudsdienst dan ook het meest aangewezen. In dat geval begint de verjaringstermijn te lopen vanaf de dag volgend op de termijn binnen dewelke de energieleverancier de factuur ten laatste had moeten opstellen rekening houdend met de kennisgeving van de (digitale) meterstanden of rechtzetting ervan door de distributienetbeheerder.

Indien de wetgever zou kiezen om de verjaringstermijn van 2 jaar pas te laten starten bij de vervaldatum van de energiefactuur zelf, dan stelt de Ombudsdienst voor om de opmaak en het versturen van de jaarlijkse afrekeningen, correctiefacturen of slotfacturen in de tijd te beperken tot maximum 12 maanden vanaf de datum dat de energieleverancier de (rechtgezette) meteropname van de distributienetbeheerder heeft ontvangen.

Op die manier probeert de Ombudsdienst op federaal vlak een rechtmatig evenwicht te vinden tussen de laattijdige opmaak van energiefacturen en de verjaringstermijnen van energiefacturen. Dit evenwicht vermijdt dat de gewestelijke termijnen voor de rechtzetting van energiefacturen door de distributienetbeheerders en de energieleveranciers in het gedrang komen of op de helling worden gezet.



FEDERALE BASISPAKKETTEN (2023)



Omdat de stijging van de energieprijzen in 2022 bleef aanhouden, besliste de federale regering om basispakketten gas en basispakketten elektriciteit toe te kennen. De basispakketten gas bedroegen 270 euro voor de maanden november en december 2022 (basispakket 1) en 405 euro voor de maanden januari, februari en maart 2023 (basispakket 2). De basispakketten elektriciteit bedroegen 122 euro voor de maanden november en december 2022 (basispakket 1) en 183 euro voor de maanden januari, februari en maart 2023 (basispakket 2). De premies werden enkel toegekend wanneer de betrokkene een huishoudelijk contract had en er werd daarbij ook rekening gehouden met de aard van het contract (variabel of vast) en met de datum waarop het afgesloten is. De meeste basispakketten voor gas en voor elektriciteit zijn automatisch betaald door de energieleveranciers door die bedragen in mindering te brengen van de voorschotfacturen of door ze terug te betalen via een kredietnota. Wie het pakket

niet gekregen had, kon daarvoor online, via mail of via gewone post een aanvraag indienen bij de FOD Economie, tot 30 april 2023 voor de basispakketten 1 en tot 31 juli 2023 voor de basispakketten 2.

Wanneer de aanvraag van de burger door de FOD Economie negatief werd beoordeeld dan werden de klachten die de Ombudsdienst hierover ontving, doorgestuurd naar de federale parlementaire Ombudsdienst die bevoegd is voor klachten van burgers over federale administraties.

Het gebeurde evenwel dat de FOD Economie de aanvraag positief beoordeelde zonder dat de energieleverancier de uitbetaling van de federale energiepremie of basispakket aan de (gewezen) klant had gedaan. In 1.163 gevallen probeerde de Ombudsdienst dan bij de energieleverancier de terugbetaling voor de (gewezen) klant te bekomen. De Ombudsdienst stelde daarbij



vast dat de terugbetalingsproblemen veelal te maken hadden met het zogenaamde ATRIAS-platform waarbij bleek dat omwille van IT- of communicatieproblemen bepaalde toegangspunten van (gewezen) klanten nog geblokkeerd zaten bij de distributienetbeheerder. In die gevallen was het soms onduidelijk welke leverancier het basispakket moest uitkeren omdat een leverancierswissel nog niet kon worden doorgevoerd. Het gebeurde ook dat een toegangspunt door een andere leverancier gekaapt werd via een zogenaamde onterechte wissel

of EAN-codeverwisseling zodat er bij de gekaapte leverancier geen energiecontract meer was. Voor deze klachten was of is het nog wachten tot de toegangspunten gedeblokkeerd werden of worden bij de distributienetbeheerder of tot de toewijzing van het toegangspunt aan de energieleverancier met wie de (gewezen) klant een energiecontract had op 30 september 2022 (basispakket 1) of op 31 december 2022 (basispakket 2) om effectief de energieprijzen te kunnen uitbetalen.

METERPROBLEMEN

Metergegevens vormen samen met de prijzen en tarieven de basis van de energiefactuur. Zodra daarover discussie ontstaat, wordt doorgaans de distributienetbeheerder ook gecontacteerd. De leverancier of de eindafnemer kan dat doen, of zelfs de Ombudsdienst, wanneer de consument geen oplossing vindt voor de problemen ingevolge een meteropname, een rechtzetting van metergegevens na een meterverandering, enz. De distributienetbeheerder is immers verantwoordelijk voor het meterbeheer zoals de opname, validatie en het doorsturen van metergegevens naar de leverancier.

Tegen einde 2024 is de doelstelling om 80% van alle gezinnen en kmo's in Vlaanderen van een digitale meter te voorzien maar het is nog onzeker of die doelstelling zal worden gehaald.

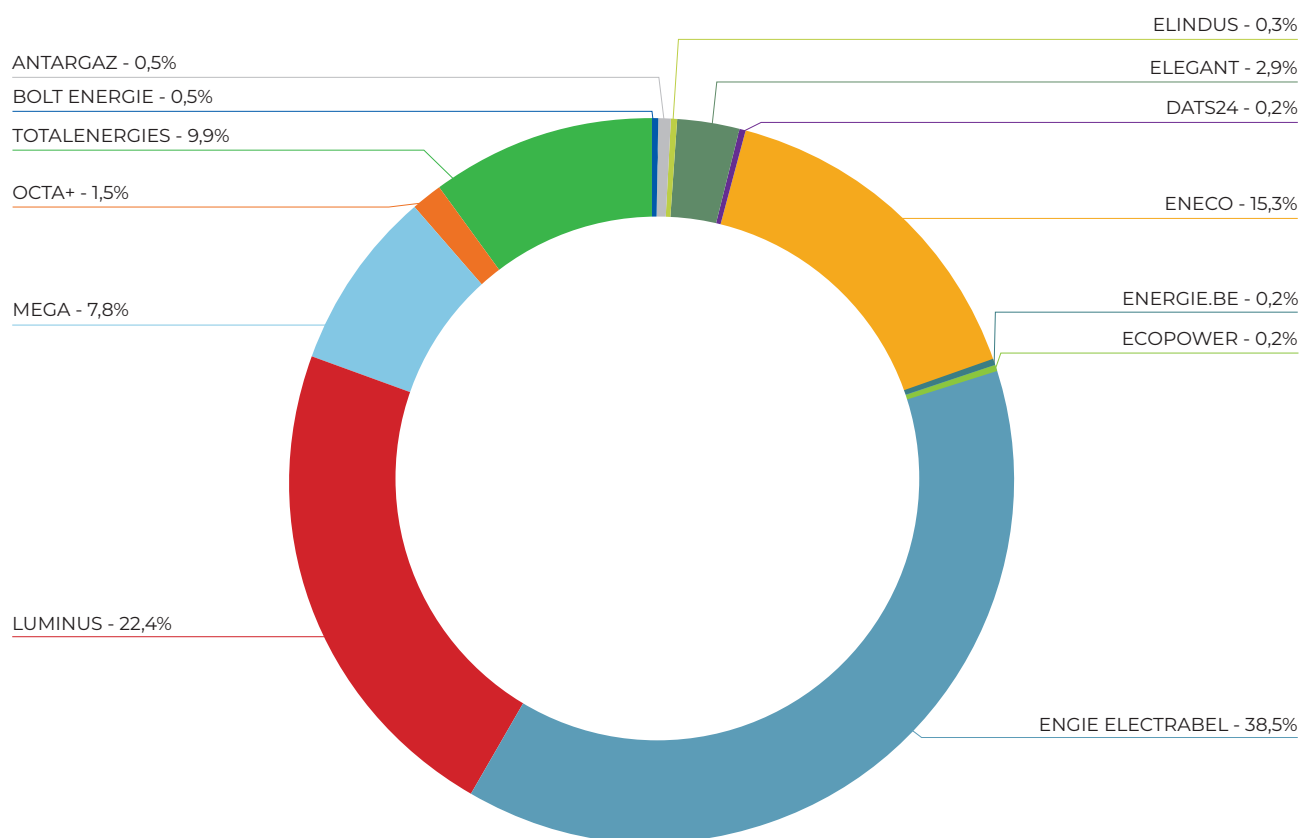
De plaatsing van een digitale meter op initiatief van FLUVIUS is gratis. De plaatsing van een digitale meter op eigen aanvraag is sinds 1 januari 2023 eveneens gratis.

In Vlaanderen is FLUVIUS op 1 juli 2019 gestart met de uitrol van de digitale meter voor elektriciteit en aardgas. De bedoeling is om die uitrol te bewerkstelligen tegen 1 juli 2029 en deze uitrol in eerste instantie te doen bij:

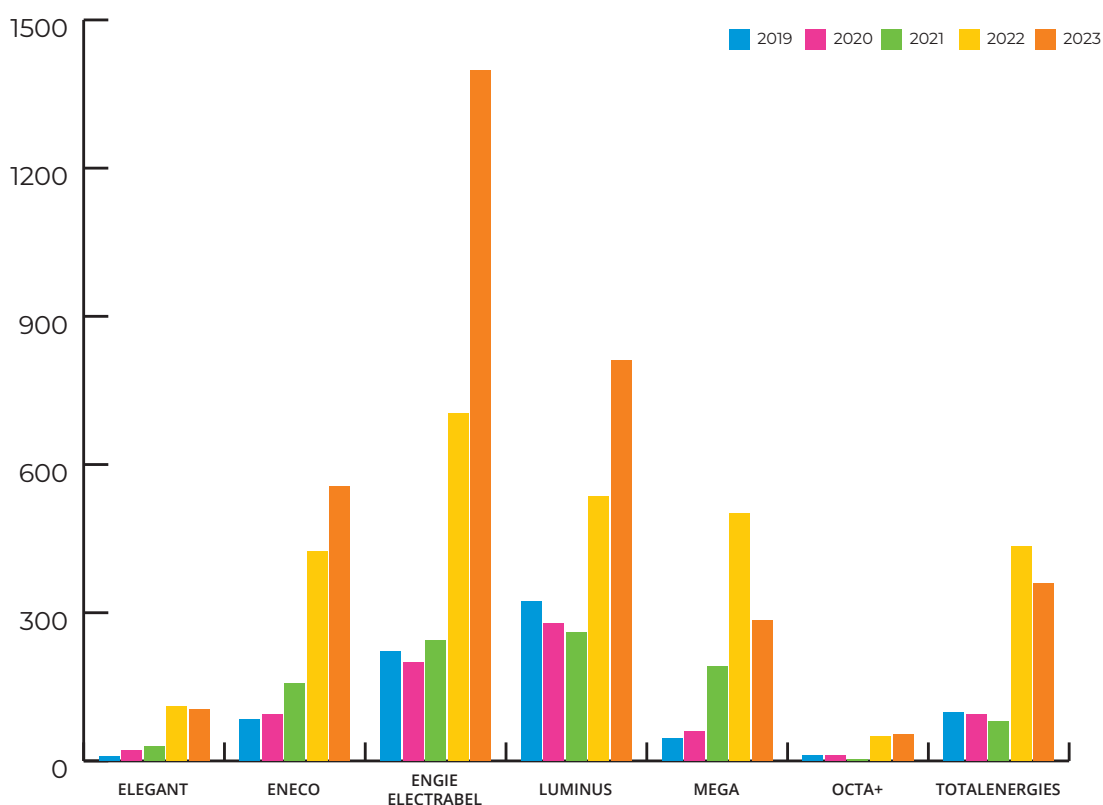
- klanten die een nieuwe meter aanvragen, voor elektriciteit of aardgas, bijvoorbeeld bij nieuwbouw of een verbouwing.
- gezinnen die zonnepanelen plaatsen vanaf 2021.
- gezinnen met een klassieke meter die een budgetmeter krijgen toegewezen.
- iedereen die een defecte meter heeft, die de distributienetbeheerder moet vervangen.
- gezinnen waar de verbruiksmeters vervangen worden naar aanleiding van werken in de straat.



METEROPNAME EN RECHTZETTING VAN METERGEGEVENS (2023)



EVOLUTIE 2019 TOT 2023: METEROPNAME EN RECHTZETTING VAN METERGEGEVENS





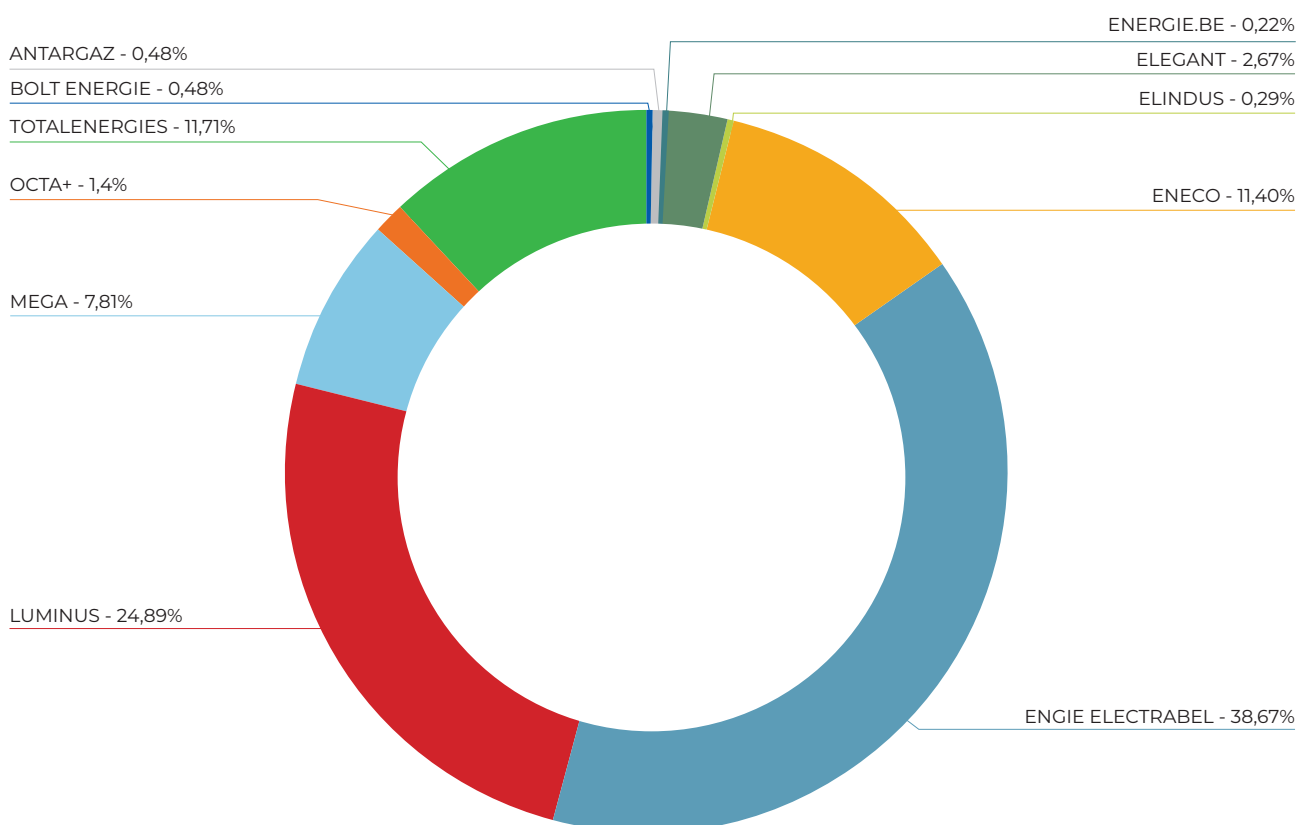
Discussies over de metergegevens en vooral de rechtzetting ervan naar aanleiding van een slechte werking van de meter, een meterverandering, een meterwissel of een schatting van de metergegevens, betekenen een belangrijke werklast voor de Ombudsdienst.

De regels hierover staan beschreven in de technische reglementen van de gewestelijke overheden en de naleving ervan wordt gecontroleerd door de betrokken gewestelijke regulator: de VREG in Vlaanderen, de CWaPE in Wallonië en BRUGEL in Brussel. Een goede samenwerking tussen de Ombudsdienst en de gewestelijke regulatoren is dus nodig.

Als de Ombudsdienst uitzonderlijk geen oplossing of schikking kan bereiken met de distributienetbeheerder, voorziet de gewestelijke reglementering in een geschillenregeling door de gewestelijke regulator. In Vlaanderen, Brussel en Wallonië zijn in het kader van het zogenaamde derde energiepakket afzonderlijke

geschillendiensten (of een geschillenkamer) binnen de regulatoren (respectievelijk VREG, BRUGEL en CWaPE) opgericht. Die maken een alternatieve geschillenregeling mogelijk voor de verplichtingen van de distributienetbeheerders inzake meterbeheer en de naleving van openbare dienstverplichtingen. In Wallonië bestaat er hiervoor zelfs een afzonderlijke gewestelijke Ombudsdienst (SRME), die binnen de regulator CWaPE is opgericht. Ook in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is er binnen de energieregulator BRUGEL een Geschillendienst opgericht voor geschillen met de distributienetbeheerder SIBELGA. De Ombudsdienst stuurt geschillen die uitsluitend te maken hebben met de gewestelijke verplichtingen van distributienetbeheerders in Wallonië en Brussel, zoals meter- en verbruiksgegevens, rechtstreeks door naar respectievelijk de gewestelijke Ombudsdienst in Wallonië en de Geschillendienst in Brussel. Wanneer de geschillen eveneens betrekking hebben op andere dan gewestelijke bevoegdheden, blijft de federale Ombudsdienst voor Energie de alternatieve geschillenregeling uitvoeren.

METEROPNAME/PRIJSTRANSPARANTIE (2023)





Een typevoorbeeld van een geschil over metergegevens is de betwisting van de schatting van meterverbruiken wanneer een energiecontract aan vaste prijs wordt omgezet naar een variabele prijs. Op de datum van de prijswijziging is er immers geen verplichte opname van de (digitale) metergegevens en gaat de leverancier bij de eerstvolgende afrekening de verbruiken herverdelen volgens de zogenaamde verbruiks (SLP en RLP)- en productie (SPP)-profielen om in te schatten hoeveel energieverbruik en/of -productie er per kwartier of per uur was.

Het energieverbruik binnen een bepaalde tijdspanne is afhankelijk van een aantal factoren. Met toepassing van de SLP-curve (synthetisch lastprofiel) wordt een typeverbruik weergegeven dat rekening houdt met de werk- en vakantiedagen, met de dagindeling (op week- en weekenddagen) en met klimatologische invloeden (winter, zomer). De curve laat ook toe om bijvoorbeeld op basis van het verbruik van een (zomer- of winter-) maand of op basis van andere historische gegevens, het verbruik te berekenen voor het volledige jaar (zomer en winter) of voor een afwijkende periode.

Sinds de intrede van de **nieuwe marktprocessen van MIG-6** in november 2021 zijn de meeste SLP's vervangen door RLP's (reële lastprofielen). Bij dit soort verbruiksprofielen worden de werkelijk vastgestelde profielen van een bepaalde groep afnemers aan het einde van iedere maand toegepast op al deze individuele afnemers. Zo is hier meteen ook de impact van klimaat en andere variabelen in opgenomen. Enkel voor de verbruikersgroep "exclusief nacht" wordt er wel nog een beroep gedaan op SLP-profielen.

De spreiding van verbruik volgens deze profielen stemt doorgaans niet volledig overeen met de door de klant bijgehouden of aan de leverancier of distributienetbeheerder doorgegeven meterstanden of -verbruiken op datum van verandering van de prijsvoorwaarden of voor een periode waarin een bepaald prijscontract van toepassing is. Sommige netgebruikers hebben er naar aanleiding van de energiecrisis en de duurdere (variabele) energiecontracten voor gekozen om het verbruiksgedrag aan te passen of te investeren

in energiebesparing. Verbruikers die nauwgezet hun meterstanden of -verbruiken hebben genoteerd of doorgegeven aan de leverancier en/of de distributienetbeheerder, voelen zich dan ook benadeeld als met die meterstanden geen rekening wordt gehouden bij de volgende afrekening.

Indien de verbruiker een afrekening met tussentijdse spreiding volgens de profielen betwist omdat hij over werkelijke meterstanden beschikt, dan informeert de Ombudsdienst de verbruiker dat die steeds contact kan opnemen met de distributienetbeheerder met de vraag om de betreffende analoge meterstanden of de digitale verbruiksgegevens te laten valideren. Wanneer de distributienetbeheerder zich daartoe bereid toont en de meterstanden zichtbaar worden in diens verbruikshistoriek, dan kan de leverancier opnieuw verzocht worden om rekening te houden met de gevalideerde meterstanden.

Op voorwaarde dat er gevalideerde meterstanden of digitale verbruiksgegevens beschikbaar zijn op het moment van prijswijziging, zal de Ombudsdienst bij de leverancier toch aandringen op een correctie van de facturatie in lijn met de gevalideerde gegevens.

Om dergelijke geschillen of discussies te vermijden, kunnen eindafnemers met een digitale meter ook kiezen voor een maandafrekening waarbij maandelijks de digitale verbruiken worden gefactureerd. De energieleverancier zal vanaf juli 2024 verplicht worden om de aangerekende maandafname en maandinjectie te vermelden. Die maandwaarde zal gebaseerd zijn op de werkelijk gemeten maandverbruiken en niet langer op een statistische verdeling. Hiermee zullen de maandverbruiken gelinkt kunnen worden aan eventueel variabele maandprijzen en de parameters die deze prijs bepalen.

Ten slotte stellen we vooral in Wallonië een aantal problemen vast met de aanvragen voor verandering van dag- en nacht tarief naar dagtarief.



Er zijn bijvoorbeeld veel verzoeken voor een administratieve wijziging¹ van een tweevoudig uurtarief naar een enkelvoudig uurtarief na de installatie van zonnepanelen. Een meter met een dagtarief wordt inderdaad aanbevolen wanneer de netgebruiker nog een terugdraaiende meterteller heeft en zijn zonneproductie voldoende is om zijn jaarlijkse verbruik te dekken.

Aan de andere kant zijn er gevallen waarin de prijzen door de energieleverancier gedurende een bepaalde periode aan enkelvoudig dagtarief wordt aangerekend, zonder dat de persoon die een dubbel tariefmeter heeft, daarom heeft verzocht.

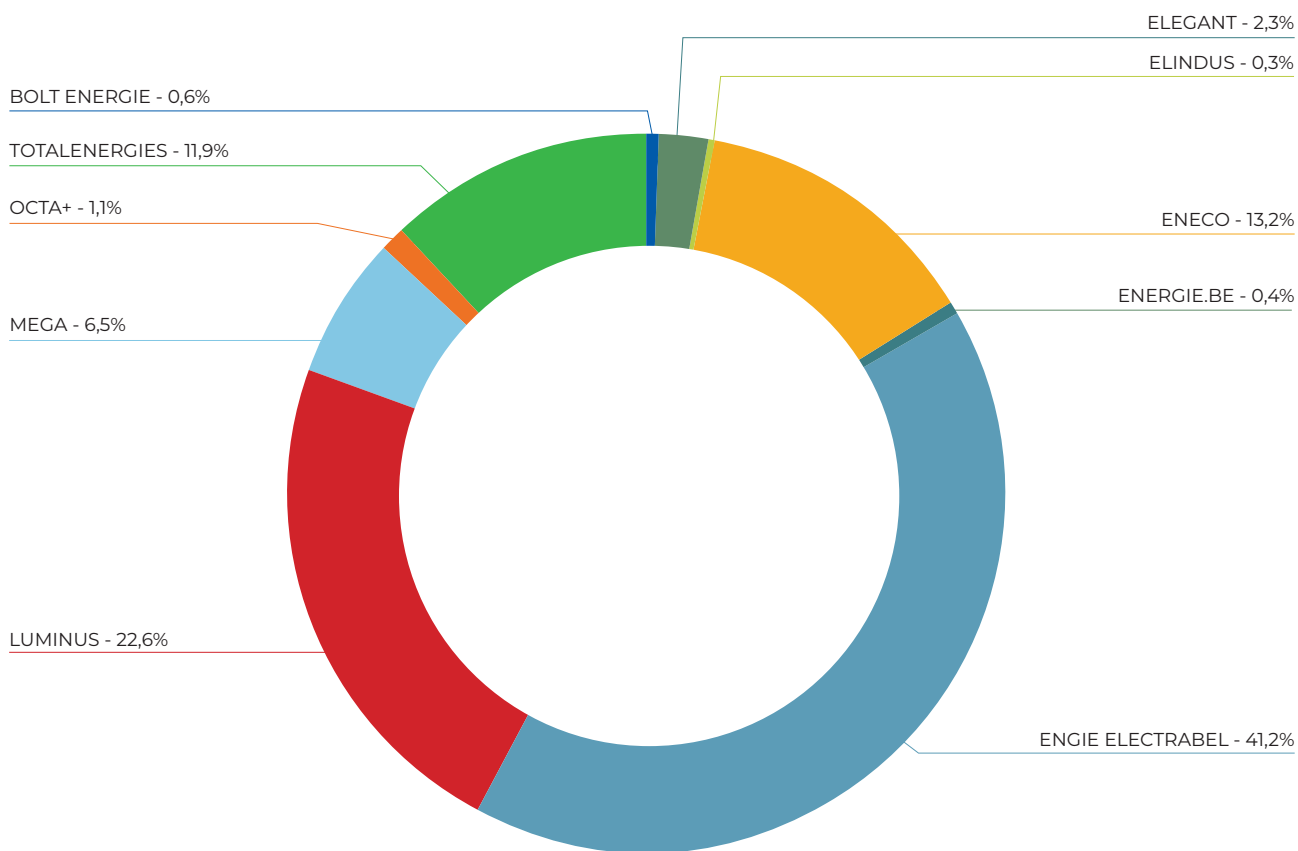
Voor Wallonië stelt de Ombudsdienst een groot aantal klachten vast over foutieve facturen omdat het type meter, en bijgevolg het toegepaste uurtarief en het

verbruik (in het geval van fotovoltaïsche panelen), niet correct zijn.

We merken op dat deze fouten ofwel afkomstig zijn van de energieleverancier die te laat deed wat nodig was om dit op het federale ATRIAS-platform te registreren, ofwel van fouten tijdens de datamigratie bij de omschakeling naar MIG-6.

De Ombudsdienst probeert daarom enerzijds de verantwoordelijkheden tussen energieleveranciers en distributienetbeheerders vast te stellen en anderzijds correcties te vragen zodat de eindafnemer correct wordt gefactureerd.

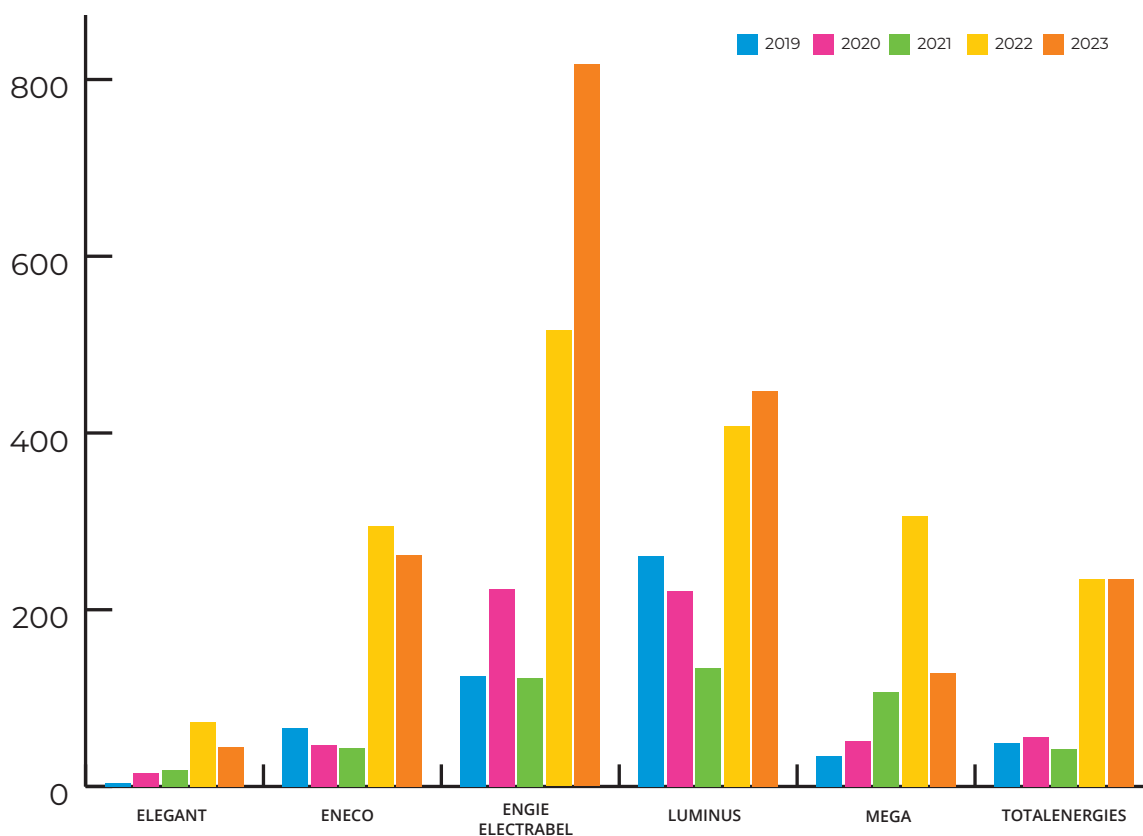
VERHUIZEN (2023)



¹ Het betreft geen fysieke wijziging van de meter waarvan de piekuren en de daluren blijven draaien; bij de facturatie worden de metergegevens samengegeteld om één enkelvoudig of dagtarief aan te rekenen.



EVOLUTIE 2019 TOT 2023: VERHUIZEN



Ook over verhuizen werden in bijna 2.000 dossiers klachten gesignaleerd. Dat is nog meer dan in 2022 (1.989 klachten in 2023 tegenover 1.898 klachten in 2022) en zelfs drie- tot viermaal meer dan de jaren ervoor.

Tot voor de inwerkingtreding van het nieuwe dataplatform einde 2021 ondervond de Ombudsdienst positieve resultaten van het eengemaakte energieovernamedocument dat door de gewestelijke regulatoren is opgesteld en door de energieleveranciers ter beschikking wordt gesteld aan de consument om een verhuis en de meterstand bij de verhuisdatum mee te delen. Dit energieovernamedocument is in 2019 vernieuwd en bestaat nu uit twee documenten: een klassiek document en een document voor de verhuis van een gebouw of woning met een decentrale productie-installatie voor hernieuwbare energie (zonnepanelen bijvoorbeeld).

Dat energieovernamedocument verliest uiteraard zijn nut en waarde als blijkt dat in het nieuwe communicatieprotocol MIG6 een aantal zekerheden voor een vlotte verhuis over boord worden gegooid, namelijk de melding van een verhuis alsmede een door beide partijen (vorige en nieuwe bewoner/eigenaar) ondertekend overnamedocument.

Sinds de invoering van de MIG-6 stellen we problemen vast met de verwerking van verhuizen waarbij leveranciers, vaak verwijzend naar de distributienetbeheerder, er niet in slagen de verhuisdatum en/of de meterstanden op die datum, te respecteren bij het opmaken van de slotfactuur van de **vorige bewoner** of van de factuur op naam van de **nieuwe bewoner** die dan ook de beginmeterstanden en de startdatum van zijn overeenkomst betwist.



Uit de antwoorden die wij van de marktpartijen mogen ontvangen blijkt dat het probleem voortspuit uit het principe van 'de aaneensluitende verbruiksperiodes' waarbij de bewoner die tijdig zijn contract aangaat moet opdraaien voor de meterverbruiken of de contractuele termijn van de vorige bewoner of eigenaar die geen contract is aangegaan bij een commerciële energieleverancier.

Als Ombudsdienst kunnen we natuurlijk niet aanvaarden dat een bewoner die al zijn contractuele verplichtingen nakomt, gestraft moet worden voor de bewoner die de verhuisdatum niet gebruikt of vergeet /nalaat om zijn contractuele verplichtingen op te starten.

MOGELIJKE GEVOLGEN VAN DE AANEENSLUITENDE VERBRUIKSPERIODES VOOR DE VORIGE BEWONER.

Zoals de situatie nu op marktniveau georganiseerd is, blijft het voor de Ombudsdienst een moeilijke taak om een bevredigende oplossing te vinden. Nogal wat (kwetsbare) gezinnen melden hun verhuis immers nog altijd telefonisch. Er ontstaan problemen wanneer daar achteraf geen spoor van terug te vinden is, deze gezinnen hun meterstanden niet hebben doorgegeven aan de leverancier en de eigenaar van de woning of de nieuwe bewoner zelf geen energiecontract is aangegaan. In dat geval blijft de leverancier van de huurder/vorige bewoner verder energieverbruik factureren. Pas wanneer de eigenaar of nieuwe bewoner/huurder een energiecontract voor dat afnamepunt aangaat, kan de facturatie op naam van de vorige bewoner of huurder stopgezet worden. Het energieverbruik tussen de verhuisdatum en de datum van dat contract kan echter niet aangerekend worden aan de eigenaar of nieuwe bewoner. De leverancier heeft immers geen contract met de eigenaar of nieuwe bewoner.

Wanneer de energieleverancier van de vertrekkende bewoner vaststelt dat er voor het overgenomen toegangspunt geen nieuw energiecontract wordt afgesloten bij de leverancier zelf of een andere leverancier, dan diende hij vroeger (vóór het nieuwe dataplatform) de zogenaamde MOZA-procedure (move out zonder afspraak) op te starten om via de distributienetbeheerder de nieuwe bewoner of eigenaar aan te manen of zelfs te dwingen een energieleveringscontract af te sluiten. Het lijkt erop dat aan deze MOZA-procedure een einde is gesteld met het nieuwe dataplatform maar het is niet aan de vertrekkende bewoner om daar de risico's van te dragen en in te staan voor het verbruik waarvoor door de nieuwe bewoner of eigenaar geen energiecontract is afgesloten.

Het is dus onontbeerlijk dat een telefonische melding van een verhuis schriftelijk bevestigd wordt, en dat de meterstanden op de datum van de verhuis aan de leverancier worden meegedeeld.

MOGELIJKE GEVOLGEN VAN DE AANEENSLUITENDE VERBRUIKSPERIODES VOOR DE NIEUWE BEWONER.

Voor de nieuwe bewoner die zijn contractuele verplichtingen nakomt, kan dit als gevolg hebben dat zijn overeenkomst wordt opgestart met een datum waarop hij nog niet verantwoordelijk was voor de betrokken energieleveringen. Door MIG6 wordt een nieuw energiecontract vanzelf opgestart met een datum die aansluit op het laatst geregistreerde contract voor deze leveringsplaats. Dergelijke verhuisprocedure is niet aanvaardbaar ten aanzien van de nieuwe bewoner omdat hij niet aansprakelijk kan of mag gesteld worden voor het gebrek aan het afsluiten van een energiecontract door de vorige bewoner of eigenaar.

De nieuwe bewoner kan een rechtzetting aanvragen op basis van zijn energieovernamedocument, maar zelfs wanneer hij over hierover beschikt, zal de energieleverancier in sommige gevallen geen aanpassing doorvoeren. Bij een contract dat digitaal tot stand kwam, gebruikt men als argument dat er tijdens de online registratie een melding wordt gemaakt van de gewijzigde startdatum en dat de verbruiker zich hiermee akkoord heeft verklaard door het inschrijvingsproces te voltooien. Deze melding is echter niet altijd even helder voor een leek.



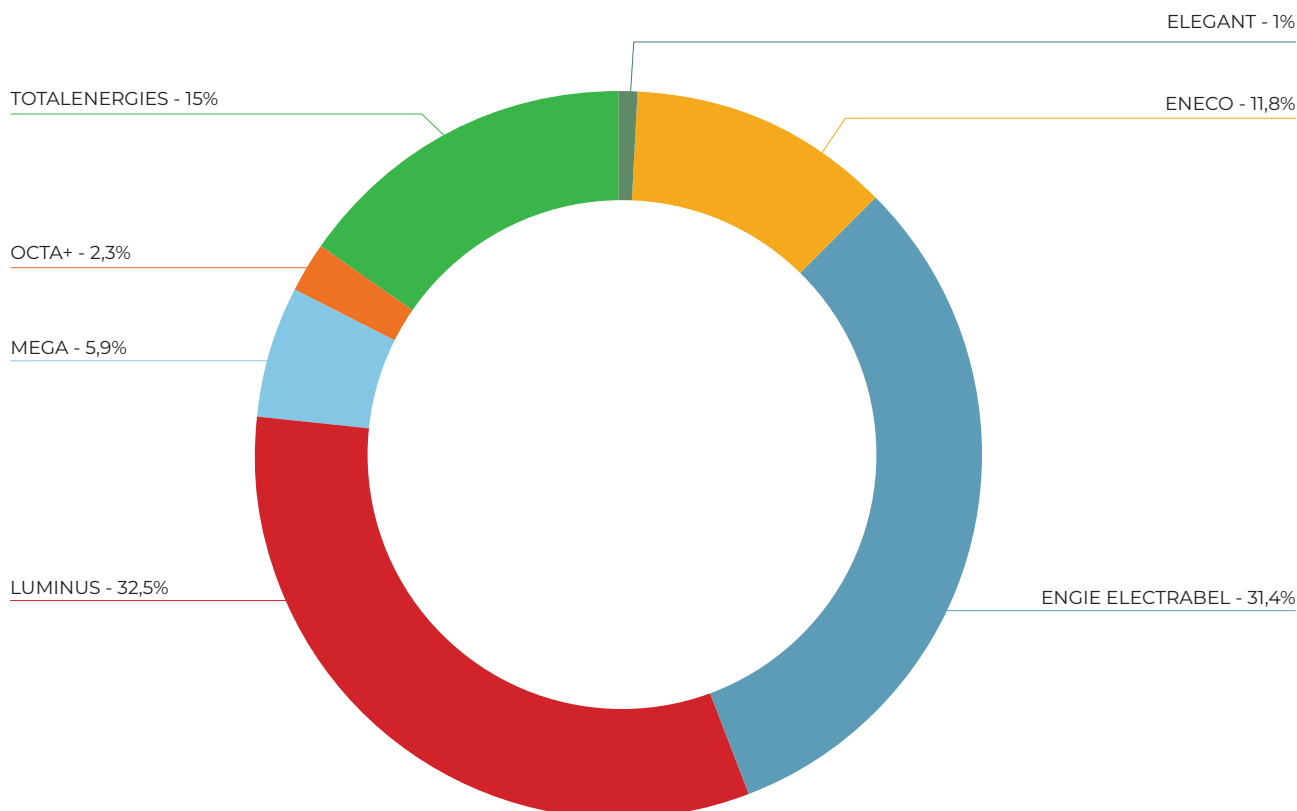
Op die manier wentelen de marktpartijen (distributienetbeheerders en leveranciers) hun risico's met verhuisprocedures af op de consumenten, zelfs als die tijdig hun verhuis hebben gemeld en beschikken over een correct ingevuld energieovernamedocument.

De Ombudsdienst blijft nog meer dan vorige jaren pleiten voor een verbeterde en meer toegankelijke verhuisprocedure, want naast de nieuwe IT-procedure in het dataplatform ATRIAS is er ook in het consumentenakkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt' onduidelijkheid over de melding van een verhuis en de stopzetting van de aanrekening van het energieverbruik en de kosten verbonden aan het energiecontract.

Hieraan gekoppeld maar dan eerder te wijten aan de gebreken bij de invoering van de nieuwe verhuisprocedure in het dataplatform zijn de vele meldingen van eindafnemers (gezinnen en bedrijven) die via de distributienetbeheerder te horen kregen dat ze geen energiecontract hebben afgesloten voor de te beleveren toegangspunten voor elektriciteit en/of aardgas. Deze brieven met mededeling dat toegangspunten riskeren afgesloten te worden, zorgen natuurlijk voor onrust en paniek bij de getroffen eindafnemers, terwijl in vele gevallen bleek dat het probleem zich situeerde in de communicatie tussen distributienetbeheerders en leveranciers. Dit is dan ook de belangrijkste reden waarom we in 2023 nog 181 spoedprocedures hebben moeten lanceren om geplande afsluitingen te vermijden. Hier is er gelukkig een verbetering vast te stellen tegenover de 625 spoedprocedures die we in 2022 moesten opstarten maar iedere onzekerheid omtrent het mogelijks afsluiten van de elektriciteit of aardgas wordt best zoveel mogelijk vermeden.

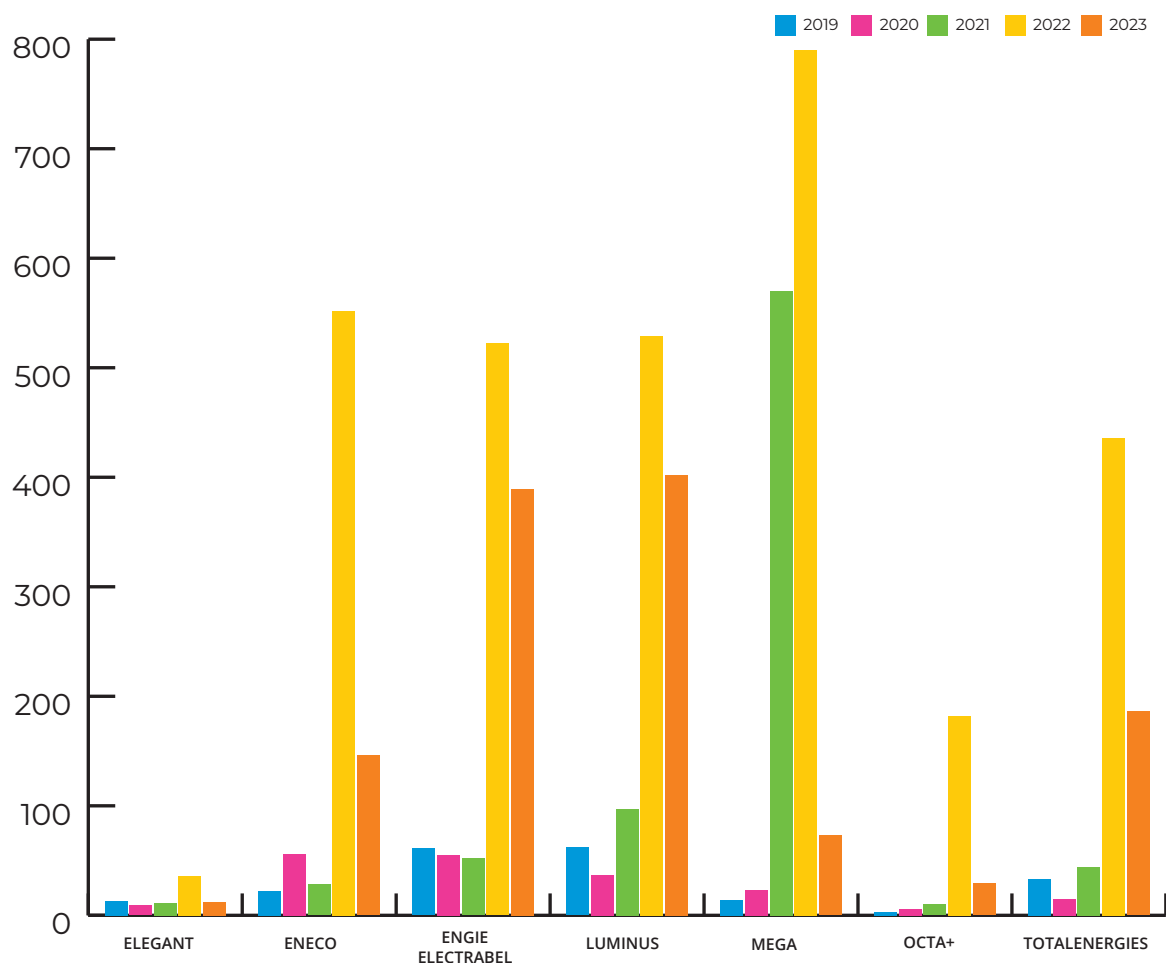
PRIJSTRANSPARANTIE

WIJZIGING VAN DE ENERGIEPRIJZEN (2023)





EVOLUTIE 2019 TOT 2023: WIJZIGING VAN DE ENERGIEPRIJZEN



In 2023 stelden we een zeer sterke daling vast van het aantal klachten over prijswijzigingen of -stijgingen (van meer dan 3.000 klachten in 2022 naar 1.245 klachten in 2023). Dit heeft natuurlijk te maken met de stevige daling van de energieprijzen sinds begin 2023 maar ook met de minder schommelende en dus stabielere prijzen doorheen het jaar 2023.

De meeste klachten gingen over het aanbieden of hernieuwen van energiecontracten aan vaste of variabele prijzen die maandelijks of driemaandelijks worden aangepast volgens de gekozen indexatieparameters. Vanaf oktober 2022 werden er geen nieuwe energiecontracten aan vaste prijs meer aangeboden maar in 2023 begonnen leveranciers opnieuw contracten aan vaste prijs aan te bieden

naargelang de energieprijzen opnieuw stabielere werden.

In het aanbieden van nieuwe contracten aan vaste of variabele prijzen gingen de klachten meestal over het niet naleven van de precontractuele informatie. Het gebeurt dat klanten een energiecontract aan vaste prijs kiezen of aangeboden krijgen en bevestigen terwijl nadien bij de eerste voorschotfactuur of bij de eerstvolgende afrekening blijkt dat een variabele prijs is toegepast of andersom.



De meeste van deze klachten worden met goed gevolg opgelost en aan het juiste product toegewezen indien er duidelijkheid is over de precontractuele afspraken over de contracten en de toe te passen prijzen.

In de klachten over het verlengen of hernieuwen van energiecontracten werd vooral de communicatie of het gebrek aan communicatie gehekeld.

Bij de jaarlijkse of tussentijdse afrekening in 2023 stelden een aantal klanten vast dat hun energiecontract in de loop van 2022 was hernieuwd aan variabele prijzen omdat een aantal leveranciers in 2022 geen contracten aan vaste prijs meer in hun aanbod hadden en voor de volgende contractuele periode aan een contract aan variabele prijs beleverden. Nogal wat klanten van ENGIE ELECTRABEL drukten hierover hun bezorgdheid uit omdat sommige ervan reeds jarenlang klant waren aan een vaste prijs. In deze klachten ging het vooral over de vraag of de klanten wel degelijk aan het goedkoopste equivalent product beleverd werden omdat bij de overgang van een vast naar een variabel tarief de bezorgde klanten weinig houvast vonden in de gecommuniceerde en ingewikkelde prijsformules van het vernieuwde energiecontract aan variabele prijs. Het is immers moeilijk om een vaste prijs te vergelijken met een variabele prijs ook al proberen de leveranciers wel een raming te maken van de gemiddelde prijs op basis van de te verwachten prijsevoluties van de volgende 12 maanden.

Naast de duidelijkheid over de toegepaste energieprijzen bij prijswijzigingen en hernieuwing van energiecontracten is natuurlijk ook de communicatie van belang.

De federale wetgever heeft hier gelukkig wel ingegrepen, met name via de wet van 4 juni 2021, Belgisch Staatsblad van 30 juni 2021. Vanaf 1 januari 2022 moeten energieleveranciers hun klanten duidelijk informeren wanneer hun contract afloopt (of vernieuwd wordt bij contracten van onbepaalde duur) door hen twee maanden voor die afloop (of voordat het product niet langer actief aangeboden wordt bij contracten van onbepaalde

duur) een nieuw contractvoorstel te sturen en te vragen om uitdrukkelijk in te stemmen met het nieuwe voorstel. Indien de klant niet reageert, moet de leverancier het goedkoopste gelijkwaardig product aanbieden.

De Ombudsdienst stelt echter vast dat deze wettelijke regels inzake hernieuwing van (slapende) energiecontracten niet altijd of slechts met vertraging werden nageleefd door de energieleveranciers.

Een aantal energieleveranciers doen het ondertussen al veel beter op het vlak van communicatie. Dat stellen we bijvoorbeeld vast in de sterke daling van het aantal klachten over leverancier MEGA die in het begin van de energiecrisis zich beperkte tot het een aankondiging van de prijs- of tariefwissel op een tussentijdse factuur of voorschotfactuur, terwijl de vermelding van de verplichte wettelijke communicatie moet gebeuren via een andere afzonderlijke communicatie. Het moet bovendien duidelijk zijn dat het gaat over een hernieuwing van een energiecontract en geen loutere verlenging, de nieuwe tarieven en de vorige prijzen moeten medegedeeld worden zodat de klant die prijzen kan vergelijken en er moet ook verwezen worden naar de mogelijkheid om het prijsvoorstel te gaan vergelijken met een officiële prijsimulator, zoals de V-test in Vlaanderen, BRUSIM in Brussel en COMPACWaPE in Wallonië. En last but not least moet er aan de klant gevraagd worden of hij akkoord is met de nieuwe prijzen. Indien de klant niet reageert, wordt hij geacht akkoord te gaan met de nieuwe prijzen.

We stellen evenwel nog problemen vast in de communicatie. Sommige leveranciers vergeten eenvoudigweg de communicatie of riskeren de klant op een verkeerd been te zetten door in de aanhef van de communicatie te spreken over de “verlenging” in plaats van de “hernieuwing” van hun contract. In dat geval zou de klant kunnen veronderstellen dat zijn bestaand contract wordt verder gezet zonder wijziging van de (prijs)voorwaarden terwijl in de communicatie wel degelijk sprake is van een nieuwe (hogere) prijs die zal gelden voor de volgende contractuele periode.



Het wordt natuurlijk pas oneerlijk voor de klant wanneer de leverancier essentiële informatie (bewust) niet vermeldt in de communicatie.

Dit is het geval voor meer dan 200 klachtendossiers van LUMINUS die het gevolg zijn van hernieuwing van vaste contracten in de laatste maanden van 2022 waarbij we vaststellen dat er aan de klant geen voorafgaandelijk akkoord met het hernieuwde contractvoorstel aan een verhoogde vaste energieprijis werd gevraagd omdat LUMINUS beweert dat bij een verlenging aan een equivalent goedkoop product er geen bevestiging aan de klant moet gevraagd worden of omdat het product dat hernieuwd wordt, nog steeds een actief product was op moment van de hernieuwing zoals wettelijk voorzien bij contracten van onbepaalde duur.

Deze geschillen zijn nog uitlopers van de zeer hoge energieprijzen in dezelfde periode vorig jaar. Door de hernieuwingen in de laatste maanden van 2022 stegen de energieprijzen met een factor 5 of zelfs meer. Wanneer het gaat om contracten aan vaste prijzen blijven die prijzen gelden voor de volledige looptijd van het contract, ook al zijn de energieprijzen sinds begin 2023 fors gedaald en stabiel geworden.

Via de Creg-scan kan men vaststellen dat sommige producten met vaste prijzen van leveranciers die nog vaste contracten in hun portefeuille hadden, superduur waren in september 2022 (in casu LUMINUS), bijvoorbeeld een vast contract voor 1 jaar met een bedrag van meer dan 5.400 euro voor een gemiddeld gasverbruik van 17.000 KWh en meer dan 2.600 euro voor een gemiddeld elektriciteitsverbruik van 3.500 KWh. Wie dus zijn vast contract hernieuwd zag aan de tarieffiche van september 2022 betaalt dus voor een gemiddeld verbruik 8.000 euro aan energiecomponent alleen (exclusief netkosten, taksen en heffingen die afhangen van de regio waar u woont). Op die manier kan een jaarlijkse afrekening oplopen tot bijna 10.000 euro voor een gemiddeld energieverbruik en zelfs met een besparing op het energieverbruik van 15%, komt de eindafrekening nog op meer dan 8.000 euro per jaar.

Concreet gaan in sommige van deze dossiers de prijzen voor gas bijvoorbeeld van 4,4 cent/KWh naar 31,6 cent/KWh en voor elektriciteit van 11,0 cent/KWh dag naar 78,8 cent/KWh dag en van 8,4 cent/KWh nacht naar 66,7 cent/KWh nacht.

WAT KAN DE OMBUDSDIENST DOEN VOOR DE ZOGENAAMDE "RENEWALS" VAN ENERGIECONTRACTEN?

De algemene boodschap van de Ombudsdienst aan de energiekanten is dat het van belang is om bij een voorstel tot verlenging of hernieuwing van een energiecontract zeker eens op de energiemarkt te gaan kijken of er geen betere deals of prijsformules zijn bij dezelfde of een andere energieleverancier.

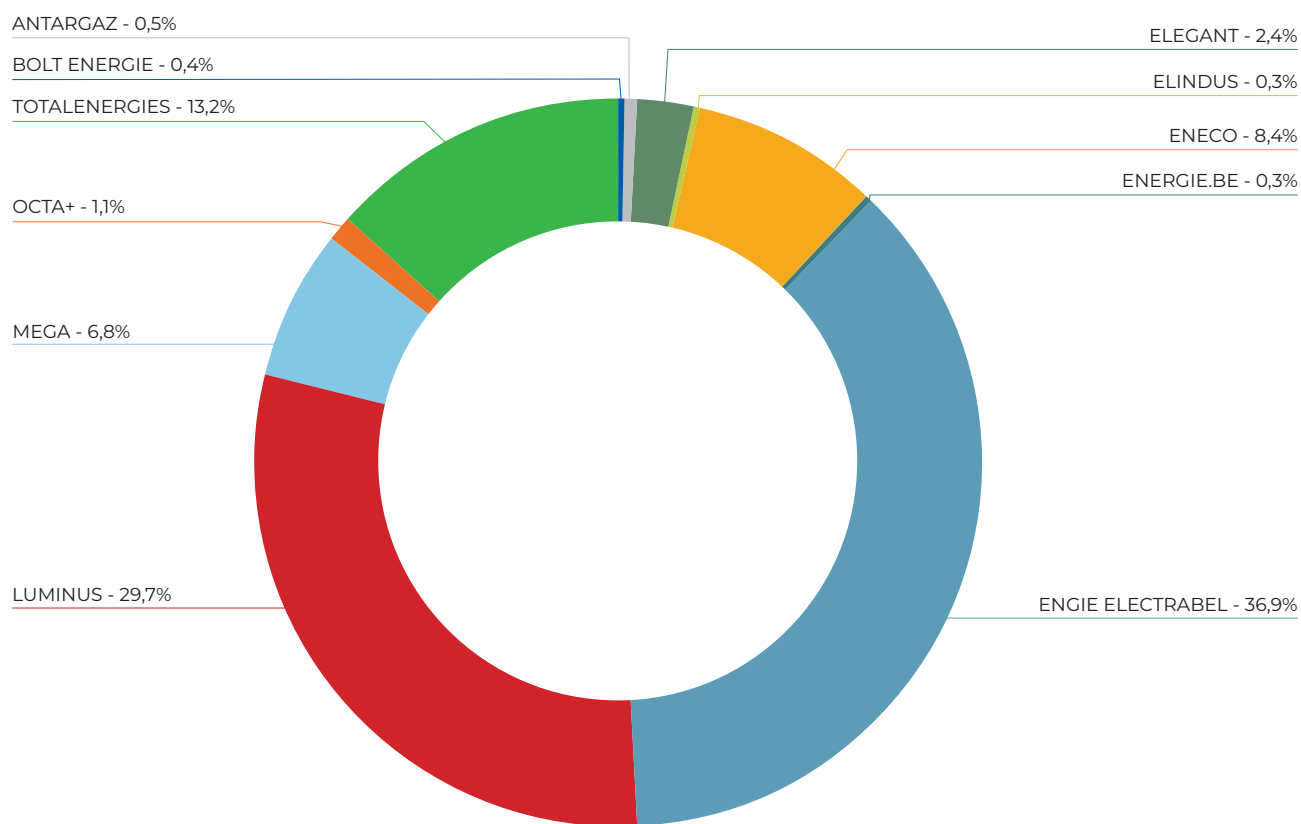
Voor de individuele klachtendossiers probeert de Ombudsdienst te bemiddelen ook al is dit niet eenvoudig omdat er geen strafbepalingen in de wet staan wanneer de leverancier de wetgeving niet respecteert.

Als de wettelijke regels niet gevolgd zijn, dan gaan we een aanbeveling formuleren die evenwel niet bindend is voor de leverancier. De inhoud van die aanbeveling kan de eindafnemer wel aanwenden als het geschil eventueel bij de vrederechter wordt aanhangig gemaakt.

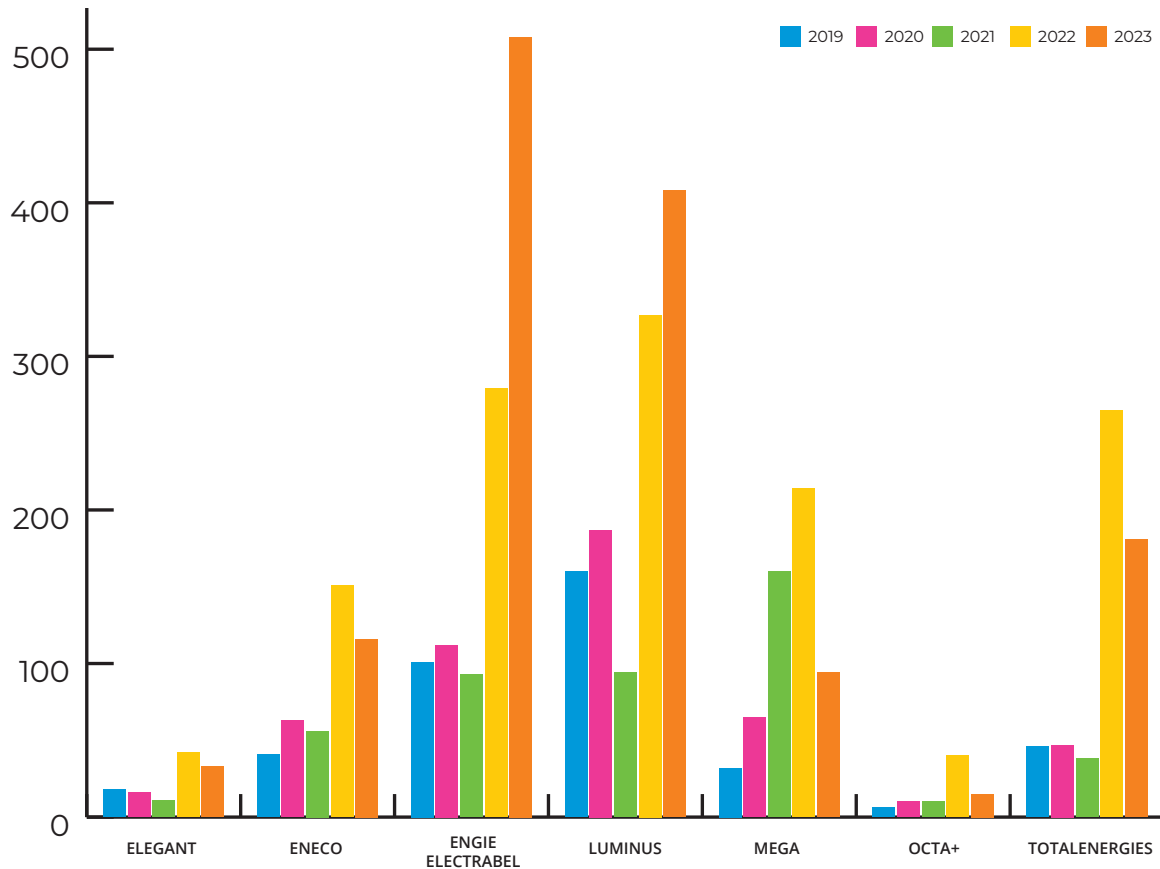
Aan de beleidsverantwoordelijken hebben we al voorgesteld om de leverancier te verplichten de voorschotfactuur aan te passen wanneer de prijzen wijzigen naar aanleiding van een hernieuwing van een contract. Dit zou een extra signaal betekenen voor de klant die de communicatie over de hernieuwing niet gelezen of niet begrepen heeft. Op die manier zal de klant sneller reageren en niet moeten wachten op de jaarlijkse afrekening om finaal geconfronteerd te worden met de zeer hoge energieprijzen.



TRANSPARANTIE VAN DE ENERGIEPRIJZEN (2023)



EVOLUTIE 2019 TOT 2023: TRANSPARANTIE VAN DE ENERGIEPRIJZEN





In 1.383 klachten (tegenover 1.525 klachten in 2022) betrof het probleem vooral de transparantie van de variabele energieprijzen en meer bepaald de gebruikte indexatieparameters. De toepassing en de transparantie van indexatieparameters komt in klachten geregeld terug. Leveranciers zijn niet verplicht om gratis toegankelijke noteringen te gebruiken en stellen soms geen historiek ter beschikking, of alleen op aanvraag. Behalve het terugvinden van de parameterwaarden is ook het begrijpen van de tariefformule in zijn geheel een klachtenthema.

Klanten moeten zich behelpen met inschattingen van prijsvergelijkers of met de CREG-scan om na te gaan of ze een betaalbaar energiecontract hebben. Wie al meer bedreven is in cijfers kan zich ook verdiepen in het vergelijken van de prijsformules die bestaan uit het abonnement, de indexeringsparameter, de marge op de indexeringsparameter en de mark-up.

Misschien kan men op de internationale of Europese energiebeurzen de prijsnoteringen op de spotmarkt, de groothandelsprijzen per maand of per trimester terugvinden, zo niet kon men enkel voortgaan op wat energieregulators als jaarprijs op hun prijs simulatoren inschatten op basis van de te verwachten prijsevoluties van de volgende 12 maanden. Dit zou ook een vergelijking met de energiecontracten aan vaste prijs moeten vergemakkelijken omdat in de loop van 2023 steeds meer leveranciers opnieuw vaste contracten gingen aanbieden, weliswaar met een beperkte inschrijvingsperiode en doorgaans met beperkte volumes om het aantal inschrijvers onder controle te houden. In die vaste prijzen zit ook een risicopremie verwerkt voor het geval de leverancier zijn aangekochte volumes niet voor de volledige contractuele periode kan leveren omdat een aantal klanten vervoegd het contract aan vaste prijs opzeggen of beëindigen.

Reeds vóór de energiecrisis pleitte de Ombudsdienst voor een terugkeer naar de vangnetregulering zoals die bestond tot einde 2017 en waarbij de federale energieregulator CREG eventuele prijsstijgingen en prijzen van nieuwe variabele energiecontracten

controleerde via een benchmarking met de buurlanden. De CREG keek toe op de correcte indexering van de prijzen en vergeleek eventuele prijsstijgingen met die van vergelijkbare verbruikers in de buurlanden. De herinvoering van dit vangnetmechanisme is gelet op de complexiteit van de tariefformules van geïndexeerde energieprijzen zeker geen overbodige luxe voor nieuwe variabele energiecontracten.

In het verleden sprak de federale energieregulator CREG zelf over het zogenaamde 'gaming' waarbij een leverancier regelmatig wisselt tussen indexeringen op maand- of kwartaalbasis met maar één doel: goed scoren in de resultaten van bestaande prijsvergelijkers. In de praktijk is er echter geen garantie op een effectief voordelig contract. Dat maakt het voor de consument verwarrend en moeilijk om goede keuzes te maken.

Of er is ook de praktijk van bepaalde energieleveranciers om de commodity, in casu de formule van de variabele energieprijzen te verhogen met een factor 7 of meer op het moment dat de internationale marktprijzen reeds ongezien hoog stonden. Bijvoorbeeld de leverancier LUMINUS verantwoordde de energieprijzen op de tariefkaart door te verwijzen naar de ongezien hoge marktprijzen, terwijl de prijs op de tariefkaart in feite gebaseerd was op een parameterwaarde van de langetermijnmarkt die in het voorgaande kwartaal een pak lager lag:

Je huidige tariefformules:

Elektriciteit: Tweevoudige meter: formule dag $0.001228 * E_{MarketCWE} + 0.005963$, formule nacht $0.000967 * E_{MarketCWE} + 0.003463$.

Je nieuwe tariefformules:

Elektriciteit: Tweevoudige meter: formule dag $0.001268 * E_{MarketCWE} + 0.422653$, formule nacht $0.000986 * E_{MarketCWE} + 0.380358$.

De klanten die aan deze tariefformules hernieuwd werden, bleven voor de periode vanaf september 2022 zeer hoge tarieven betalen ook al zijn de marktprijzen nadien alleen maar blijven dalen. De leverancier compenseerde de daling van de





marktprijzen met een substantiële verhoging van de tariefformule via de zogenaamde mark-up.

Naast de herinvoering van een vangnetmechanisme voor variabele energiecontracten, pleit de Ombudsdienst ook voor een bijkomende vangnetregulering voor nieuwe vaste contracten en de bijhorende risicopremies die in de markt worden gezet.

Deze risicopremies maken dat vaste energiecontracten honderden euros per jaar duurder uitvallen dan de variabele contracten. De energieleveranciers pleiten dan ook via hun beroepsfederatie FEBEG voor de herinvoering van een verbrekingsvergoeding voor energiekanten die vervroegd hun vaste energiecontract opzeggen of beëindigen. Dergelijke verbrekingsvergoeding is toegelaten via de Europese richtlijnen voor

elektriciteit en aardgas mits er regulatoire monitoring voorzien wordt. De Ombudsdienst pleit in het geval van een eventuele herinvoering van de verbrekingsvergoeding niet alleen voor deze monitoring van de verbrekingsvergoeding maar ook voor een vangnetregulering voor de totale energieprijzen van nieuwe vaste energiecontracten die op de markt worden aangeboden.

Bovenop de transparantie van de variabele en vaste energieprijzen (met risicopremie) worden de eindafnemers ook nog meer en meer geconfronteerd met bijkomende toeslagen, forfaits of kosten die worden aangerekend door sommige energieleveranciers.

Enkele daarvan worden hierna kort besproken op basis van de tarieffiches januari 2024.

DE VASTE VERGOEDING OF ABONNEMENTSKOST

Wanneer een eindafnemer vanaf 1 juli 2022 gebruik maakt van zijn recht om een energieleveringsovereenkomst voor aardgas en/of elektriciteit te allen tijde op te zeggen, dan mag een leverancier bij overeenkomsten met een variabele energieprijzen de overeengekomen **vaste vergoeding** aanrekenen:

- forfaitair, voor een periode van zes maanden, indien de klant de overeenkomst stopzet binnen de zes maanden na de aanvang van de levering;
- naar rato van het aantal leveringsdagen, indien de klant de overeenkomst stopzet na zes maanden na de aanvang van de levering.

Voor energiecontracten aan “vaste” prijzen is er geen wettelijke regeling voorzien. Er zijn wel afspraken met de leveranciers gemaakt die het zogenaamde consumentenakkoord ondertekend hebben.

De vaste vergoeding mag dan enkel aangerekend worden voor een volledig contractueel jaar bij contracten van bepaalde duur van meer dan 1 jaar. Voor contracten van bepaalde duur van 1 jaar of contracten van onbepaalde duur mag er dus geen vaste vergoeding per begonnen jaar worden aangerekend en is dus een pro rata het aantal leveringsdagen van toepassing indien de klant vervroegd vertrekt bij een leverancier die het consumentenakkoord heeft ondertekend.

EEN BIJKOMENDE KOST OF FORFAIT VOOR ZONNEPANELEN.

Er zijn een aantal leveranciers die een **bijkomende kost of forfait** aanrekenen voor klanten met zonnepanelen. Dat forfait wordt berekend op het vermogen van de omvormer en kan oplopen tot meer dan 4 euro per kVa per maand. Als de omvormer een vermogen heeft van 4 kVa dan loopt die bijkomende kost op tot 192 euro per jaar

bij een forfait van 4 euro per maand. Bij sommige leveranciers wordt dit forfait enkel aangerekend bij zonnepanelen met terugdraaiende analoge of mechanische meter maar enkele leveranciers rekenen het forfait zonnepanelen ook aan bij zonnepanelen met digitale meter die recht geven op een teruglevercontract met een injectievergoeding.



KOSTEN VERBONDEN AAN ENERGIEDELEN

Wie zijn opgewekte energie wil delen of verkopen en een digitale meter heeft, kan hiervoor bij iedere leverancier terecht. Voor energiedelen zijn er **extra kosten en/of voorwaarden** wegens de complexiteit van de facturatie zowel bij de energiedeler/producent/verkoper als bij de ontvanger/verbruiker van de gedeelde energie. Die kosten kunnen oplopen tot 150 euro per jaar.

Behalve de vaste vergoeding of abonnementskosten waarvan de federale regelgeving nogal complex is in functie van de aard van het contract (variabel of vast) of van de leveranciers die het consumentenakkoord ondertekenden of zich engageren om het te volgen, geven de andere bijkomende kosten of forfaits weinig aanleiding tot klachten voor zover zij duidelijk precontractueel zijn gecommuniceerd en de contractuele voorwaarden en termijnen worden gerespecteerd. Dergelijke kosten of forfaits mogen niet leiden tot een eenzijdige wijziging van de (prijs) voorwaarden tijdens de looptijd van het contract en kunnen dus enkel aangerekend worden bij nieuwe energiecontracten of de hernieuwing van energiecontracten voor zover ze dus duidelijk aan de klant worden medegedeeld alvorens hij met kennis van zaken beslist in te gaan op het aanbod dat deze kosten of forfaits voorziet.

In het verleden zijn er hierover stevige discussies geweest met OCTA+ omdat ze volgens de Ombudsdienst eenzijdig hadden beslist om het forfait voor zonnepanelen in te voeren (op 1 januari 2022 en uitgesteld tot 1 april 2022) tijdens de looptijd van het energiecontract voor de betrokken klanten, bezitters van zonnepanelen. Het betrof meer dan 100 dossiers waarover tot op heden ook van de Algemene Directie van de Economische Inspectie geen feedback is ontvangen, ook al werden al deze dossiers aangemeld bij de Economische Inspectie. Ondertussen heeft OCTA+ laten weten dat de (gerechtelijke) invorderingsprocedure zal worden geactiveerd voor de openstaande saldi in deze dossiers. Het is dan ook betreurenswaardig dat in dergelijke dossiers de Vlaamse energieregulator VREG die het dossier aanhangig maakte bij de

Economische Inspectie noch de Economische Inspectie zelf ook maar enig gevolg kon geven aan dit dossier. De Ombudsdienst deed binnen de limieten van zijn wettelijke opdrachten zijn werk door het formuleren van een niet-bindende generieke aanbeveling aan OCTA+ ingevolge de beoordeling van de kennisgeving van de VREG en het vervolgens melden van deze praktijken aan de Economische Inspectie. Sinds 30 juni 2020 heeft OCTA+ zich bovendien teruggetrokken uit het consumentenakkoord en zijn de gemaakte afspraken, zoals over de aanrekening van de vaste vergoeding, evenmin nog op deze leverancier van toepassing. Dit toont aan dat een leverancier van een basisproduct als elektriciteit en aardgas toch vrij gemakkelijk de regels inzake marktpraktijken en consumentenbescherming kan proberen te omzeilen zonder enig gevolg door een bevoegde autoriteit op het vlak van energie. Ondertussen heeft OCTA+ ook de Brusselse energiemarkt moeten verlaten en zijn de gewezen klanten overgenomen door de standaardleverancier ENGIE ELECTRABEL maar tegen minder gunstige voorwaarden dan de lopende contracten van OCTA+. Geschillen over deze beslissing van de Brusselse energieregulator BRUGEL werden of worden voor behandeling doorgestuurd naar de Geschillendienst van BRUGEL.

Ten slotte stellen we ook nog klachten vast over prijskortingen en andere prijsvoordelen die door leveranciers niet zouden gerespecteerd zijn.

Een eerste dossier betrof de berekening van de BTW op de korting.

We hebben verschillende dossiers ontvangen waarbij klanten in 2021 een contract hadden afgesloten bij MEGA waarbij er een korting zou worden toegekend. De discussie ging over het feit dat MEGA de korting aan 6% BTW toekende, terwijl het verbruik deels aan 21% BTW werd aangerekend.

De korting stond als volgt vermeld op de tariefkaart:



- Je geniet van een unieke korting die we na één jaar verbruik in mindering brengen op je afrekeningsfactuur, op voorwaarde dat, je tijdens het hele contract je je facturen via domiciliëring op tijd betaalt zonder enige uitzondering.

- De korting bestaat uit een vast bedrag van 90 euro en een variabel bedrag van 3,4 €/kWh (incl. btw), dat we in mindering brengen op je elektriciteitsverbruik. De korting is geplafonneerd op 350 euro (incl. btw).

- Deze korting is alleen geldig voor nieuwe klanten die zich online inschreven via een energievergelijkingssite en is niet cumuleerbaar met andere promoties of kortingen.

Een variabele korting (variabel in die zin dat het uiteindelijk bedrag van de korting afhankelijk is van het verbruik) van 3,4 €c incl. 21% BTW is excl. BTW 2,81 €c en dit is dus de korting die door MEGA wordt toegekend.

We hadden alle begrip voor het feit dat MEGA niet de “dupe” kon zijn van de BTW-verlaging van de overheid. Als MEGA nog steeds 3,4 €c korting zou moeten toekennen aan 6% BTW, zou dit willen zeggen dat de kost excl. BTW 3,207 €c zou bedragen en dat Mega zou moeten opdraaien voor het verschil tussen 3,207 €c en 2,81 €c.

Waar de Ombudsdienst (en de klanten) het wel moeilijk mee hebben is dat op de afrekening de volledige korting aan 6% BTW werd toegekend, maar dat er wel nog een deel verbruik aan 21% werd aangerekend.

Over de vaste korting van 90 euro klopt het dat MEGA deze aan 6% BTW toekende. Deze korting werd namelijk pas toegekend als men na één jaar de facturen tijdig via domiciliëring heeft betaald.

MEGA haalde als argument aan dat het BTW-tarief werd toegepast dat op het moment van opmaak van de factuur van toepassing was. Maar we waren van mening dat het BTW-tarief moet toegepast worden dat ten tijde van het verbruik van toepassing was omdat er een btw-verlaging van toepassing was vanaf maart 2022 voor elektriciteit en vanaf april 2022 voor aardgas. Gezien er een deel verbruik nog

aan 21% BTW werd aangerekend, moest er ook een deel korting aan 21% BTW worden toegekend op basis van Circulaire 2022/C/35 van de FOD Financiën gebaseerd op het Koninklijk Besluit van 21/02/2022 (Belgisch Staatsblad van 28/02/2022).

MEGA heeft zich in een bilateraal overleg bij de Ombudsdienst akkoord verklaard met het standpunt van de FOD Financiën zoals vertolkt door de Ombudsdienst. MEGA heeft zich ook akkoord verklaard om de passende rechtzettingen te doen in de nog hangende klachtendossiers bij de Ombudsdienst en bij MEGA zelf.

Een ander dossier dat met positief resultaat is bemiddeld is de toepassing van een korting door TOTALENERGIES met hierna de uiteenzetting via een klachtendossier.

“De klant ondertekende een contract bij TOTALENERGIES, waarbij er een procentuele korting per kWh zou worden toegekend van 25% op de energiegcomponent van elektriciteit en 35% op de energiegcomponent van aardgas.

Bij nazicht van de facturen merkt de klant op dat de toegekende kortingen niet overeenstemmen met de kortingspercentages die contractueel werden overeengekomen.

TOTALENERGIES deelt mee dat de promotie uitgedrukt is in percentages, maar wel gebaseerd is op de variabele prijs van de tariefkaart die van toepassing is op het moment van de inschrijving en niet op de gemiddelde prijs die wordt aangerekend aan de klant.

TOTALENERGIES deelt mee dat ze hierbij de info en voorwaarden verbonden aan de promo respecteren.

TOTALENERGIES deelt evenzeer mee dat ze volgens de voorwaarden “het recht hebben om de looptijd van de actie te wijzigen, de invulling van de actie te wijzigen of zelfs de actie volledig te annuleren, wanneer overmacht of om het even welke andere omstandigheid buiten haar wil, dat rechtvaardigen.”



Het argument van **TOTALENERGIES** dat de promotie gebaseerd was op de variabele prijs van de tariefkaart die van toepassing was op het moment van het ondertekenen van het contract wordt weerlegd doordat **TOTALENERGIES** op de eerste voorschotfactuur toelichting geeft over de berekening van het voorschotbedrag en daarbij ook het kortingspercentage toekent dat niet gebaseerd is op het tarief van de tariefkaart maar op het laatst gekende tarief.

Ter illustratie:

Een klant had in maart 2021 een contract ondertekend waarbij hij een korting van 40% op de elektriciteitsprijs zou bekomen. De variabele elektriciteitsprijs op de tariefkaart van maart 2021 bedroeg 6,42 €/kWh excl. BTW. Op de eerste voorschotfactuur van juni 2021 die de klant ontving lichtte **TOTALENERGIES** de berekening van het voorschotbedrag als volgt toe:

Lampiris

Enkelvoudig Elektriciteitstarief tip	3.385 kWh	6,8666 €/kWh	232,43 €
Bijdrage groene energie/WKK (2022)	3.385 kWh	2,3671 €/kWh	80,13 €
Abonnement tip	1 jaar	33,0500 €/jaar	33,50 €
			345,61 €

Uw voordeel

Voordeel energie (-40%)	€ 232,43	-40,00%	-92,97 €
Jaarlijkse Korting	1 jaar	-45,4500 €/jaar	-45,45 €
			-138,42 €

TOTALENERGIES berekende de korting van 40% aldus op het tarief van 6,8666 €/kWh (40% van 232,43 euro is 92,97 euro), zijnde het laatst gekende variabele tarief op dat moment.

Indien de promo werkelijk zou toegekend worden op het tarief dat op de tariefkaart vermeld stond zoals **TOTALENERGIES** beweert, had de korting van 40% moeten berekend zijn geweest op het tarief van 6,42 €/kWh.

TOTALENERGIES heeft dus tijdens de looptijd van het contract éézijdig de berekening van de korting gewijzigd. De klant werd hier door **TOTALENERGIES** nooit van op de hoogte gebracht waardoor de klant er dan ook van uit ging dat de korting zou berekend worden op de gemiddelde energieprijs die zou worden aangerekend."

De Ombudsdienst was dan ook van oordeel dat de klant van **TOTALENERGIES** rechtmatig aanspraak maakte op een kortingsbedrag waarbij de percentages van de korting worden berekend op basis van de gemiddelde eenheidsprijs die door **TOTALENERGIES** wordt aangerekend.

TOTALENERGIES heeft het standpunt van de Ombudsdienst gevolgd en via bilateraal overleg is overeengekomen om deze klachtendossiers bij de Ombudsdienst en bij **TOTALENERGIES** te regulariseren. Voor de klachtendossiers bij de Ombudsdienst betrof dit meer dan 80 dossiers die aanleiding gaven tot een totale compensatie van meer dan 30.000 euro.

Een derde voorbeeld waarbij de Ombudsdienst een positief resultaat heeft kunnen bekomen, handelt eveneens over de toepassing van een korting, ditmaal door **LUMINUS**.

LUMINUS had een promotie lopen waarbij nieuwe klanten na 11 maanden 1500 kWh gratis energie kregen die verrekend zou worden op de afrekeningsfactuur. Bij het ontvangen van de jaarafrekening merkten de klanten op dat het toegekende kortingsbedrag niet in verhouding lag met de energieprijs die ze moesten betalen.

LUMINUS gaf hierbij als toelichting dat "de gratis kWh kortingen op de factuur worden omgezet in een €-bedrag o.b.v. **de gemiddelde prijs van dat product in het voorgaande kalenderjaar**. Het bedrag zal dus bij facturatie in een bepaald jaar voor alle klanten identiek zijn, ongeacht hun exacte profiel of prijs dat ze betalen."

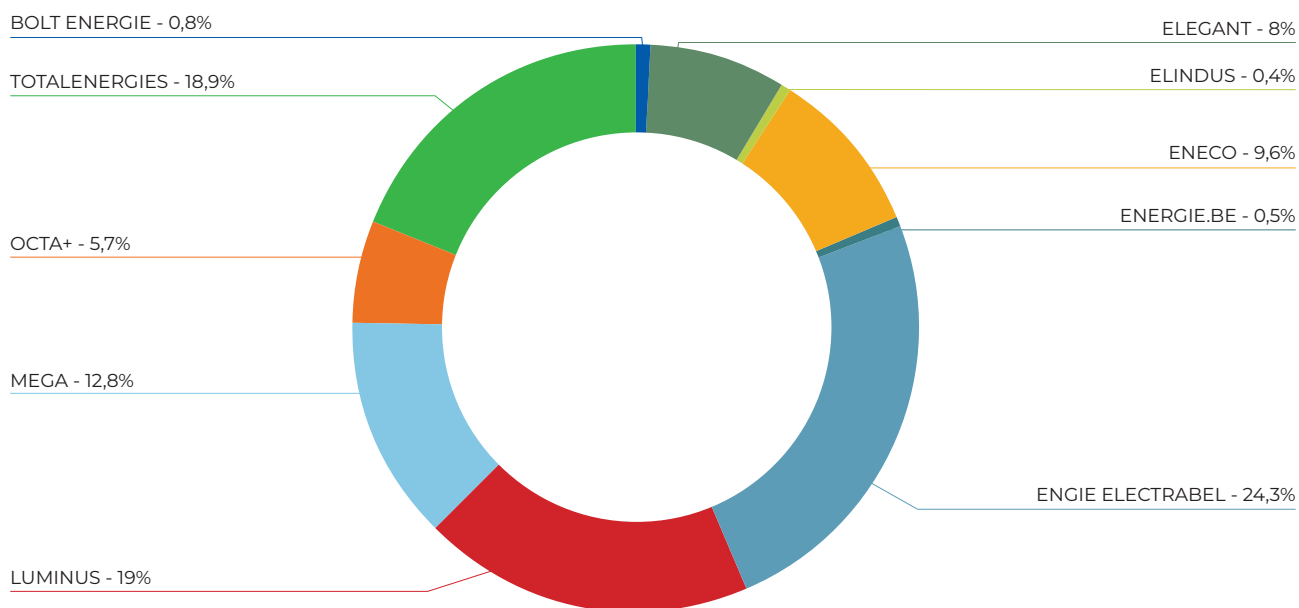
Dit standpunt van **LUMINUS** wordt weerlegd daar de voorwaarde voor de korting als volgt stond genoteerd op de tariefkaart:



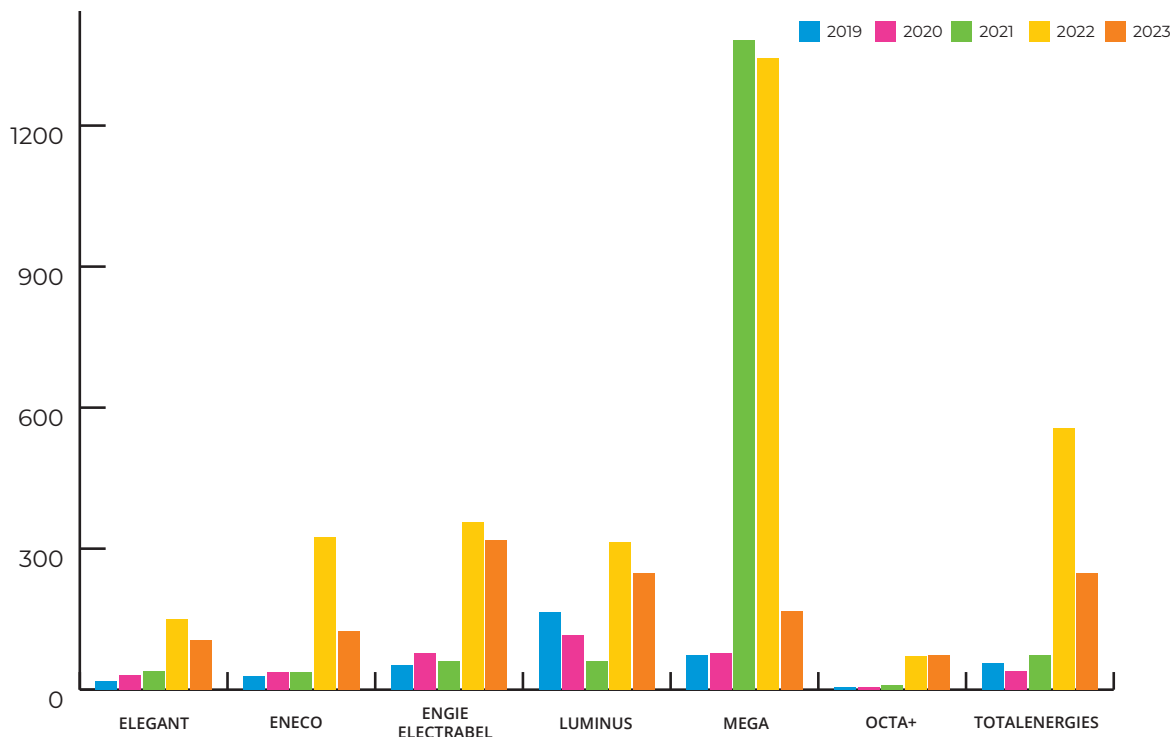
“Als nieuwe klant krijgt u 1.500 kWh gratis (op de energiekost) op uw afrekening voor het afsluiten van een Luminus Optimal Gas contract in april 2021. Dit bedrag wordt berekend adhv een gemiddeld tarief voor de energiekosten en wordt toegekend na 11 maanden.”

Er is hier dus geen sprake van een gemiddelde prijs van het voorgaande kalenderjaar. LUMINUS heeft het standpunt van de Ombudsdienst gevolgd en was voor de betrokken klachtendossiers bereid om de korting te berekenen op basis van de eenheidsprijs die zoals wordt aangerekend.

VOORSCHOTFACTUREN (2023)



EVOLUTIE 2019 TOT 2023: VOORSCHOTFACTUREN





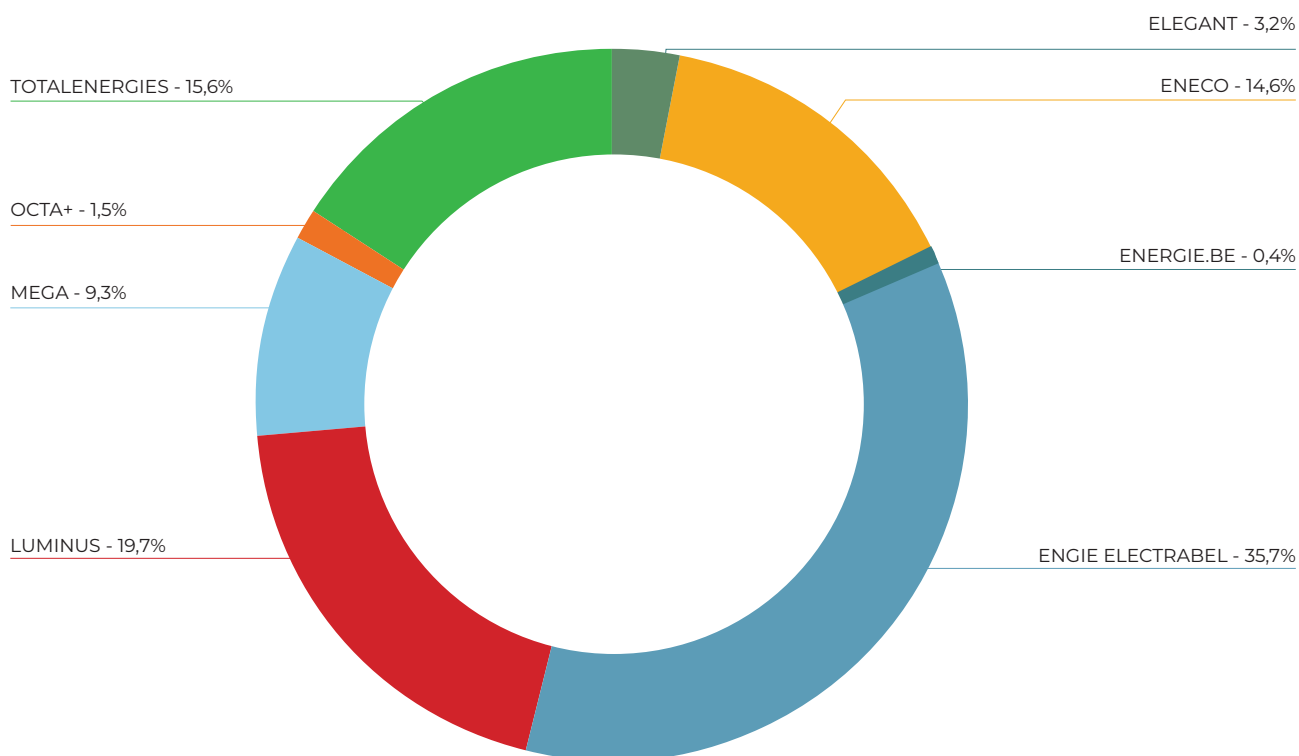
De klachten over voorschotfacturen zijn sterk gedaald in 2023 (1.313 klachten tegenover 3.356 klachten in 2022). Dit komt vooral door de dalende en stabielere energieprijzen sinds begin 2023. De meeste klachten gingen dan ook over de verlaging van de voorschotfacturen die niet automatisch aan de klanten werd doorgerekend door de energieleveranciers. Terwijl de stijgingen van de energieprijzen in 2022 wel vlot door de leveranciers werden doorgerekend in de voorschotbedragen, heeft de federale regering samen in een “Protocol voorschotfacturen energie” met de leveranciers afgesproken om minstens driemaal per jaar een berekening van het voorschot uit te voeren en desgevallend een aangepast bedrag voor te stellen. Op die manier lag het initiatief niet bij de klant zelf maar moest de leverancier zelf proactief optreden zodat een tijdige aanpassing van het voorschotbedrag de impact van de facturatie op de energiekosten van het gezin beter beheersbaar kan maken.

De Ombudsdienst heeft ook al voorgesteld om de energieleverancierte verplichtend de voorschotfactuur aan te passen wanneer de prijzen veranderen naar aanleiding van een nieuw contract. Dat zou sneller een belletje kunnen doen rinkelen bij de consument die de communicatie over de hernieuwing niet gelezen of begrepen heeft. Op die manier zal de klant sneller reageren en niet moeten wachten op de jaarlijkse afrekening om finaal geconfronteerd te worden met de hogere energieprijzen.

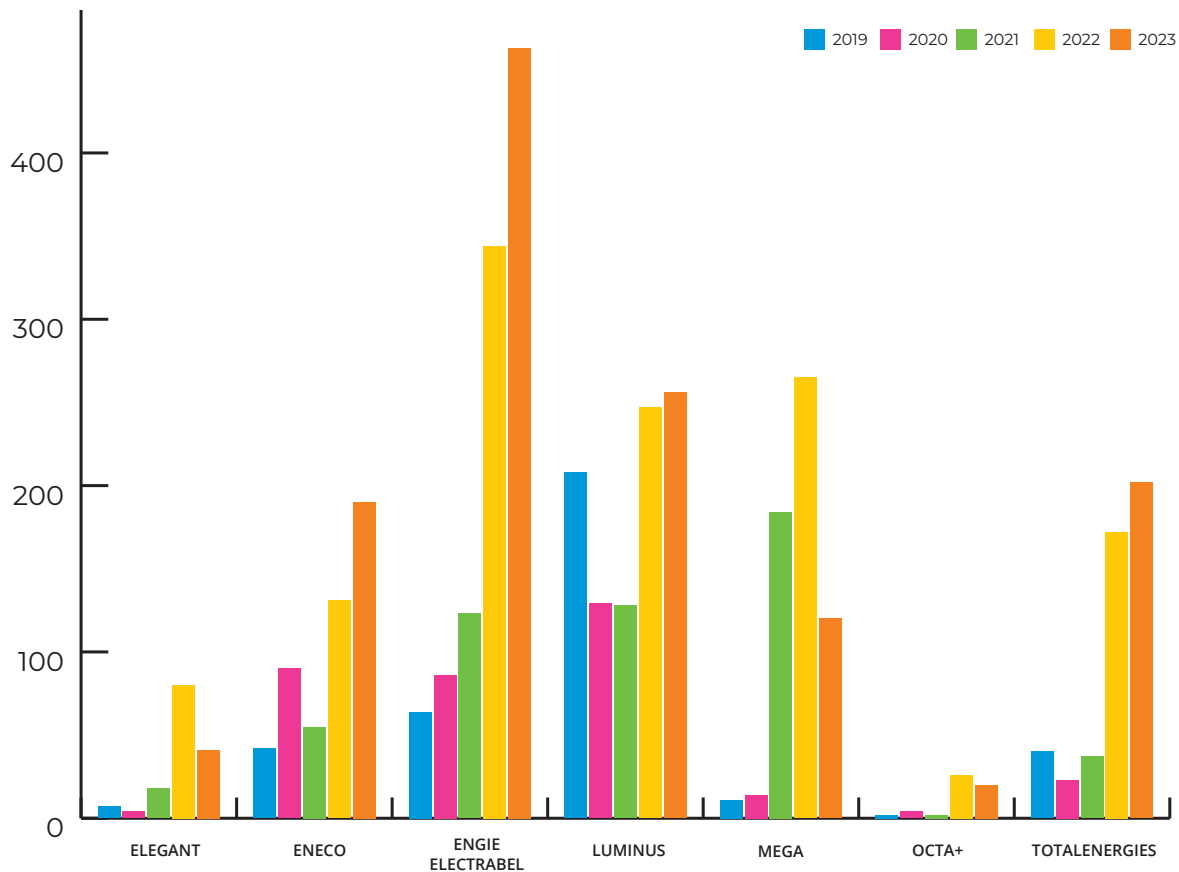
Een alternatief voor de discussies over de hoogte van de voorschotfacturen is de zogenaamde maandafrekeningen waarvoor klanten sinds 2023 in Vlaanderen kunnen kiezen. Deze mogelijkheid biedt evenwel niet voor alle klanten een oplossing omdat het de installatie van een digitale meter vereist en bovendien de gelijke spreiding van de energiekosten over 12 maanden niet mogelijk maakt. Een maandelijks afrekening op basis van het werkelijk verbruik biedt uiteraard voordelen op het vlak van beheersbaarheid van het verbruik omdat de klant na een maand al een zicht heeft op zijn verbruikskosten. Bovendien is er geen discussie meer over de hoogte van de voorschotfacturen en het al dan niet voorfinancieren van de jaarlijkse energiefactuur in het voordeel van de leverancier (te hoge voorschotten) of van de klant (te lage voorschotten). Maar het is niet voor alle klanten haalbaar om hoge maandelijks energiefacturen met het maandelijks huishoudbudget in de wintermaanden en/of in maanden met (uitzonderlijk) hoge energieprijzen te betalen. In dergelijke gevallen moet een spreiding van de kosten over een jaar mogelijk blijven.



SOCIAAL TARIEF (2023)



EVOLUTIE 2019 TOT 2023: SOCIAAL TARIEF





Het aantal geschillen over sociale tarieven bleef op hetzelfde niveau als in 2022 (1.304 tegenover 1.376 klachten in 2022).

Dit heeft verschillende oorzaken.

Vooreerst was er de stopzetting van **het tijdelijk recht op sociaal tarief vanaf 1 juli 2023**.

Personen die recht hebben op de verhoogde tegemoetkoming en op hun naam een contract hebben afgesloten voor de aankoop van elektriciteit en aardgas voor eigen gebruik (residentiële afnemer), hadden van 1 februari 2021 tot en met 30 juni 2023 tijdelijk recht op het sociaal tarief.

In het koninklijk besluit van 19 maart 2023 houdende de verlenging van de uitbreiding van de maximumprijzen voor de beschermde residentiële afnemers tot personen met een recht op verhoogde verzekeringstegemoetkoming tot 1 juli 2023 (Belgisch Staatsblad van 22 maart 2023) werd ook het volgende bepaald *"Vanaf 1 juli 2023 past de leverancier het op dat ogenblik goedkoopste product toe, en dit voor een periode van drie maanden."*

Dit koninklijk besluit geeft ook uitvoering aan de wet van 28 februari 2022 (Belgisch Staatsblad van 8 maart 2022) waarbij de leveranciers verplicht worden om het sociaal tarief, bij verlies van het recht erop, te hernieuwen tegen het goedkoopste equivalent product in de portefeuille van de leverancier of te kiezen voor een ander product.

De Ombudsdienst vreesde voor een zogenaamde "bill shock" voor de rechthebbenden op sociaal tarief omdat deze personen opnieuw tegen een hoger vast of variabel tarief moesten beleverd worden. Uiteindelijk viel het aantal klachten nog mee omdat voor de eerste periode van 3 maanden na de stopzetting van het sociaal tarief de meeste leveranciers het goedkoopste equivalent product uit hun aanbod voorstelden aan de gewezen beschermde klanten waarbij zij ook producten voorstelden of kortingen gaven waarbij telefonisch contact met de leverancier werd verzekerd ook al lieten de voorgestelde producten enkel een digitale

of online-bereikbaarheid toe.

Maar ook met de toepassing van het tijdelijk recht op het sociaal tarief waren er nog verschillende geschillen met de leverancier MEGA die voor heel wat klanten aanleiding gaf tot de laattijdige rechtzetting van energiefacturen. De oorsprong van de geschillen was vooral toe te schrijven aan de verwarrende communicatie van MEGA waarbij sommige gezinnen met recht op het tijdelijk sociaal tarief op basis van de verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering alsnog hun recht op sociaal tarief verloren omdat de persoon met recht op de verhoogde tegemoetkoming geen houder van het energiecontract was.

In een eerste communicatie had MEGA evenwel medegedeeld dat er geen probleem was indien een ander lid van het gezin dan de contracthouder recht had op de verhoogde tegemoetkoming.

We ontvingen hierover de volgende informatie van de FOD Economie.

"Het recht op de verhoogde tegemoetkoming (RVT) is in principe een gezinsrecht dat aan het hele gezin wordt toegekend op basis van een laag gezinsinkomen. Op die manier genieten alle leden van het gezin dit statuut en dus ook de residentiële klant vermeld op het contract."

Er zijn 2 mogelijkheden wanneer niet het hele gezin geniet van het RVT:

- *In het kader van de toepassing van de RVT, wordt voor de samenstelling van het gezin niet gekeken naar het Rijksregister, maar naar het mutualistisch gezin: de aanvrager van de RVT en diens personen ten laste (dit wil zeggen de personen ingeschreven op het ziekenfondsboekje of de levenspartner). Voor het RVT kunnen hierdoor personen ingeschreven op hetzelfde adres, als apart gezin beschouwd worden (men is niet ten laste van elkaar of men is geen levenspartner van elkaar).*
- *Wanneer het RVT op individuele basis wordt toegekend, vanwege een specifieke status van dat gezinslid, met uitsluiting van de andere*



leden van het gezin (en dus niet aan de residentiële klant).

In deze situaties wordt aangenomen dat het gezin niet voldoet aan de definitie van een gezin met een laag inkomen en men geen deel uit maakt van de doelgroep dat beoogd wordt als beschermde residentiële afnemer die zich in een kwetsbare situatie bevindt.

.... Helaas heeft Mega de wetgeving verkeerd toegepast waardoor er nu bij heel wat klanten een herberekening van de facturatie dient te gebeuren. Als u van mening bent wel recht te hebben op het sociaal tarief voor deze periode, dient u een attest geldig voor de aanvraag van het sociaal tarief voor energieopname van de contracthouder op te vragen bij uw ziekenfonds. Dit attest dient u te bezorgen aan uw energieleverancier. Als het ziekenfonds u dit niet kan bezorgen was er geen gezinsrecht en was er ook geen recht op de toepassing van het sociaal tarief. "

De Ombudsdienst heeft voor de individuele dossiers zelf contact opgenomen met de betrokken ziekenfondsen en in een aantal gevallen toch het gezinsrecht kunnen laten toepassen door MEGA. Voor de dossiers waar dit niet mogelijk was, maakt MEGA het onderscheid tussen de klanten die zelf een naamsverandering of een nieuw contract op naam van de rechthebbende op het tijdelijk sociaal tarief hebben aangevraagd en de klanten die enkel een attest hebben ingediend zonder vraag tot naamsverandering of voor een nieuw contract. MEGA zou dan bereid zijn om voor de klanten die zelf een naamsverandering of een nieuw contract hebben aangevraagd een compensatie toe te passen door het financieel verschil tussen het sociaal tarief en het commercieel tarief waaraan het sociaal tarief werd hernieuwd.

Andere problemen hebben betrekking op het **laattijdig vernieuwen van energiecontracten van rechthebbenden op (tijdelijk) sociaal tarief.**

Bij verlies op het recht op het sociaal tarief moet de leverancier dus het sociaal tarief hernieuwen aan het goedkoopste equivalent product uit zijn aanbod maar soms gebeurt deze hernieuwing vele maanden na het verlies van het recht zodat de betrokken klanten geconfronteerd worden met een rechtzetting van de energiefactuur aan hogere energieprijzen die een stevige hap uit het gezinsbudget neemt. De leverancier biedt dan meestal wel een redelijk of kosteloos afbetalingsplan aan om de betaling van energieschuld te spreiden maar in combinatie met de nog te betalen voorschotfacturen die doorgaans ook verhoogd worden door het vernieuwde energiecontract, blijft dit een zware inspanning voor de gewezen beschermde klanten.

De Ombudsman pleit er dus voor dat de energieleveranciers zo snel mogelijk de klant in kennis stellen van het verlies van het recht op sociaal tarief.

Een strikte naleving van deze wettelijke bepalingen door energieleveranciers moet vermijden dat beschermde klanten pas na verloop van maanden worden ingelicht over het niet meer toepassen van de maximprijzen en de zogenaamde "bill shock" nog groter en onduidelijker wordt naarmate het verlies van het wettelijk recht op sociaal tarief en het nieuwe commerciële goedkoopste product laattijdig wordt gecommuniceerd en toegepast.

In een aantal geschillendossiers stelt de Ombudsdienst voor om de laattijdige vernieuwing financieel te compenseren. Sommige leveranciers geven daar een positief gevolg aan met een commerciële tegemoetkoming of vergoeden met een bedrag per maand vertraging dat gelijk is aan het bedrag dat de leverancier vraagt als herinneringskost voor een wanbetaling of vertraging in de betaling van de energiefactuur.

Ten slotte stellen we vast dat rechthebbenden op het sociaal tarief niet op de hoogte zijn van hun **mogelijkheden om het sociaal tarief te weigeren.**



Nochtans heeft de beschermde klant het recht om het sociaal tarief met zijn energieleverancier te weigeren en kan de beschermde klant bovendien vragen zijn klantgegevens niet te delen in het kader van de automatische gegevensuitwisseling.

1. De rechthebbende kan het sociaal tarief voor elektriciteit en aardgas afzonderlijk weigeren:
 - Voor elektriciteit op basis van artikel 5 van het ministerieel besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van elektriciteit aan beschermde residentiële afnemers.
 - Voor aardgas op basis van artikel 5 van het ministerieel besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van aardgas aan beschermde residentiële afnemers

Dit artikel 5 luidt als volgt: *"Een elektriciteitsbedrijf kan enkel van deze verplichting vrijgesteld worden, wanneer het elektriciteitsbedrijf door de beschermde residentiële afnemer, bij aangetekend schrijven in kennis wordt gesteld van het feit dat deze laatste niet langer van het sociaal tarief wenst te genieten. In dit geval wordt het door de klant gekozen commerciële tarief van dit elektriciteitsbedrijf toegepast vanaf de datum van in kennis stelling tot de datum dat beschermde residentiële afnemer bij aangetekend schrijven opnieuw de toepassing van het sociaal tarief vraagt."* (De bepaling met betrekking tot aardgasbedrijven is analoog.)

Hieruit kan worden afgeleid dat de beschermde huishoudelijke afnemer aan het energiebedrijf per aangetekende brief kan meedelen dat hij niet langer van de toepassing van het sociaal tarief wenst te genieten. In dat geval is het gekozen commerciële tarief opnieuw van toepassing.

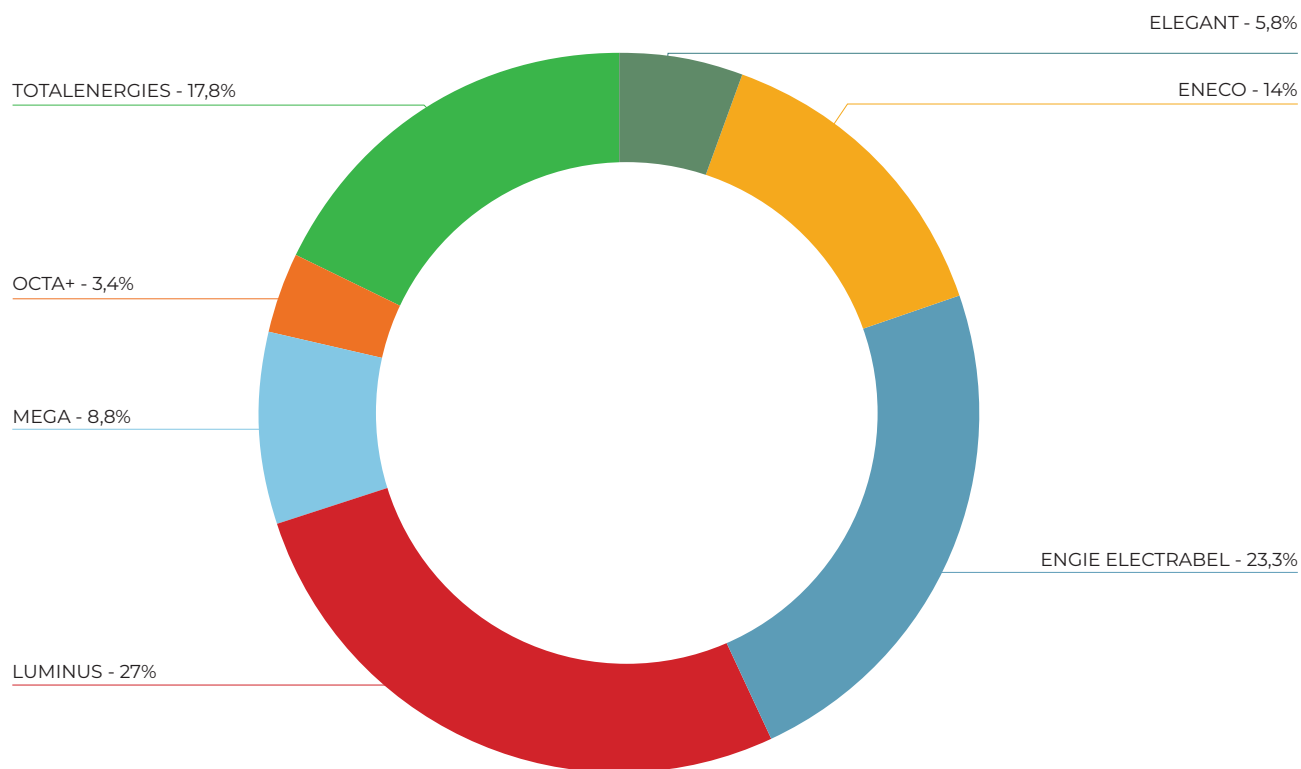
2. Elke afnemer heeft volgens artikel 6 van de programmawet van 27/04/2007 het recht om zich kosteloos te verzetten tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens voor de automatische toekenning van maximumprijzen voor de levering van elektriciteit, warmte en aardgas en de toepassing van forfaitaire maatregelen op het sociaal tarief, door middel van een gedateerde en ondertekende kennisgeving aan zijn leverancier. Hier is de aangetekende brief niet verplicht maar wel een optie om de leverancier op de hoogte te brengen. Als de klant recht heeft op het sociaal tarief, moet hij dan een papieren attest afgeven om ervan te kunnen genieten. Indien de klant na verloop van tijd deze gegevens opnieuw wil uitwisselen met de bevoegde instanties om automatisch het sociaal tarief toe te passen, is dit mogelijk.

In de wetgeving staat dus duidelijk dat de klant contact moet opnemen met de leverancier. Zolang er gegevens worden uitgewisseld, zal de FOD Economie die doorgeven. De leverancier is verplicht die te behandelen, maar dit sluit niet uit dat de klant het sociaal tarief kan weigeren. Dit blijft een individueel recht.

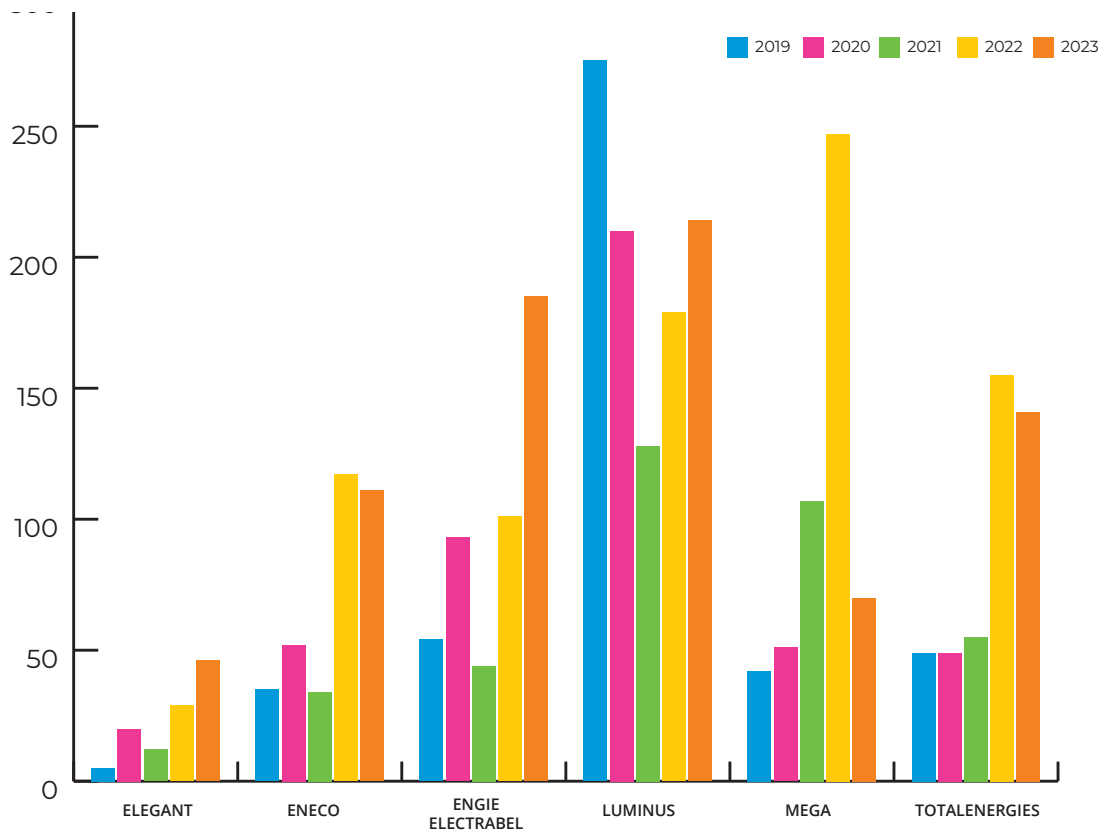




BETALINGSPROBLEMEN ADMINISTRATIEVE KOSTEN (2023)



EVOLUTIE 2019 TOT 2023: ADMINISTRATIEVE KOSTEN





Het aantal geschillen over het aanrekenen van administratieve kosten bleef in 2023 op hetzelfde niveau als in 2022 (meer dan 800 klachten).

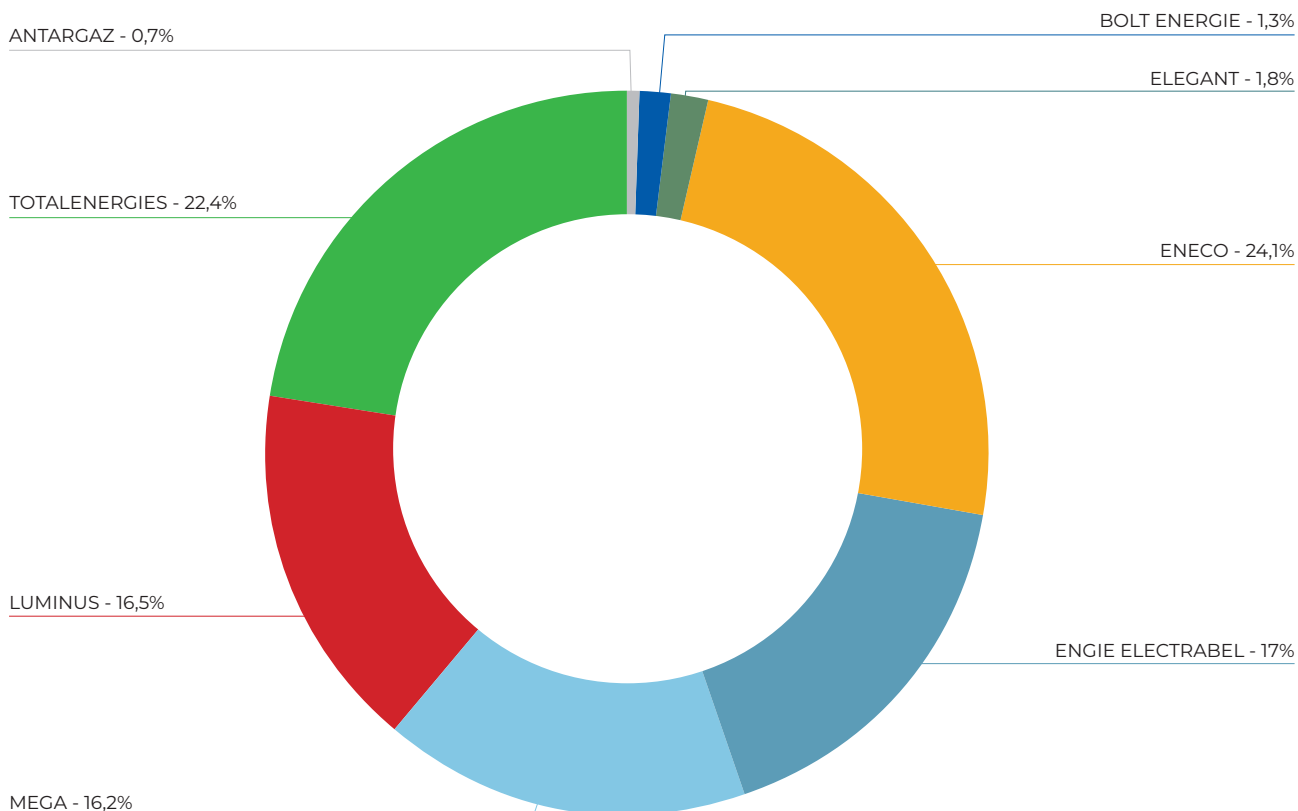
Dit is natuurlijk niet verwonderlijk omdat die kosten aangerekend worden bij wanbetaling van energiefacturen wegens het versturen van een herinneringsbrief of een ingebrekestelling door de leverancier. De energiecrisis en de economische en financiële gevolgen ervan voor de gezinnen en bedrijven hebben uiteraard gezorgd voor deze opvallende stijging van het aantal klachten.

Bovendien is vanaf 1 juli 2023 de (tijdelijke) uitbreiding van het recht op sociaal tarief naar rechthebbenden op de verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering stopgezet. Deze tijdelijke uitbreiding was sinds de coronacrisis (vanaf 1 februari 2021) van toepassing en werd telkens verlengd tijdens de energiecrisis maar is op 30 juni 2023 stopgezet.

Deze huishoudelijke eindafnemers zijn dus vanaf 1 juli 2023 niet meer beschermd. Zij worden opnieuw belevd aan een commercieel tarief, weliswaar aan het goedkoopste equivalent product dat de energieleverancier in zijn aanbod heeft. Het gevolg hiervan is dat die klanten bij wanbetaling ook kunnen geconfronteerd worden met administratieve kosten voor het sturen van een herinnering, een ingebrekestelling of het stopzetten van het energiecontract.

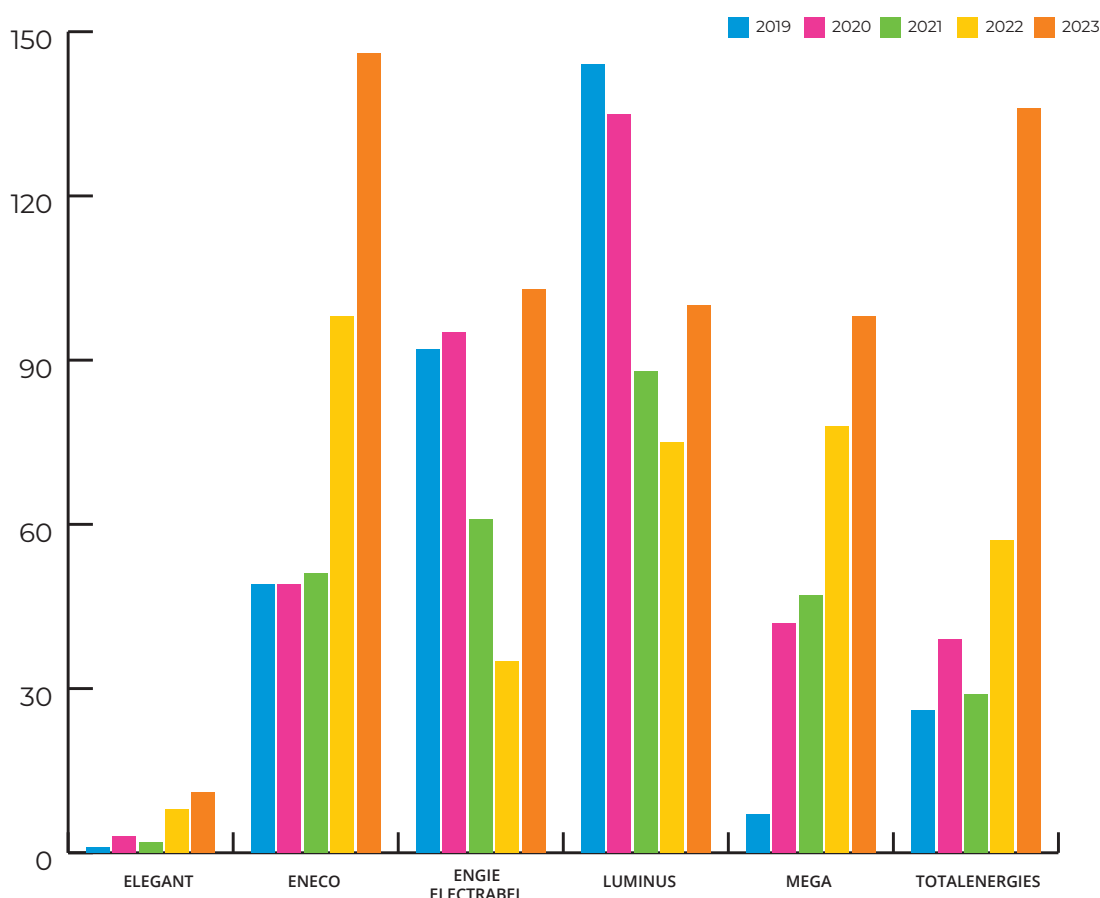
Bij een aantal leveranciers stellen we zeker een stijging vast van deze klachtensoort, al was het maar omdat ze administratieve kosten voor het versturen van herinneringen of ingebrekestellingen blijven aanrekenen ook al hadden de klanten een klacht neergelegd en de inningsprocedure tijdelijk moest worden opgeschort. Door de vertraging in de klachtenbehandeling werden deze regels niet altijd gerespecteerd.

INVORDERINGSKOSTEN (2023)





EVOLUTIE 2019 TOT 2023: INVORDERINGSKOSTEN



De klachten over invorderingskosten zijn wel in stijgende lijn (616 klachten tegenover 388 klachten in 2022). Het betreft hier geschillen met energieleveranciers over energieschulden die zijn overgedragen of verkocht aan professionele schuldvorderaars. We proberen in die geschillen na te gaan of de inningsprocedure ten aanzien van de consument via een herinneringsbrief en een ingebrekestelling correct is gevolgd, of het openstaand saldo wel correct is (in geval van betwisting van facturen) en er geen onrechtmatige kosten zijn aangerekend.

In sommige gevallen slagen we erin om het dossier via de energieleverancier te laten terughalen bij de professionele schuldvorderaar en enkel de hoofdsom zonder kosten te laten betalen, al dan niet met een kosteloos afbetalingsplan.

Als het dossier niet kan worden teruggehaald, dan kan er ook een afbetalingsplan met de professionele schuldvorderaar worden aangegaan, maar we informeren de consumenten ook over de mogelijkheid van een eventueel betaalplan via het OCMW of de mogelijkheid dat het OCMW (een deel van) de energieschuld op zich neemt.

Iedereen (eigenaar of huurder) die moeite heeft om zijn energiefactuur te betalen, kan aanspraak maken op het Gas- en Elektriciteitsfonds. Hiervoor moet men zijn aanvraag indienen bij het OCMW van zijn gemeente. Nadat het OCMW een aangepast sociaal onderzoek heeft gevoerd, kan het gedurende het ganse jaar tussenkomen

- door te onderhandelen over afbetalingsplannen met de leveranciers;



- door bepaalde facturen aan te zuiveren waardoor men zich opnieuw in een financieel evenwicht bevindt.

Ondertussen heeft de federale wetgever ook ingegrepen met de wet van 4 mei 2023 houdende invoeging van boek XIX "Schulden van de consument" in het Wetboek van economisch recht (Belgisch Staatsblad van 23 mei 2023). Door die wet mag de energieleverancier geen herinneringskosten aanrekenen bij niet-betaling van 3 vervaldatum per kalenderjaar. Bij de 4e overschrijding van een vervaldatum mogen kosten aangerekend worden. Die mogen niet meer bedragen dan 7,50 euro plus de portokosten.

Vanaf de 1e herinnering heeft de klant minstens 14 kalenderdagen om te betalen. Als er na die periode nog steeds niet betaald is, kan de energieleverancier een tweede herinnering sturen, waarbij hij onder bepaalde voorwaarden een vergoeding en interest voor de te late betaling kan aanrekenen.

Vergoedingen en interesten voor betalingsachterstand moeten duidelijk worden vermeld in de overeenkomst (doorgaans in de algemene voorwaarden). Ze zijn wettelijk begrensd en afhankelijk van het bedrag van je schuld.

Nalatigheidsinteresten voor energieschulden mogen niet meer bedragen dan de wettelijke interest en het bedrag van de forfaitaire schadevergoeding mag niet hoger zijn dan:

- 20 euro als het verschuldigde saldo lager dan of gelijk is aan 150 euro;
- 30 euro vermeerderd met 10 % van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 euro en 500 euro als het verschuldigde saldo tussen 150,01 euro en 500 euro is;
- 65 euro vermeerderd met 5 % van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500 euro met een maximum van 2.000 euro als het verschuldigde saldo hoger dan 500 euro is.

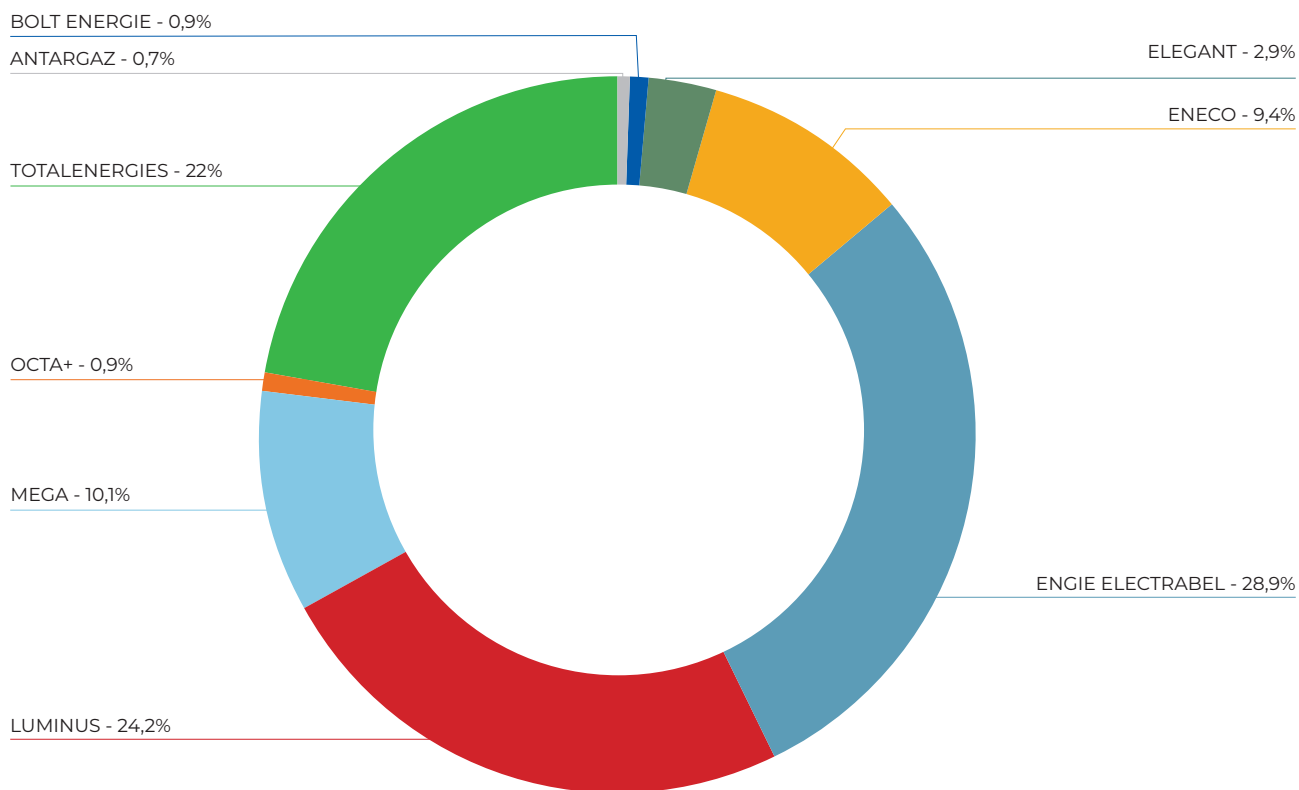
INWERKINGTREDING VAN DE NIEUWE ALGEMENE REGELS

Voor nieuwe energiecontracten, **afgesloten na 1 september 2023**, moeten de energiebedrijven en schuldvorderaars deze nieuwe regels toepassen bij wanbetaling van schulden die daaruit voortvloeien. Desgevallend moeten de leveranciers van elektriciteit en gas hun algemene voorwaarden daaraan aanpassen.

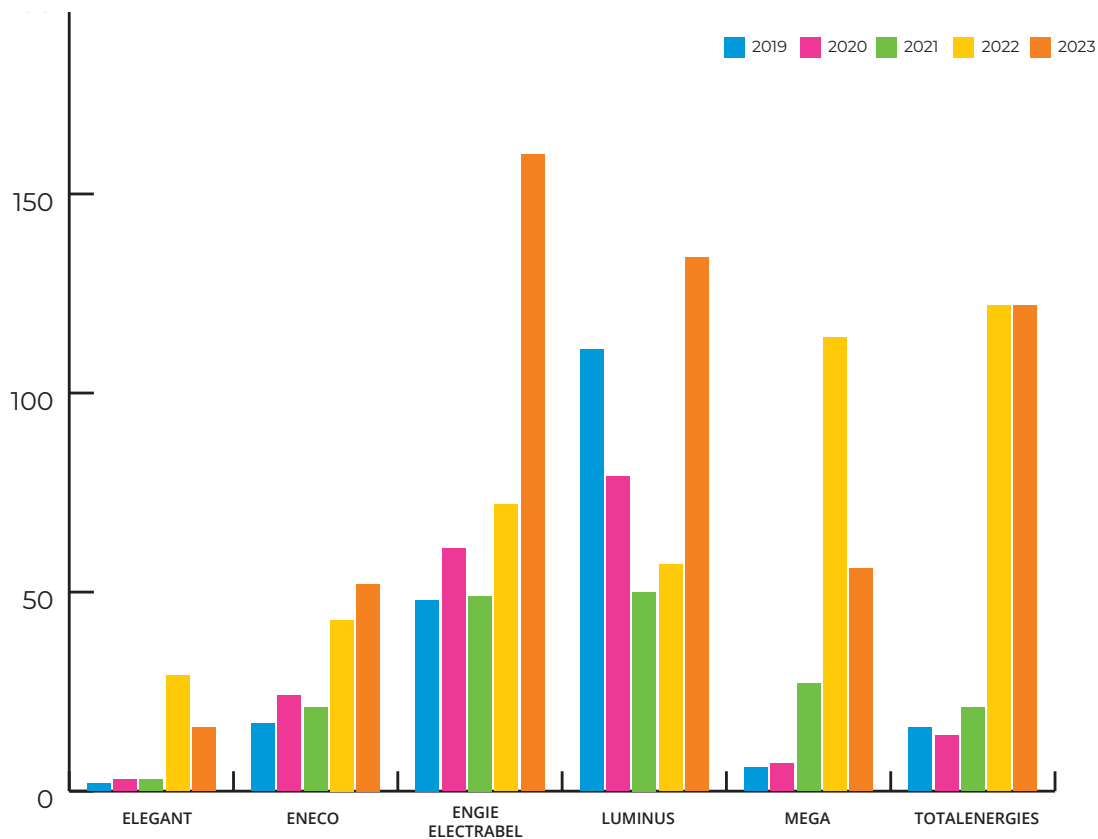
Voor lopende overeenkomsten, **afgesloten vóór 1 september 2023**, zijn de nieuwe regels van toepassing op de betalingsachterstanden die zich voordoen **vanaf 1 december 2023** evenals op invorderingen vanaf die datum.



AFBETALINGSPLANNEN (2023)



EVOLUTIE 2019 TOT 2023: AFBETALINGSPLANNEN





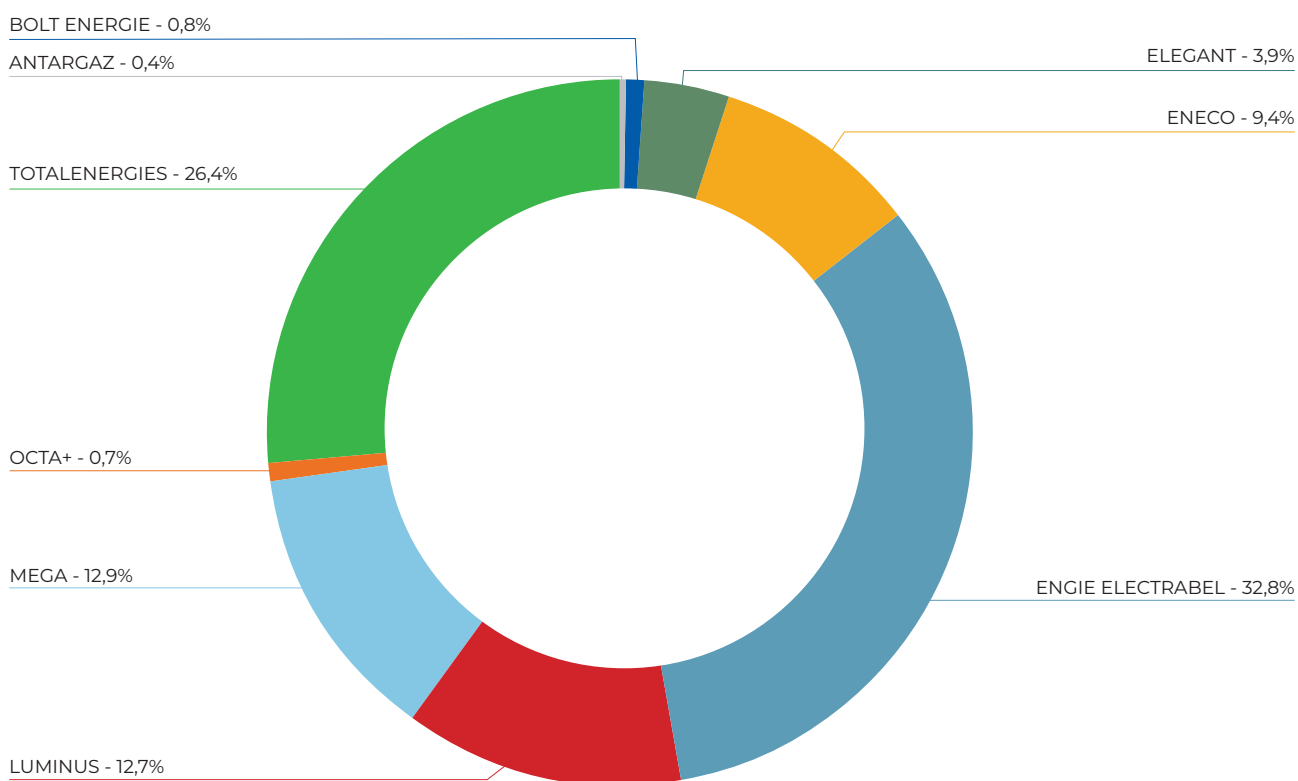
In 558 klachten was er ook sprake van een geschil over afbetalingsplannen. Ook deze klachtensoort is nog steeds in stijgende lijn ondanks dat energieleveranciers tijdens de energiecrisis meestal bereid waren of zijn om kosteloze en redelijke plannen af te spreken met hun klanten.

Er blijft natuurlijk de financiële haalbaarheid van betaalplannen want een maandelijkse afbetaling komt bovenop een (verhoogde) voorschotfactuur die eveneens maandelijks of driemaandelijks te betalen is.

Op die manier wordt het voor bepaalde klanten nog moeilijker de maandelijkse afbetalingen na te komen, zodat ze riskeren gedropt te worden ingevolge de opzegging van het energiecontract door de energieleverancier.

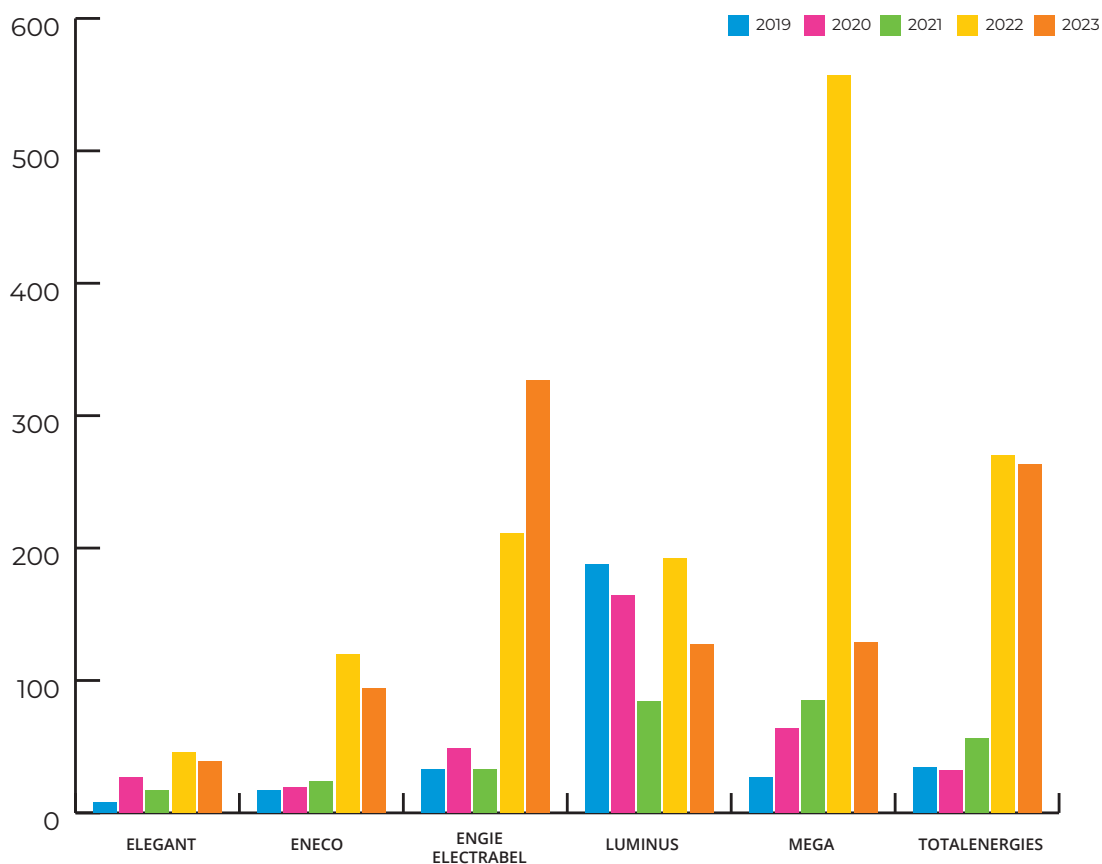
Doorgaans proberen we dan een nieuw en redelijker afbetalingsplan te bemiddelen en indien dat niet lukt, wordt aan de betrokkene voorgesteld om aan het OCMW of de schuldbemiddelingsdienst van zijn gemeente een afbetalingsplan voor de energieschuld te vragen.

KREDIETNOTA/TERUGBETALING (2023)





EVOLUTIE 2019 TOT 2023: KREDIETNOTA/TERUGBETALING



1.008 klachten gaan over terugbetalingen van kredietnota's die uitblijven omdat de (gewezen) klant zijn terugbetaling niet ontvangt, de (slot) factuur zelf niet ontvangt of omdat er IT-technische problemen of andere administratieve problemen zijn zoals het ontbreken van het laatst gekende bankrekeningnummer van de (gewezen) klant.

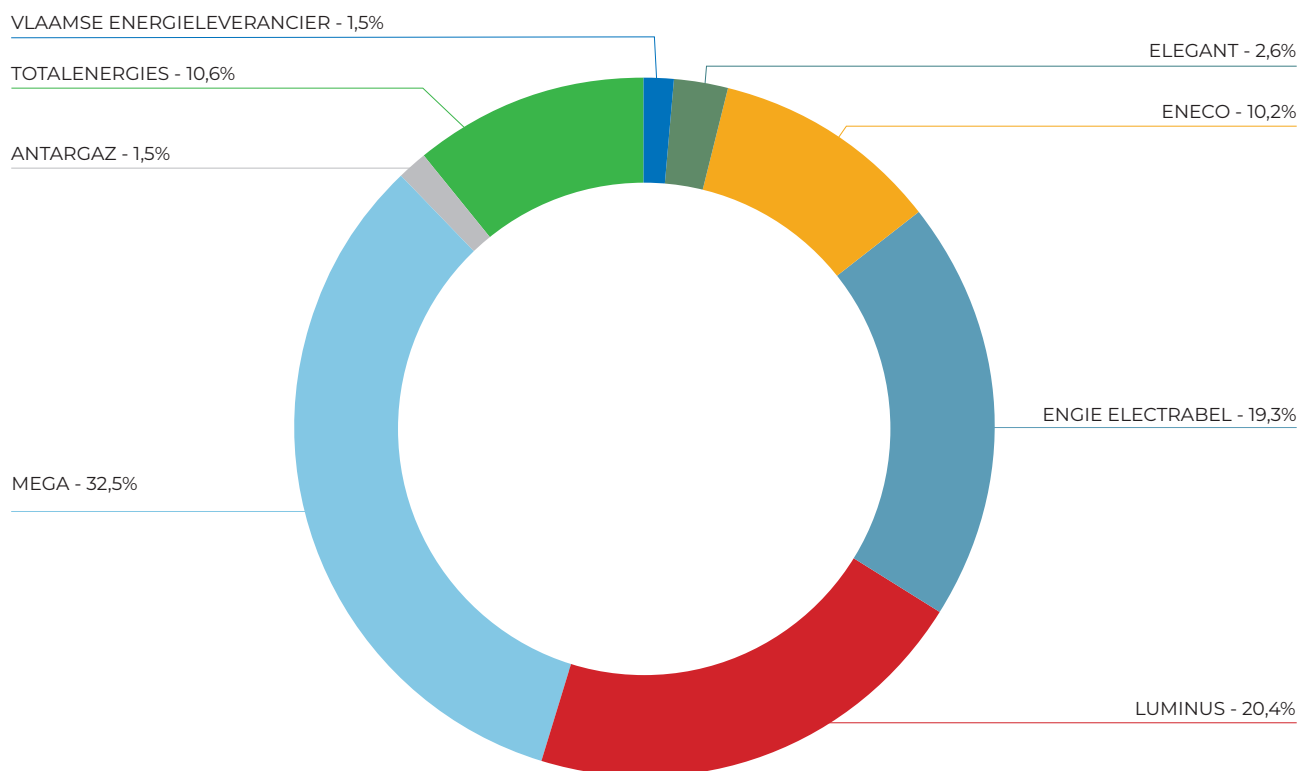
Vele van die klachten hadden in 2023 ook nog te maken met het nieuwe dataplatform ATRIAS dat voor problemen zorgde voor de opmaak van energiefacturen. Wanneer een laattijdig opgemaakte factuur betrekking heeft op een door de leverancier terug te betalen bedrag, dan heeft dit ook een financiële impact op de (gewezen) klant.

In deze geschillen probeert de Ombudsdienst te onderzoeken wat er is misgegaan. Indien de fout toe te wijzen is aan het energiebedrijf bemiddelt de Ombudsdienst voor een financiële compensatie ten voordele van de (gewezen) klant.

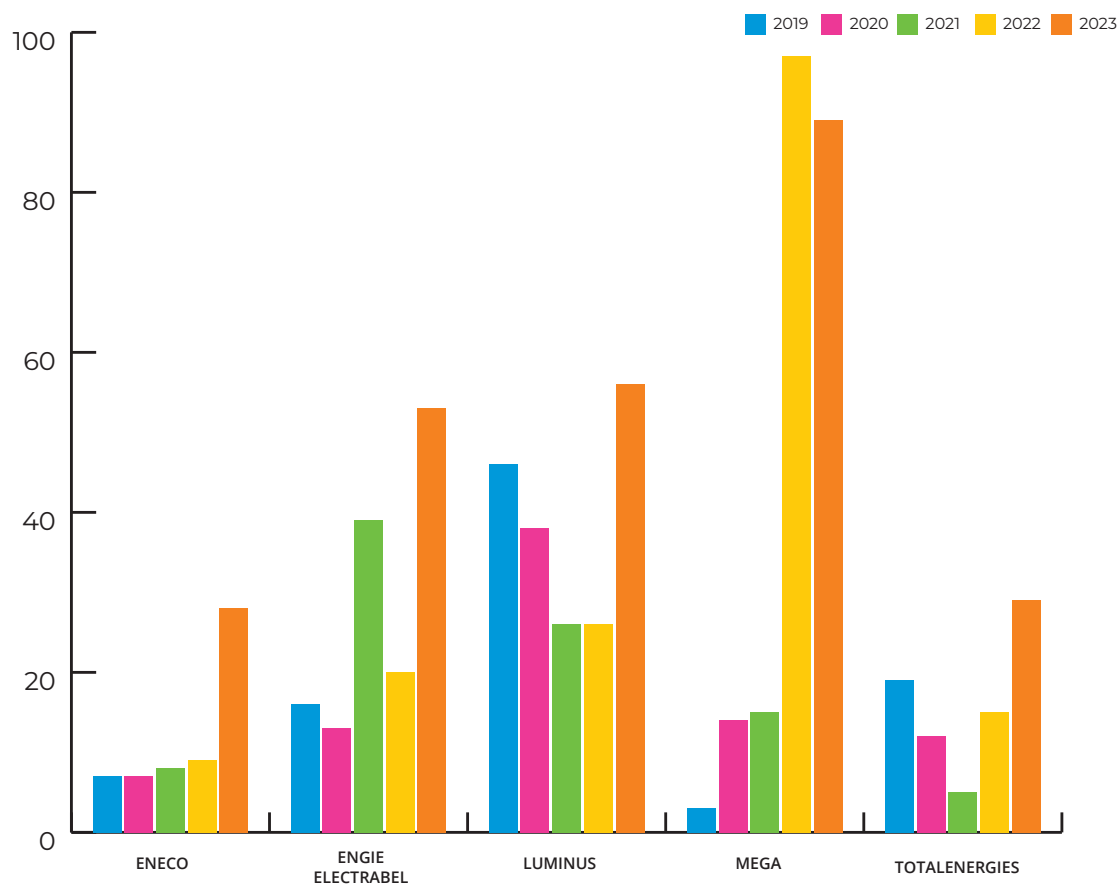
Die compensatie is minstens gelijk aan de wettelijke nalatigheidsinteressen per dag vertraging die de normale termijnen van facturatie (doorgaans 6 weken na de ontvangst van de meteropname) en terugbetaling van bedragen (doorgaans 15 dagen na de opmaak van de kredietnota) overschrijden.



DOMICILIËRING (2023)



EVOLUTIE 2019 TOT 2023: DOMICILIËRING



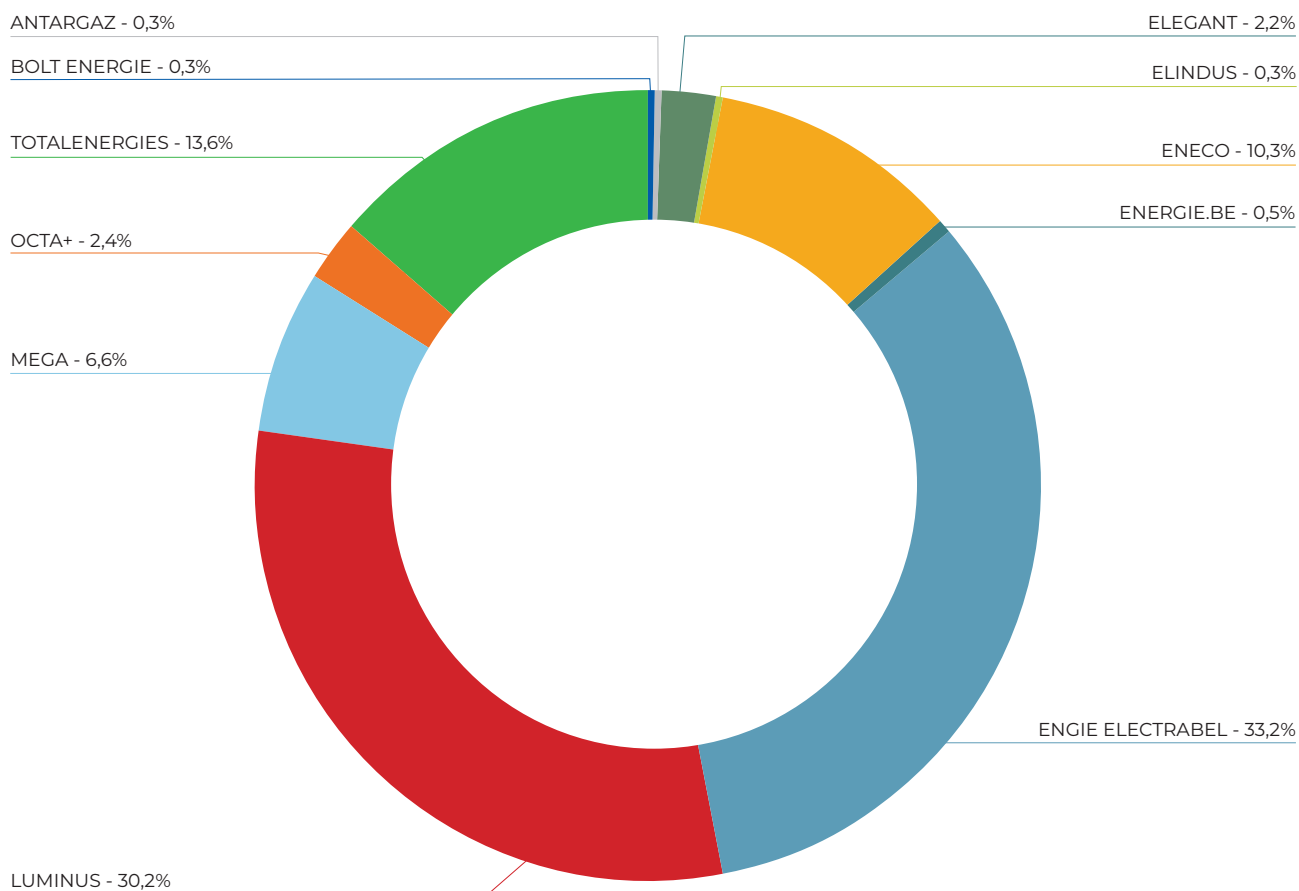


De laatste jaren zijn er steeds meer problemen met bankdomiciliëringen (274 klachten in 2023). Deze klachten gaan vooral over de domiciliëring van voorschotfacturen waarbij de klant vreest dat het bedrag daarvan te hoog zal zijn in functie van de te verwachten eindafrekening gelet op zijn verbruik en de tarieven die op zijn contract van toepassing zijn. In 2023 was dit vooral van toepassing op voorschotfacturen van energiecontracten met variabele energieprijs waarbij de klant vreesde dat de aangerekende voorschotbedragen te hoog waren gelet op de daling van de energieprijzen begin 2023.

In deze geschillen werden de klanten in kennis gesteld van de mogelijkheid om de eigen bankinstelling te contacteren om de teveel betaalde bedragen terug te vorderen. Tot 8 weken na de debitering kunnen klanten de terugstorting van een domiciliëringsbetaling vragen maar een aanvraag tot terugbetaling betekent niet automatisch dat zij hun geld terugkrijgen en de energieschuld kan later ook nog door de leverancier worden opgeëist.

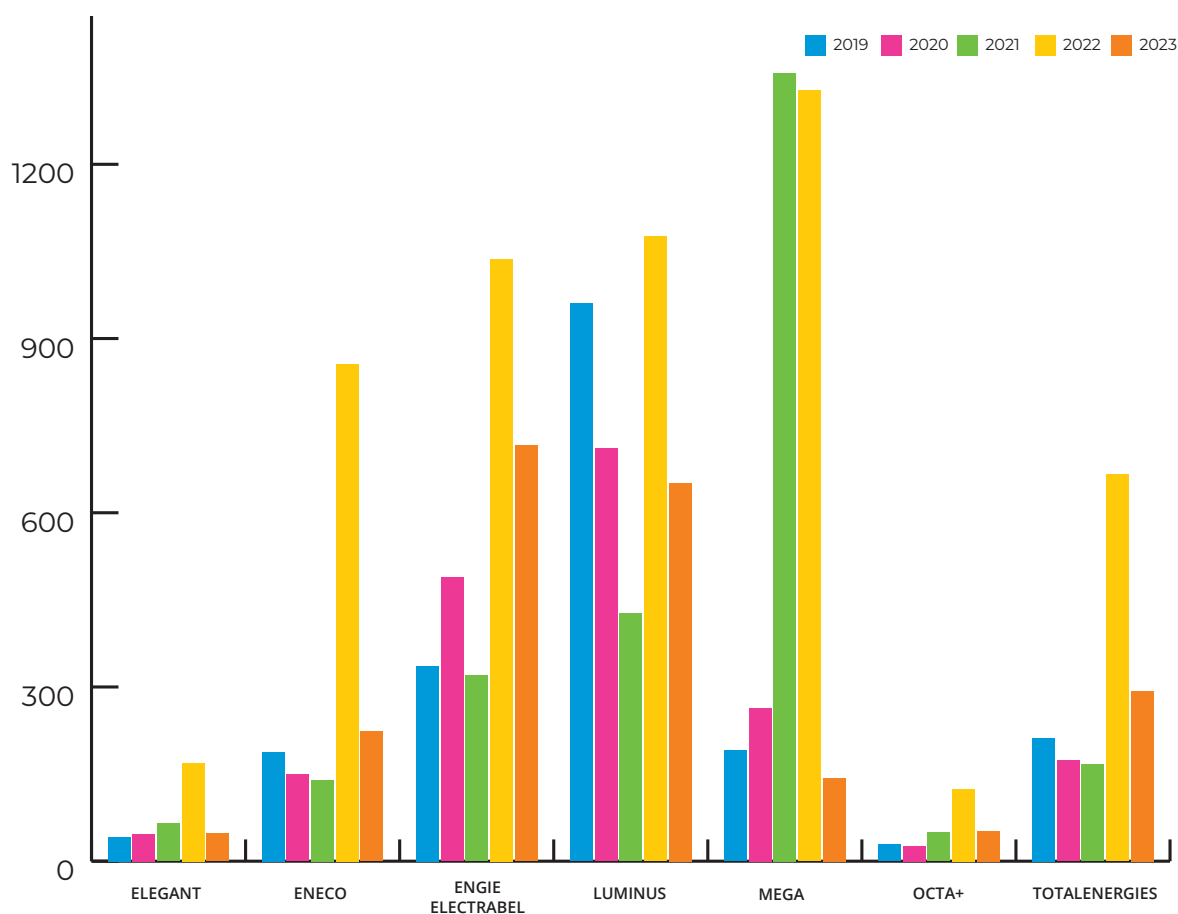
MARKTPRAKTIJKEN EN (PRE)CONTRACTUELE VOORWAARDEN

CONTRACTUELE VOORWAARDEN (2023)





EVOLUTIE 2019 TOT 2023: CONTRACTUELE VOORWAARDEN



Het aantal geschillen omtrent algemene en/of bijzondere voorwaarden van energiecontracten is in 2023 weer op het niveau van voor de start van de energiecrisis beland (2.160 klachten tegenover 5.510 in 2022 en 2.863 in 2021). Die geschillen gaan over het al dan niet naleven van de algemene en bijzondere voorwaarden die het contractuele evenwicht tussen de wederzijdse rechten en plichten van de partijen moeten garanderen. Behoudens dwingende wettelijke bepalingen hieromtrent, zijn er, voor de leveranciers die zich daartoe verbinden, afspraken in het zogenaamde consumentenakkoord. Die overeenkomst, waarvan de huidige versie van kracht is vanaf 1 januari 2018, werd ondertekend door 18 leveranciers die actief of potentieel actief zijn op de residentiële markt.

Sindsdien zijn, rekening houdend met fusies, terugtrekkingen uit de markt, terugtrekkingen uit de overeenkomst en het ontbreken van activiteit in het residentiële aanbod, nog slechts zeven leveranciers daadwerkelijk bij de overeenkomst betrokken:

1. Aspiravi
2. Eneco Belgium
3. Engie Electrabel
4. TotalEnergies (Lampiris).
5. Luminus
6. Mega (Power Online)
7. Trevion

De volgende tien ondertekenaars:

- zijn ofwel nooit actief geweest op de residentiële markt: Comfort Energy, Elindus, Eoly Colruytgroup Energy, Gas Natural Fenosa (Naturgy).



- of zijn niet langer actief op deze markt: Belpower International, Direct Energy Belgium (Poweo), ENI Gas&Power, Essent Belgium, Watz en Antargaz Belgium

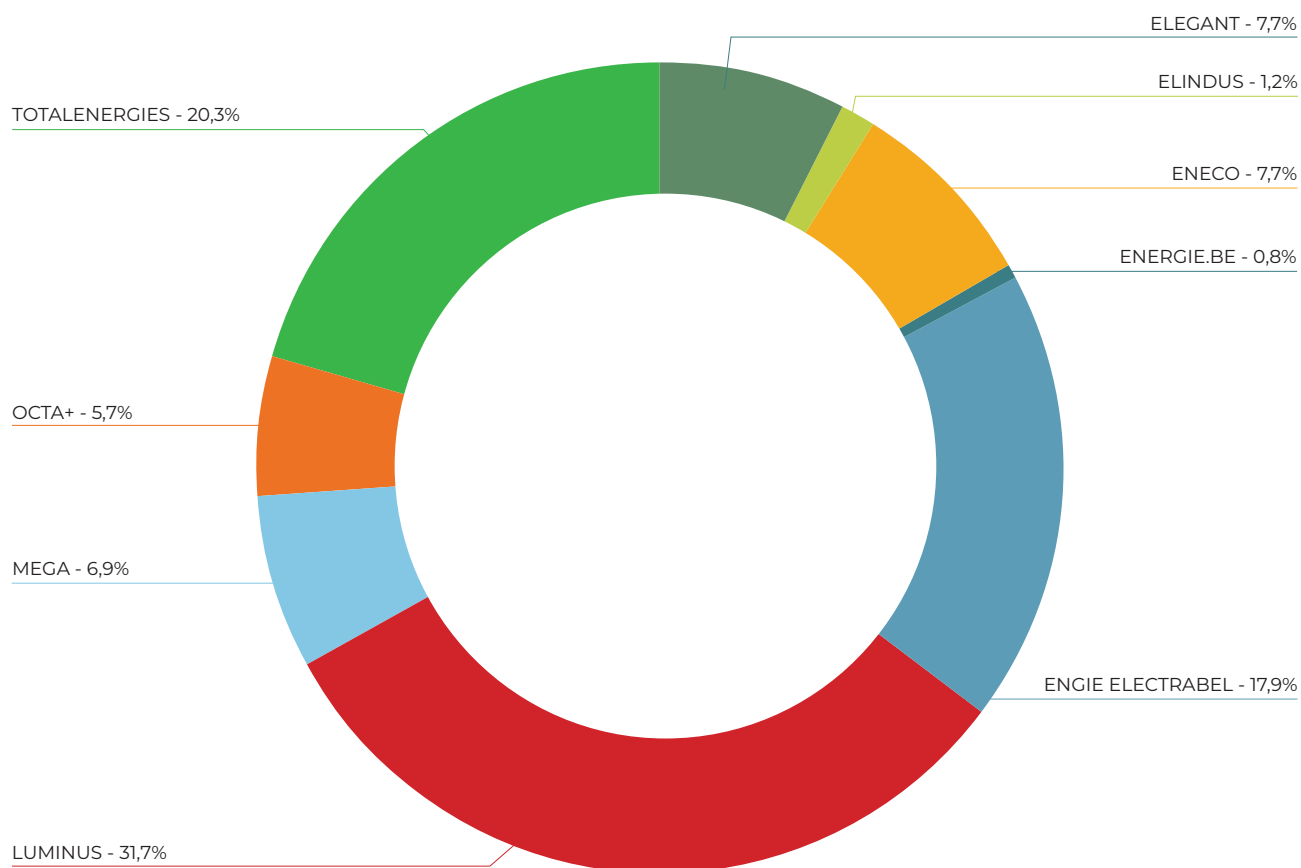
Octaplus Energie heeft zich sinds 30 juni 2020 uit de overeenkomst teruggetrokken.

Een aantal leveranciers zoals Elegant, Ebem en Ecopower hebben de overeenkomst niet ondertekend, maar engageren zich wel om het consumentenakkoord na te leven. Nieuwe leveranciers zoals Bolt Energie, Energie.be en Dats 24 hebben de overeenkomst nog niet ondertekend.

De klachten over de naleving van de contractuele voorwaarden van het energiecontract moeten doorgaans ook samen gelezen worden met andere klachtensoorten, zoals de voormelde klachten inzake prijswijzigingen en prijstransparantie, waarbij klanten hun contractuele voorwaarden gaan nalezen om hun standpunt kracht bij te zetten.

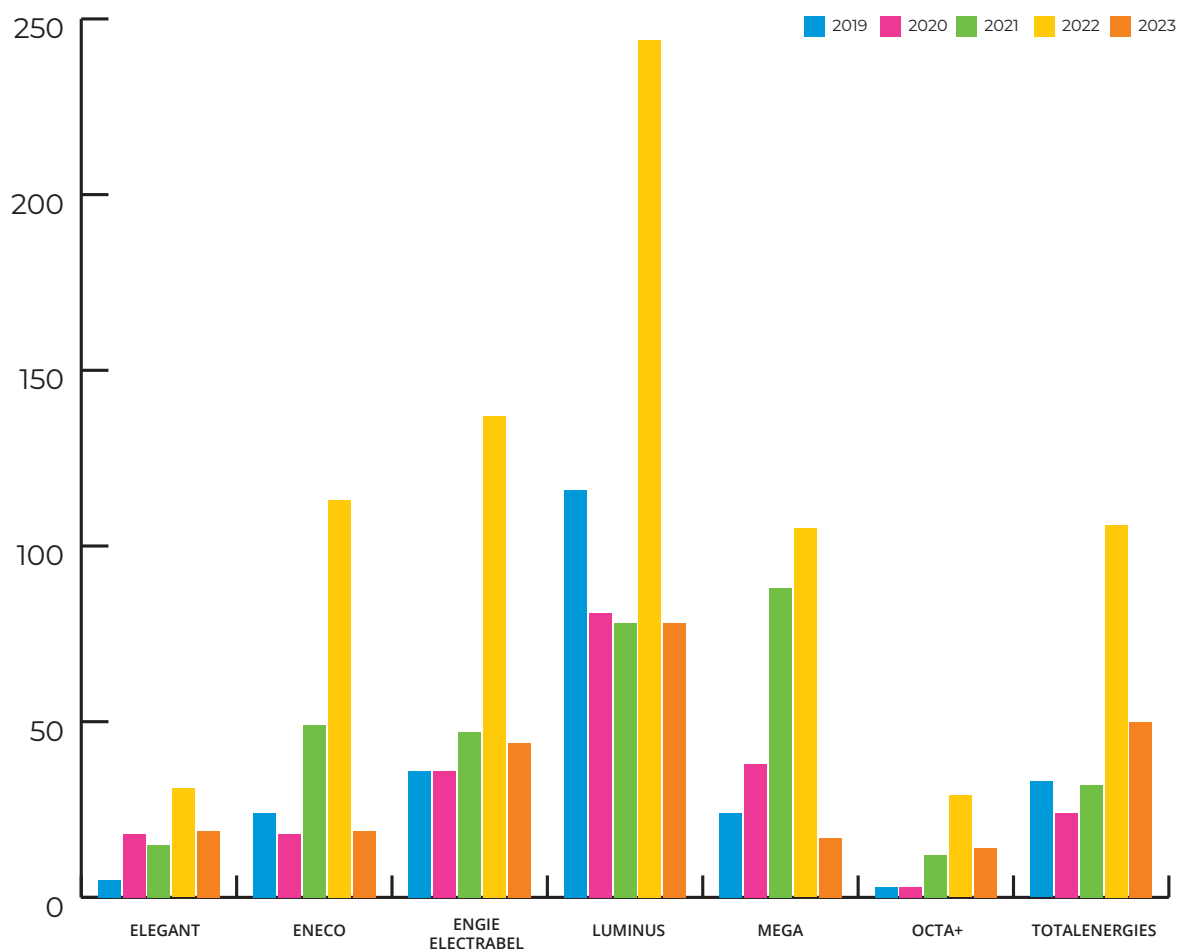
Ook bij zogenaamde mystery switches of onterechte EAN-code verwisselingen (waarover later meer) stellen de klanten van de gekaapte leverancier zich terecht vragen bij de contractuele voorwaarden die zij zouden onderschreven hebben bij de kapende leverancier die onterecht de toegangspunten heeft overgenomen.

PRECONTRACTUELE INFORMATIE (2023)





EVOLUTIE 2019 TOT 2023: PRECONTRACTUELE INFORMATIE



108

In 2023 werden 248 klachten (tegenover 815 klachten in 2022) genoteerd over precontractuele informatie. Ook hier zitten we weer op het niveau van vóór het begin van de energiecrisis.

Deze sterk dalende trend heeft vooral te maken met de meer stabiele energieprijzen in 2023.

Terwijl in 2022 de federale energieregulator CREG nog sprak van “gaming” waarbij energieleveranciers bewust bepaalde variabele contracten aanboden aan een indexatieparameter per maand of per trimester die gunstig leek maar die dan niet meer dezelfde was op het ogenblik van het ingaan van het contract, merkten we hiervan nog weinig in de klachten. Dit komt ook doordat vanaf 1 november 2022 alle publieke en erkende prijsvergelijkers

de methode gebruikten waarbij gekeken wordt naar de prijsevolutie van de volgende 12 maanden. Op die manier kan een toekomstige klant niet meer geconfronteerd worden met een jaarlijkse prijssimulatie op het ogenblik van het aanbieden van het contract maar wordt enkel nog een prijssimulatie gedaan met een projectie voor de volgende 12 maanden.

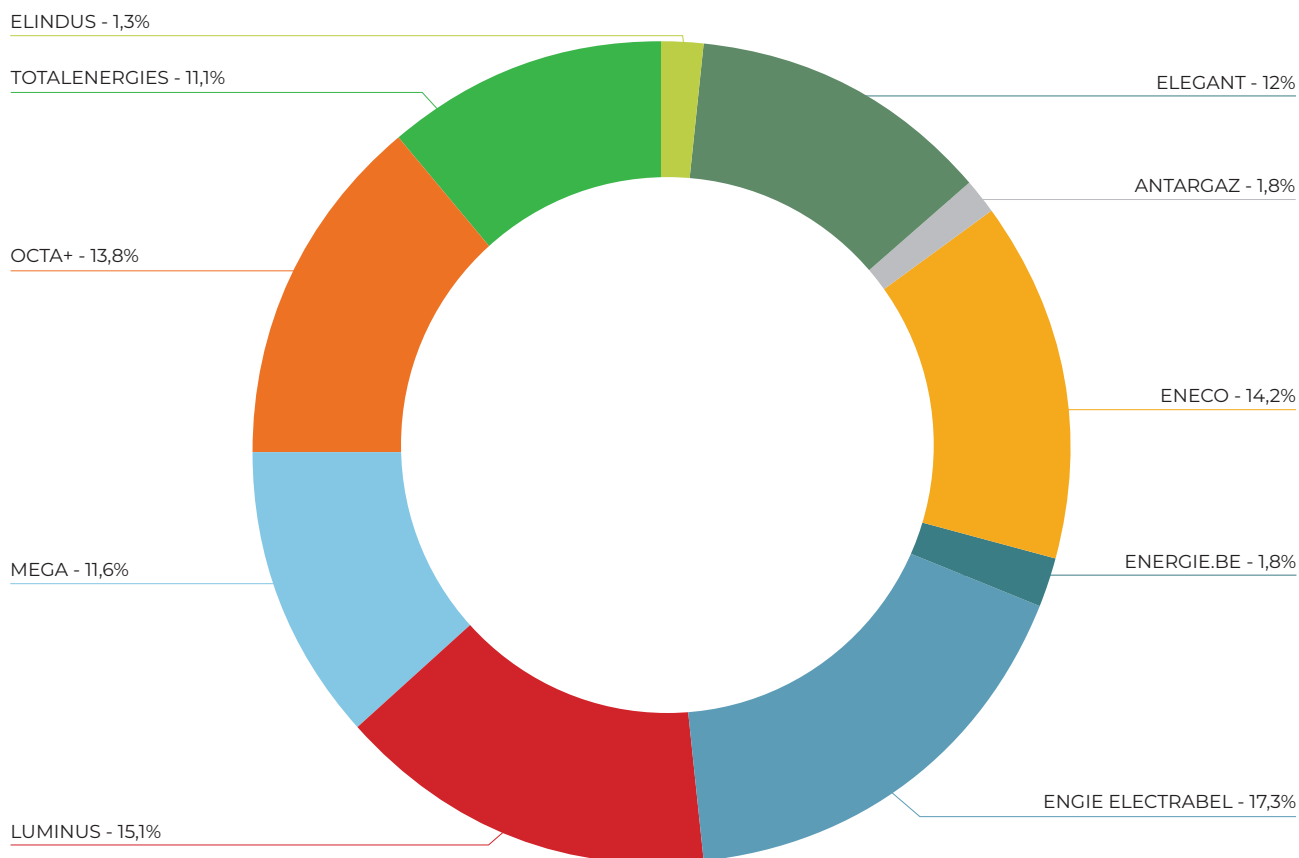
Deze berekeningsmethode voor de jaarlijkse simulatie van de energiekost roept wel nog vragen op wanneer (gewezen) energiekanten op hun (jaarlijkse) afrekening of slotfactuur wel een gemiddelde energieprijis voor de aangerekende verbruiksperiode te zien krijgen maar geen detail van de toegepaste energieprijis per maand of per trimester naargelang de periodieke (maandelijks



of trimestriële) indexering van de variabele prijs waarvoor een energiecontract was aangegaan. Sommige energieleveranciers sturen wel deze detailinformatie mee met de afrekeningsfacturen of bezorgen die informatie via de digitale klantenzone. Maar het is momenteel nog niet duidelijk of alle energieleveranciers op eenvoudig verzoek van hun (gewezen) klanten duidelijke en begrijpelijke uitleg geven over de totstandkoming van de vereenvoudigde energiefactuur van maximaal 2 pagina's als het gaat over de toegepaste prijzen. Nochtans is dat wel voorzien in het Koninklijk Besluit van 9 december 2021 tot bepaling van de minimumvereisten waaraan de facturen en factureringsinformatie voor gas en elektriciteit

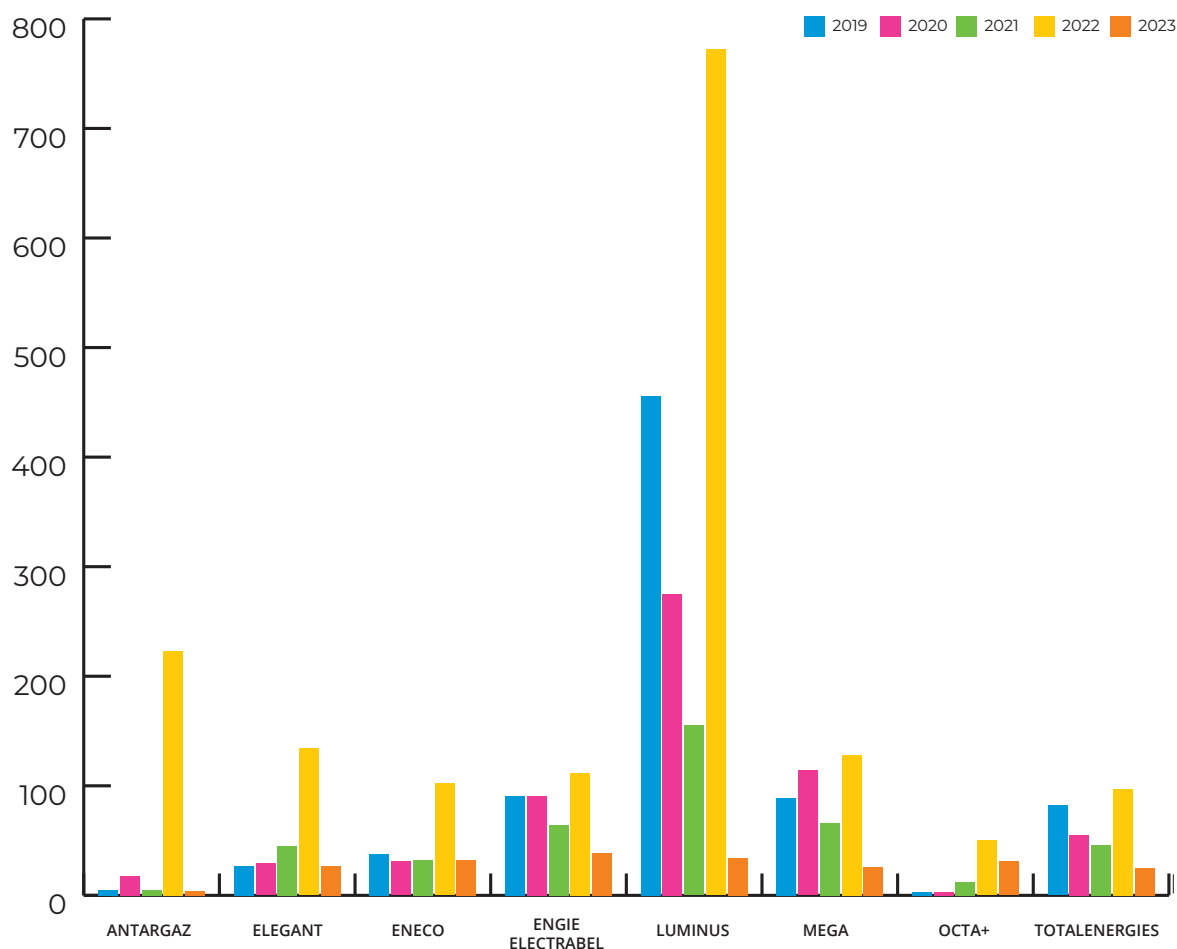
moeten voldoen (Belgisch Staatsblad van 20 december 2021). Met dit koninklijk besluit legt de federale overheid verplichtingen op inzake de structuur van de afrekenings- en slotfactuur en verplichte vermeldingen in de afrekenings-, slot- en voorschotfactuur, de frequentie voor het factureren (zoals jaarlijkse afrekening van het reële verbruik) en het verstrekken van factureringsinformatie. Dit koninklijk besluit regelt ook de toegang van de energiek klant tot aanvullende informatie. Volgens de Ombudsdienst dringt een eerste evaluatie van deze uitvoeringsbepalingen zich op, inzonderheid betreft wat de toegang van de (gewezen) klanten tot gedetailleerde prijsinformatie.

VERKOOPPRAKTIJKEN (2023)





EVOLUTIE 2019 TOT 2023: VERKOOPPRAKTIJKEN



110

De meldingen en klachten over verkooppraktijken kenden ook een sterk dalende lijn in 2023 (225 klachten in 2023 tegenover 1.650 in 2022). Dit komt vooral omdat in 2022 een aantal leveranciers veel klachten genereerden over verkopen op afstand via telefoon en/of internet. Consumenten werden opgebeld door een energiebedrijf of een derde partij (energiemakelaar, prijsvergelijker, callcenter, ...) en telefonisch begeleid naar een internetpagina van een (energie)bedrijf of prijsvergelijker waarbij ze gevraagd werden bepaalde handelingen uit te voeren zoals het aanklikken van een contractvoorstel.

Het merendeel van die klachten betreffen elementen die noodzakelijk zijn voor het aangaan van een (energie)contract.

- de instemming van de consument met het contract;
- de bevestiging van het contract door de energieleverancier;
- het uitoefenen van het herroepingsrecht van 14 kalenderdagen.

De Ombudsdienst heeft hierover een krachtige signaalfunctie en iedere melding of klacht wordt aan de Algemene Directie van de Economische Inspectie van de FOD Economie doorgestuurd. Dit is ook het geval voor de opdringere verkopen van energiecontracten aan de deur. Deze meld- of signaalfunctie van de Ombudsdienst heeft geleid tot een versterking van de regels (koninklijk besluit van 12 november 2023 betreffende ongevraagde bezoeken door een onderneming bij de consument



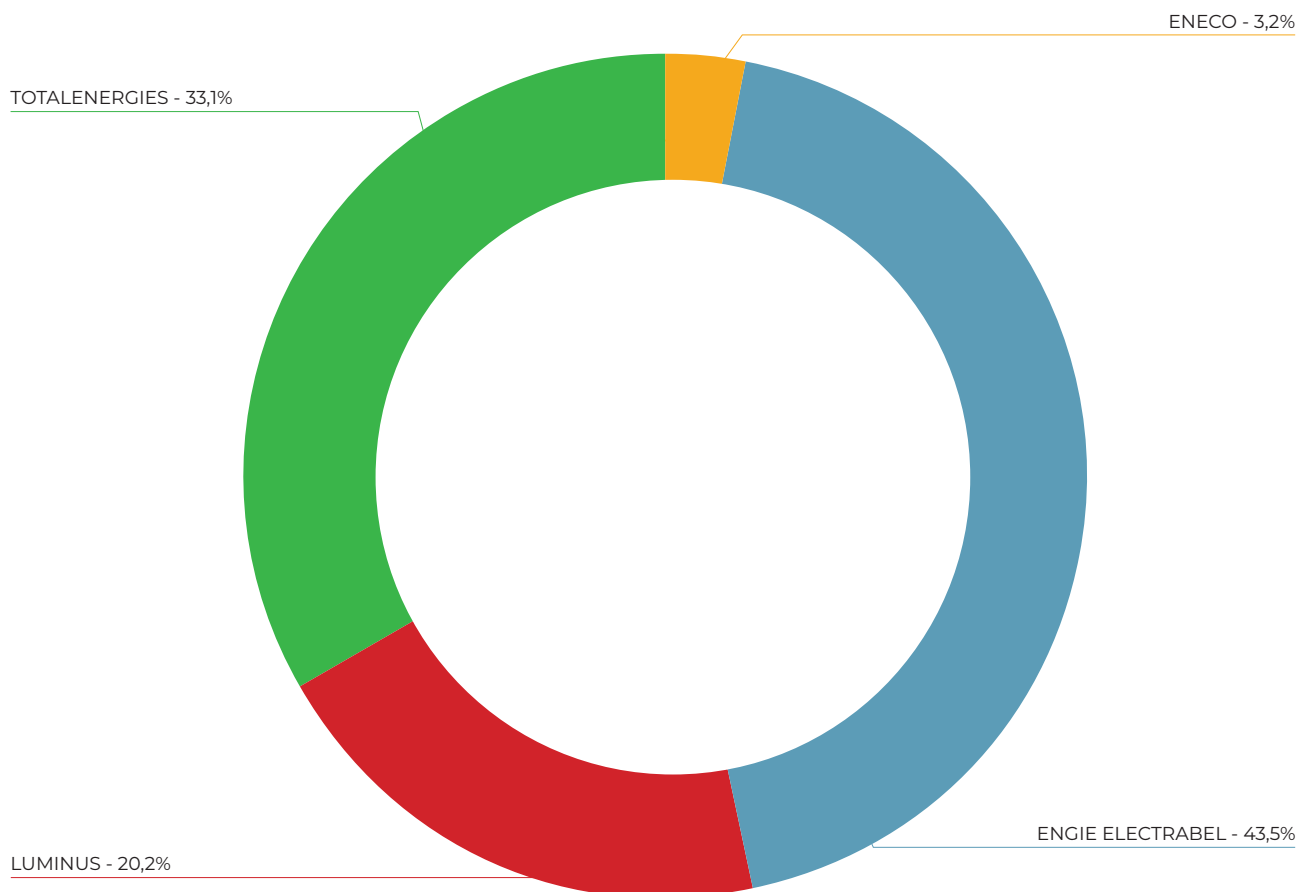
thuis, strekkende tot de levering van elektriciteit en/of gas met toepassing van artikel VI.66, § 2, eerste lid, van het Wetboek van economisch recht, Belgisch Staatsblad van 14 december 2023).

Vanaf 1 januari 2024 geldt de regel dat in het kader van ongevraagde bezoeken bij de consument thuis een verkoper van of namens een energieleverancier geen overeenkomst, maar enkel een vrijblijvend aanbod kan opmaken. Bovendien kan dit aanbod slechts door de consument worden bevestigd (waardoor de overeenkomst pas tot stand komt) na het verstrijken van een termijn van ten minste drie dagen. Pas vanaf die bevestiging begint ook de herroepingstermijn van 14 kalenderdagen te lopen.

In het kader een ongevraagd bezoek dient de verkoper ook voorgeschreven informatie aan de consument te bezorgen, zoals onder meer een modelformulier waardoor de consument kan verklaren dat hij gedurende een jaar niet via huis-aan-huisverkoop wil worden benaderd door of namens de betrokken energieleverancier.

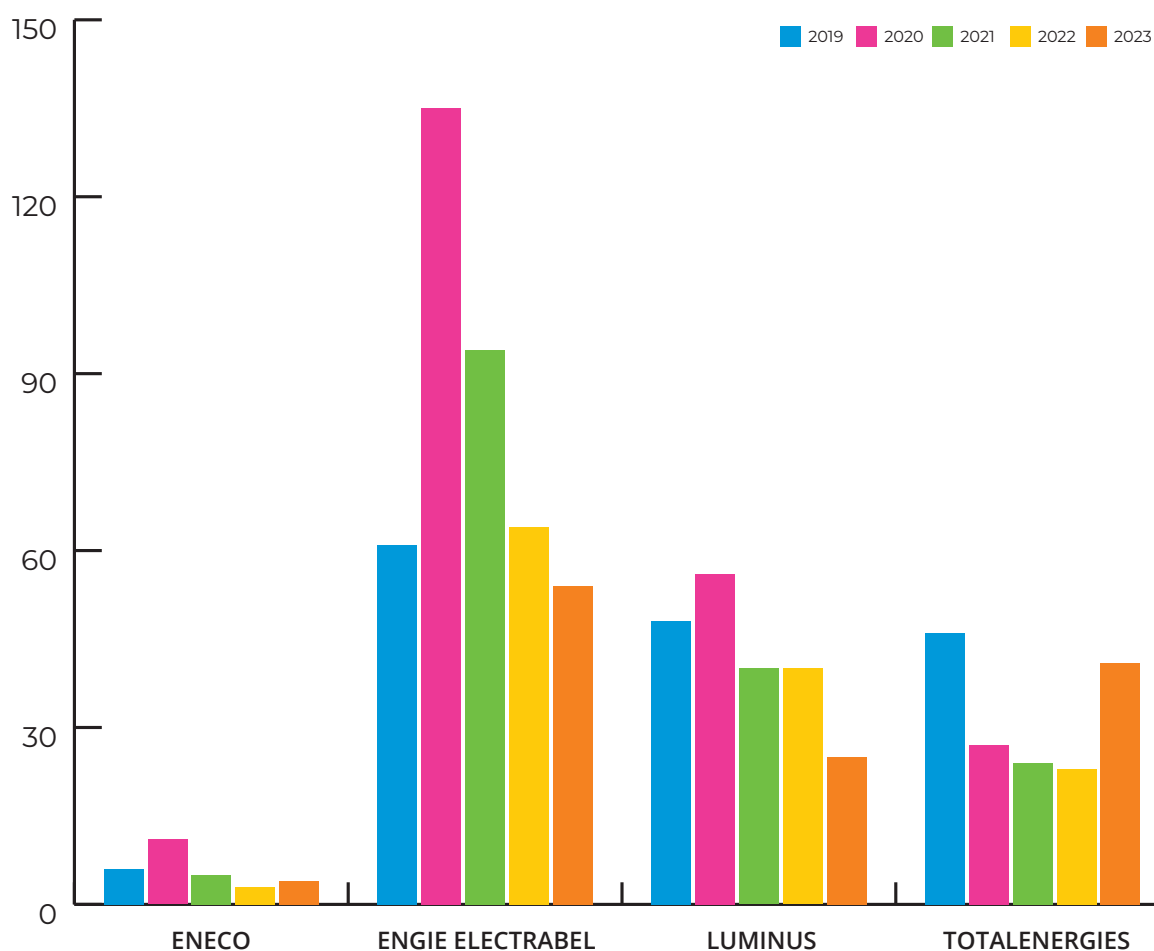
De sterke daling van de klachten over verkooppraktijken geeft dan ook aanleiding tot een navenante daling van de ongewenste veranderingen van leverancier.

ANDERE PRODUCTEN EN DIENSTEN (2023)





EVOLUTIE 2019 TOT 2023: ANDERE PRODUCTEN EN DIENSTEN



112

Een aantal energieleveranciers bieden ook steeds meer aanvullende producten en diensten aan, zoals petroleumproducten, brandhout, pellets; energie-, financierings-, en verzekeringsdiensten voor de installatie, het onderhoud en het herstel van verwarmingstoestellen; regelaars (thermostaten), zonnepanelen, batterijen, laadpalen en digitale energiebesparingstools. Volgens het consumentenakkoord dat vanaf 1 januari 2018 in werking is getreden, moet de energieleverancier aan de klant bij het aanbod en bij de aanvang van contracten voor levering van elektriciteit en/of aardgas:

- melden welke andere goederen en/of diensten worden aangeboden;
- een tabel bezorgen met een overzicht van de te betalen restwaarde bij vroegtijdige beëindiging (de restwaarde wordt bepaald door de fiscale

levensduur bij contracten van onbepaalde duur en door de totale duurtijd bij contracten van bepaalde duur);

- vermelden of de opzeg van andere goederen en/ of diensten dezelfde is als deze van opzeg levering elektriciteit en/of gas (dit zijn 3 weken opzegtermijn zonder verbrekingsvergoeding).

In 2023 ontving de Ombudsdienst 125 klachten (tegenover 135 klachten in 2022, 166 klachten in 2021 en 232 klachten in 2020) over aanvullende goederen en diensten. Deze geschillen zijn dus in dalende lijn en betreffen vooral de naleving van contractuele voorwaarden (looptijd contract, opzegtermijnen en –vergoedingen) en van marktpraktijken (precontractuele informatie, herroepingsrecht en –termijn).



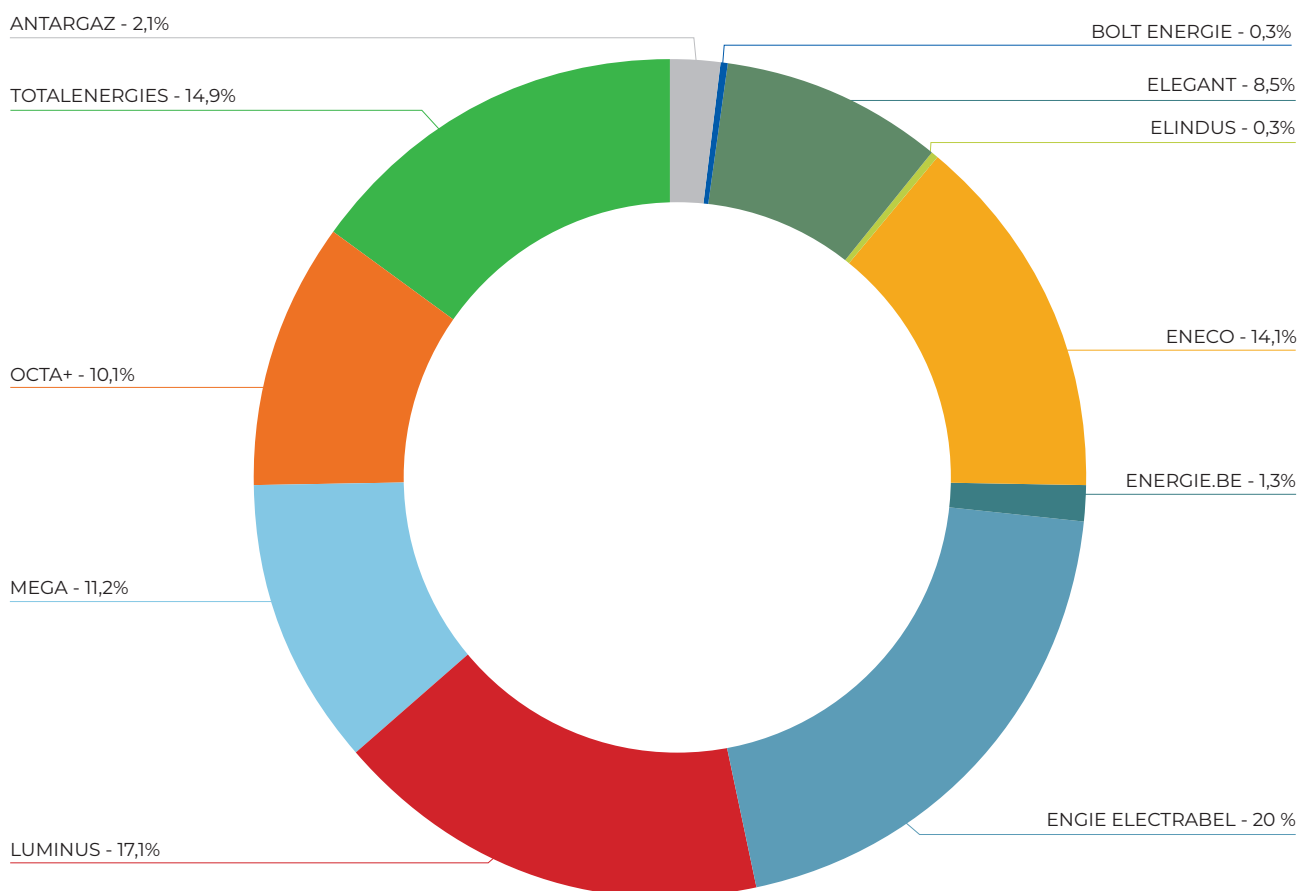
Ook over de aanrekening van aanvullende producten en diensten zijn er klachten. De aanrekening gebeurt immers op dezelfde factuur als de levering van elektriciteit en/of aardgas. De energiefactuur die door eindafnemers als ingewikkeld wordt beschouwd, wordt hierdoor niet eenvoudiger.

Problemen zijn er ook wanneer de levering en aanrekening van elektriciteit en/of aardgas wordt stopgezet terwijl de klant wel nog facturen voor deze aanvullende producten en diensten ontvangt. De eindafnemers zijn er zich niet altijd van bewust dat de aanrekening van de aanvullende producten en diensten verder loopt als het contract voor de energielevering reeds is stopgezet.

Dit contract voor aanvullende producten en diensten dient de consument zelf te beëindigen. De Ombudsdienst pleit er dan ook voor om niet alleen bij de start van het energiecontract de klant in te lichten over de opzegmodaliteiten en -termijnen van deze aanvullende producten en diensten maar ook bij de opzeg of beëindiging van het energiecontract voor elektriciteit en/of aardgas. Op die manier zal de klant die de energieleverancier verlaat, ook onmiddellijk in kennis worden gesteld van de opzegmodaliteiten en -termijnen voor de nog lopende overeenkomsten voor aanvullende producten of diensten.

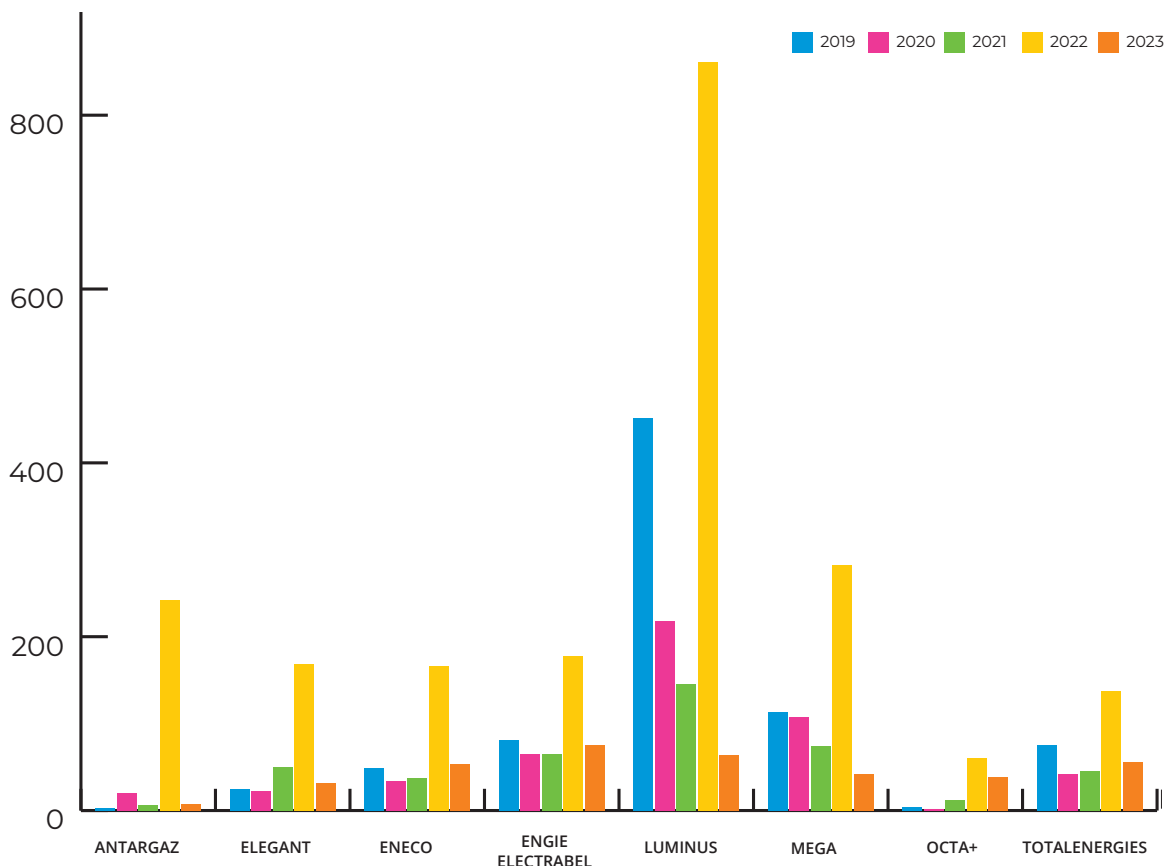
VERANDERING VAN LEVERANCIER

ONGEWENSTE SWITCH (2023)





EVOLUTIE 2019 TOT 2023: ONGEWENSTE SWITCH



114

In 375 klachten was er nog sprake van een ongewenste leverancierswissel, tegenover meer dan 2.000 dossiers in 2022. Dit gebeurt bijvoorbeeld wanneer voor huishoudelijke energiecontracten de herroepingstermijn van 14 kalenderdagen niet wordt gerespecteerd door de nieuwe leverancier of wanneer er geen onderliggend contract daadwerkelijk ondertekend of bevestigd werd door de eindafnemer. Dergelijke ongewenste wissels doen zich ook regelmatig voor bij professionele energiecontracten waarbij aan de professionele eindafnemer geen herroepingsrecht wordt toegestaan.

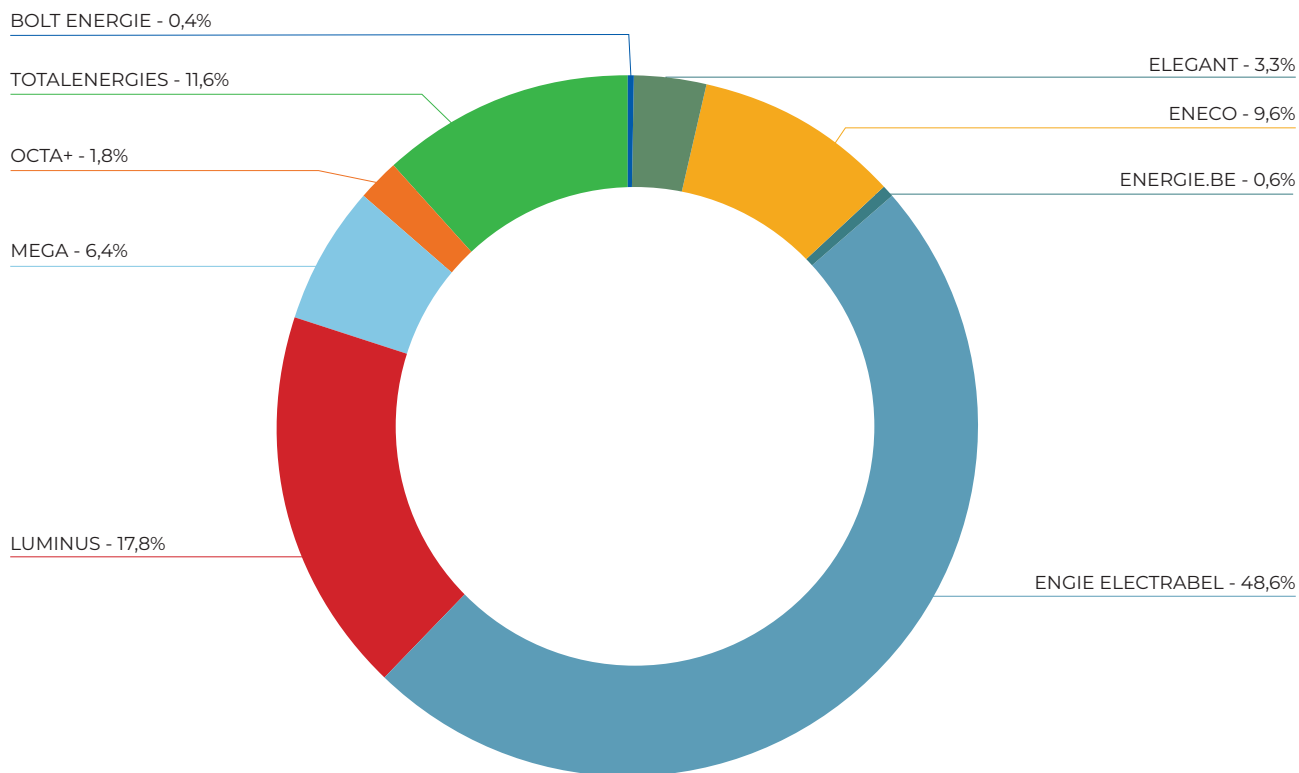
Naast de administratieve en soms tijdrovende inspanningen van de eindafnemers om de ongewenste wissel ongedaan te maken rijst er ook een bijkomend probleem wanneer de vorige leverancier de oude contractuele relatie niet wenst te herstellen en de eindafnemers dus geconfronteerd

worden met een nieuw en duurder (variabel) energiecontract.

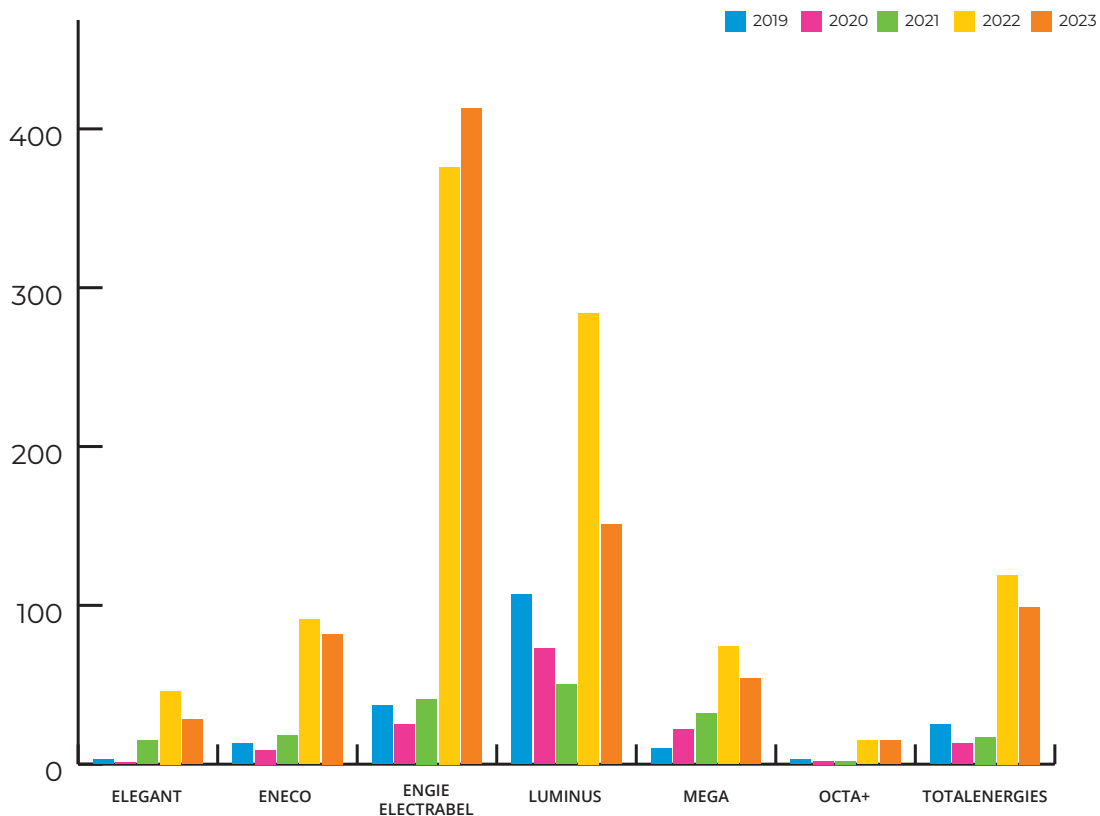
Nochtans zijn de sancties duidelijk. Het consumentenakkoord voorziet in geval van inbreuken op de bepalingen inzake verkoop op afstand, inclusief via de telefoon, en verkopen gesloten buiten de onderneming, in de onmiddellijke terugbetaling aan de consument van alle door hen betaalde facturen, en bovendien in het onmiddellijk herstel van de consument in zijn oude contractuele relatie. De oude energieleverancier neemt de consument, kosteloos, terug zo vlug als technisch mogelijk. Met de nieuwe strengere regels voor opdringerige verkopen aan de deur vanaf 1 januari 2024, hopen we dat het aantal ongewenste leverancierswissels nog meer kan teruggedrongen worden. Een aantal leveranciers, zoals ENECO, heeft reeds aangekondigd de verkopen aan de deur stop te zetten.



MYSTERY SWITCH (2023)



EVOLUTIE 2019 TOT 2023: MYSTERY SWITCH





Bij een zogenaamde mystery switch of onterechte overname wordt de klant, zonder zijn of haar medeweten, onterecht overgenomen door een andere energieleverancier. De oorzaak van een onterechte leverancierswissel is meestal een fout in de EAN-code(s) en wordt vastgesteld wanneer de eindafnemer van de netbeheerder een meteropnamekaart en van zijn energieleverancier een brief ontvangt.

Dergelijke situaties zijn in 2023 bij de Ombudsdienst 852 keer gemeld (tegenover 1.042 keer in 2022), wat nog steeds verontrustend is. Doorgaans worden die onterechte leverancierswissel ook rechtgezet binnen een redelijke termijn, maar in 2022 en 2023 was dat zeker nog niet altijd het geval. De Ombudsdienst signaleerde deze problemen dan ook aan de energieregulators aangezien het probleem nog wordt verergerd wanneer de getroffen klant bij zijn eigenlijke leverancier zijn oorspronkelijke contract niet verder kan zetten en riskeert aan een duurder (variabel) contract beleverd te worden bij terugname.

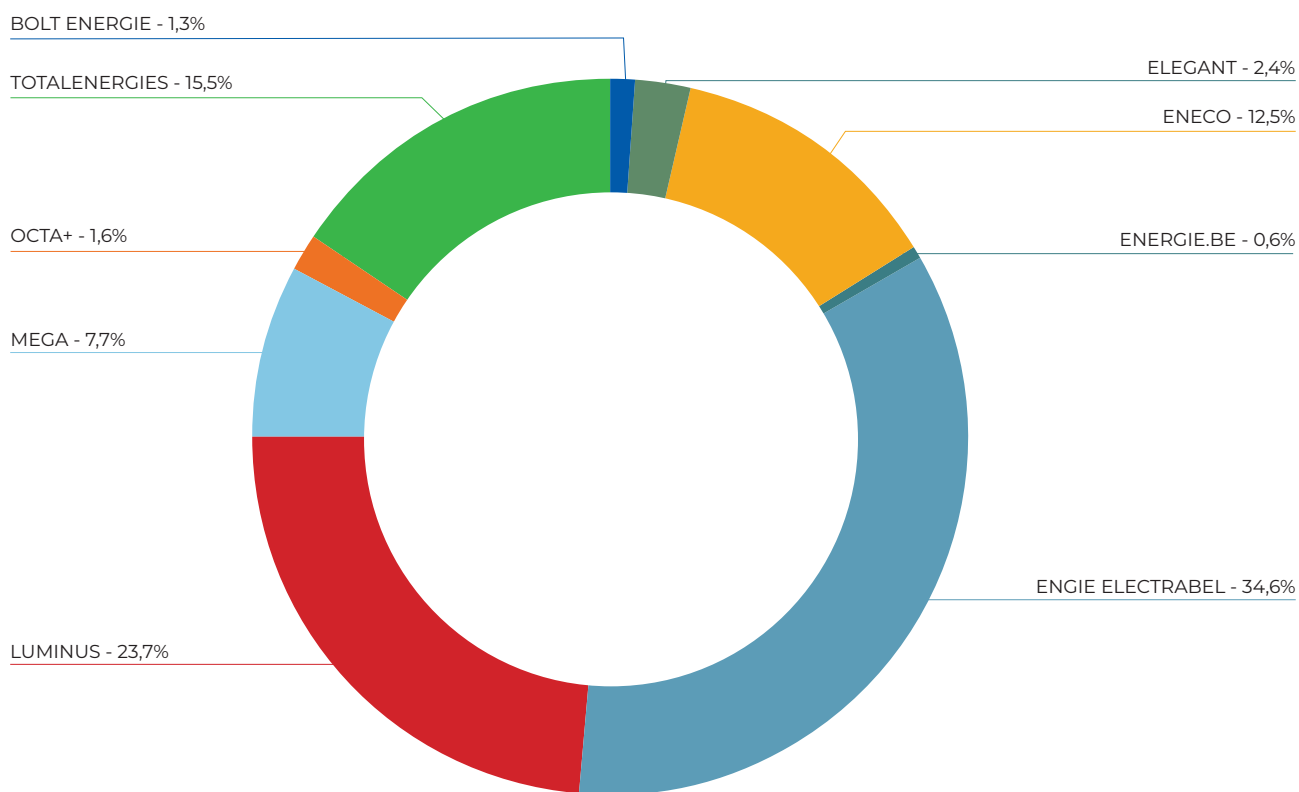
Aan de basis van de mystery switch ligt meestal een administratieve fout waarbij een leverancier de naam en adresgegevens van een (nieuwe) klant verbindt aan een EAN-code² die gelinkt is aan het adres van een andere klant. Het is dan aan de nieuwe (kapende) leverancier om de onterechte overname te annuleren. Om deze vervelende situaties zoveel mogelijk te vermijden was er vroeger een regel voorzien waarbij er geen verbruik mag aangerekend worden door de zogenaamde kapende energieleverancier noch door de gekaapte energieleverancier. Ondertussen is het duidelijk geworden dat deze bestraffing is weggefallen voor de gekaapte leverancier die alsnog met terugwerkende kracht zijn klant kan terugnemen aan het oorspronkelijke contract. Bovendien blijkt dat er meer kans is op administratieve en menselijke fouten door de nieuwe IT- en communicatielijnen via MIG6 en ATRIAS.

De Ombudsdienst roept dan ook alle marktpartijen en energieregulators op tot een grondig onderzoek van deze problemen en de rechtzetting ervan, al dan niet via een regulerend of wetgevend optreden.

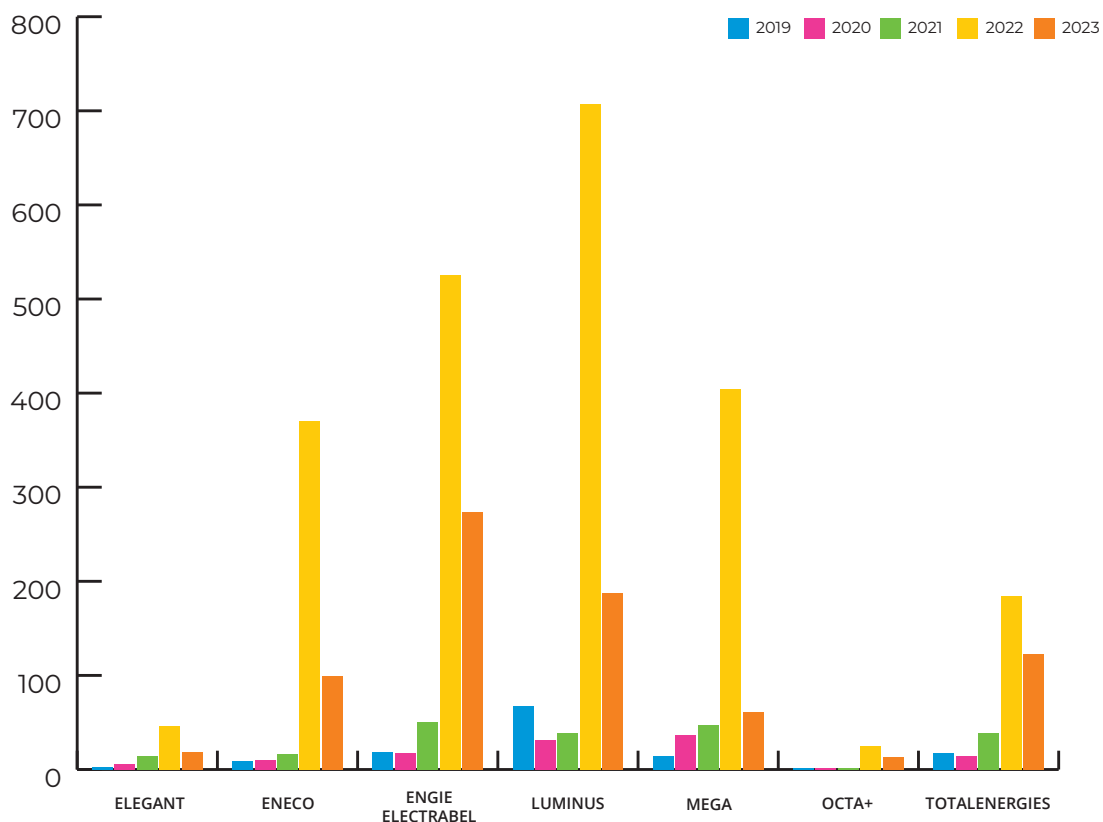
² European Article Numbering is een unieke code voor de meter die uit 18 cijfers bestaat en een leveringspunt voor elektriciteit of aardgas aanduidt.



LAATTIJDIGE SWITCH (2023)



EVOLUTIE 2019 TOT 2023: LAATTIJDIGE SWITCH

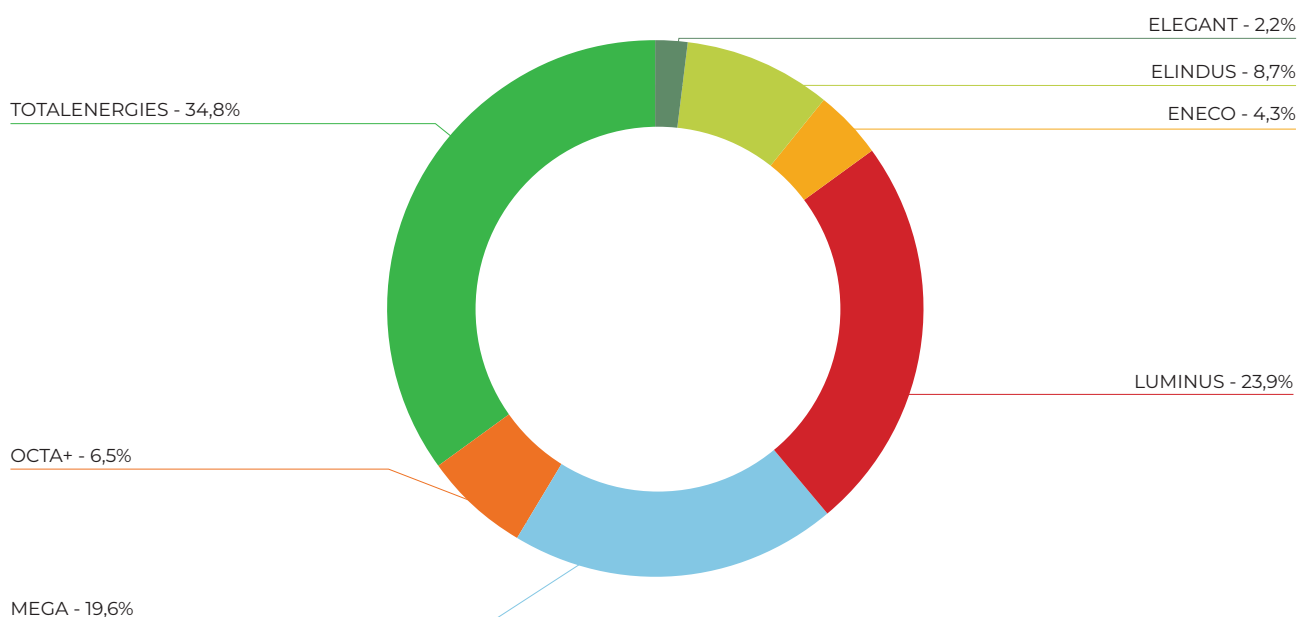




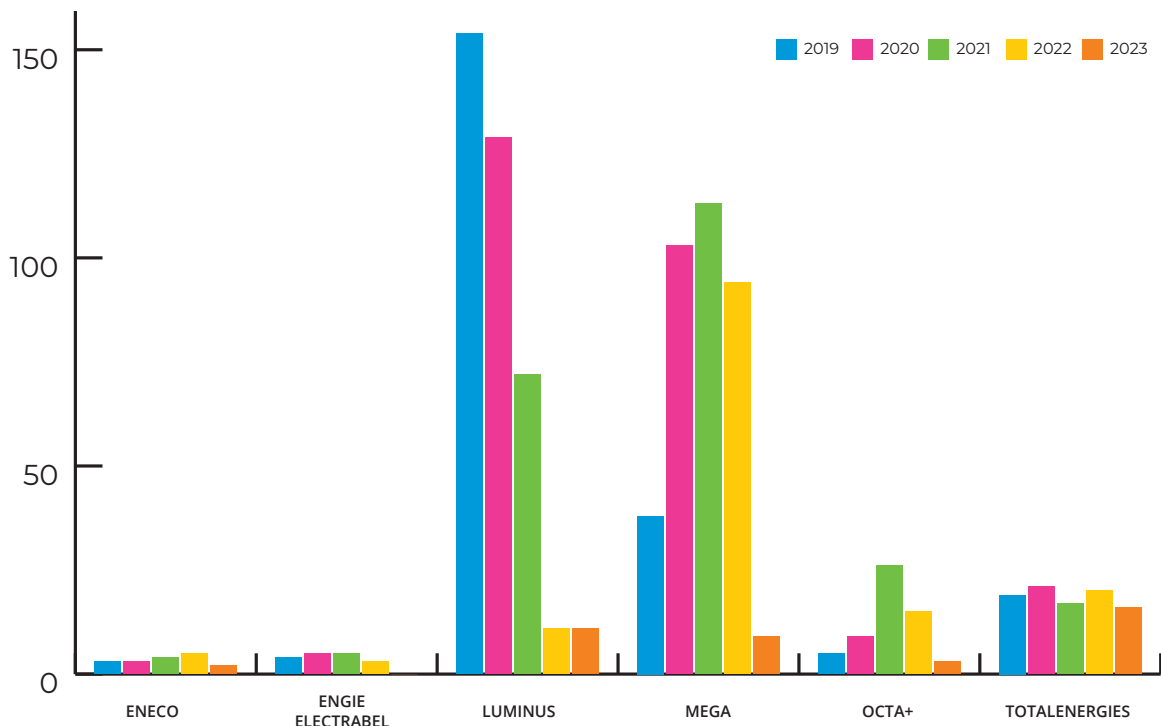
Een andere veel voorkomende klacht in 2023 betrof het uitstel of vertraging in de verandering van leverancier (796 klachten). Ook al stellen we een sterke daling vast tegenover de 2.322 klachten in 2022, toch blijft dit een op te volgen problematiek omdat er een rechtstreeks verband is met het dataplatform ATRIAS. Deze soort van klachten was vrijwel nieuw in 2022 en zorgt dus nog altijd voor marktverstoringen

en problemen voor eindafnemers die er niet in slagen een bevestiging van het aangegane contract bij de nieuwe leverancier te krijgen en nog altijd facturen van de vorige leverancier ontvangen. Ook gebeurt het dat deze nieuwe klanten zelfs geen voorschotfacturen van de nieuwe leverancier ontvangen.

VERBREKINGSVERGOEDINGEN (2023)



EVOLUTIE 2019 TOT 2023: VERBREKINGSVERGOEDINGEN





Het aantal klachten over verbrekingsvergoedingen daalde in 2023 nog verder. Nog slechts 46 klachten hadden hierop betrekking. Dit is te verklaren doordat ook in 2023 nog steeds minder contracten met vaste energieprijzen werden aangeboden (of het waren contracten voor beperkte volumes waarbij energiekanten konden inschrijven voor een beperkte periode en voor zover de aangeboden volumes niet overschreden werden). Wanneer de klant zijn contract vervroegd beëindigt dan zijn er een aantal leveranciers die voor bepaalde producten aan vaste energieprijzen, toch proberen een (verkapte) verbrekingsvergoeding aan te rekenen, welswaar vermomd als een soort van abonnementskost.

Dergelijke vergoeding wordt bijvoorbeeld aangerekend door een vaste vergoeding voor een volledig jaar in de slotfactuur te vermelden in plaats van deze vaste vergoeding enkel aan te rekenen voor de duur van de werkelijke levering van elektriciteit en/of aardgas waarop de slotfactuur betrekking heeft. Anderzijds heeft de federale overheid ook een wettelijke regeling ingevoerd voor de vaste vergoedingen van variabele energiecontracten, waarmee ten dele wordt tegemoetgekomen aan de structurele problemen die door de Ombudsdienst al jaren werden gesignaleerd.

In de wet van 28 februari 2022 (Belgisch Staatsblad van 8 maart 2022) werd bepaald dat, wanneer de klant vanaf 1 juli 2022 gebruik maakt van het recht om een energieleveringsovereenkomst voor aardgas en/of elektriciteit te allen tijde op te zeggen, de leverancier bij overeenkomsten met een variabele energieprijzen de overeengekomen vaste vergoeding mag aanrekenen:

- forfaitair, voor een periode van zes maanden, indien de klant de overeenkomst stopzet binnen de zes maanden na de aanvang van de levering;
- naar rato van het aantal leveringsdagen, indien de klant de overeenkomst stopzet na zes maanden na de aanvang van de levering.

Voor energiecontracten aan “vaste” prijzen is er evenwel geen wettelijke regeling voorzien behalve dat het consumentenakkoord bepaalt dat het aanrekenen van een vaste vergoeding of

abonnementskost voor een volledig jaar tijdens het eerste leveringsjaar mogelijk is, met het engagement van de leveranciers om de vaste vergoeding pas vanaf het tweede jaar te laten dalen of pro rata temporis aan te rekenen. Deze regeling geldt voor contracten van bepaalde duur voor meer dan 1 jaar maar een aantal leveranciers rekenen toch (voor bepaalde producten) de vaste vergoeding aan voor een volledig leveringsjaar ook al gaat het om contracten met een looptijd van slechts een jaar of contracten van onbepaalde duur. Bovendien is er voor de leveranciers die het consumentenakkoord niet ondertekenden of er zich uit terugtrokken geen regeling voorhanden zodat die klanten terugvallen op de contractuele voorwaarden van de leverancier.

De Ombudsdienst blijft dan ook pleiten voor een duidelijke wettelijke regeling die voor alle leveranciers van toepassing is. De vierde Europese elektriciteitsrichtlijn 2019/944 van 5 juni 2019 biedt daar zelfs de mogelijkheid toe door in artikel 12, 3° te bepalen dat lidstaten leveranciers kunnen toestaan opzegvergoedingen in rekening te brengen aan afnemers die vrijwillig een elektriciteitsleveringscontract met een vaste looptijd en een vaste prijs vóór het einde van de looptijd opzeggen, voor zover zulke vergoedingen deel uitmaken van een contract dat de afnemer vrijwillig is aangegaan en zulke vergoedingen duidelijk aan de afnemer worden meegedeeld voordat het contract wordt aangegaan. Dergelijke vergoedingen zijn evenredig en mogen bovendien niet meer bedragen dan het rechtstreekse economische verlies dat de leverancier lijdt als gevolg van de opzegging door de afnemer, met inbegrip van de kosten voor gebundelde investeringen of diensten die de afnemer reeds heeft ontvangen als onderdeel van het contract. De bewijslast voor het rechtstreekse economische verlies ligt bij de leverancier en de toelaatbaarheid van opzegvergoedingen wordt gemonitord door de regulerende instantie of een andere bevoegde nationale instantie.

Het is uiteraard aan de beleidsverantwoordelijken om daar een eventueel wettelijk initiatief voor te nemen maar het louter in het consumentenakkoord toestaan dat energieleveranciers vaste vergoedingen



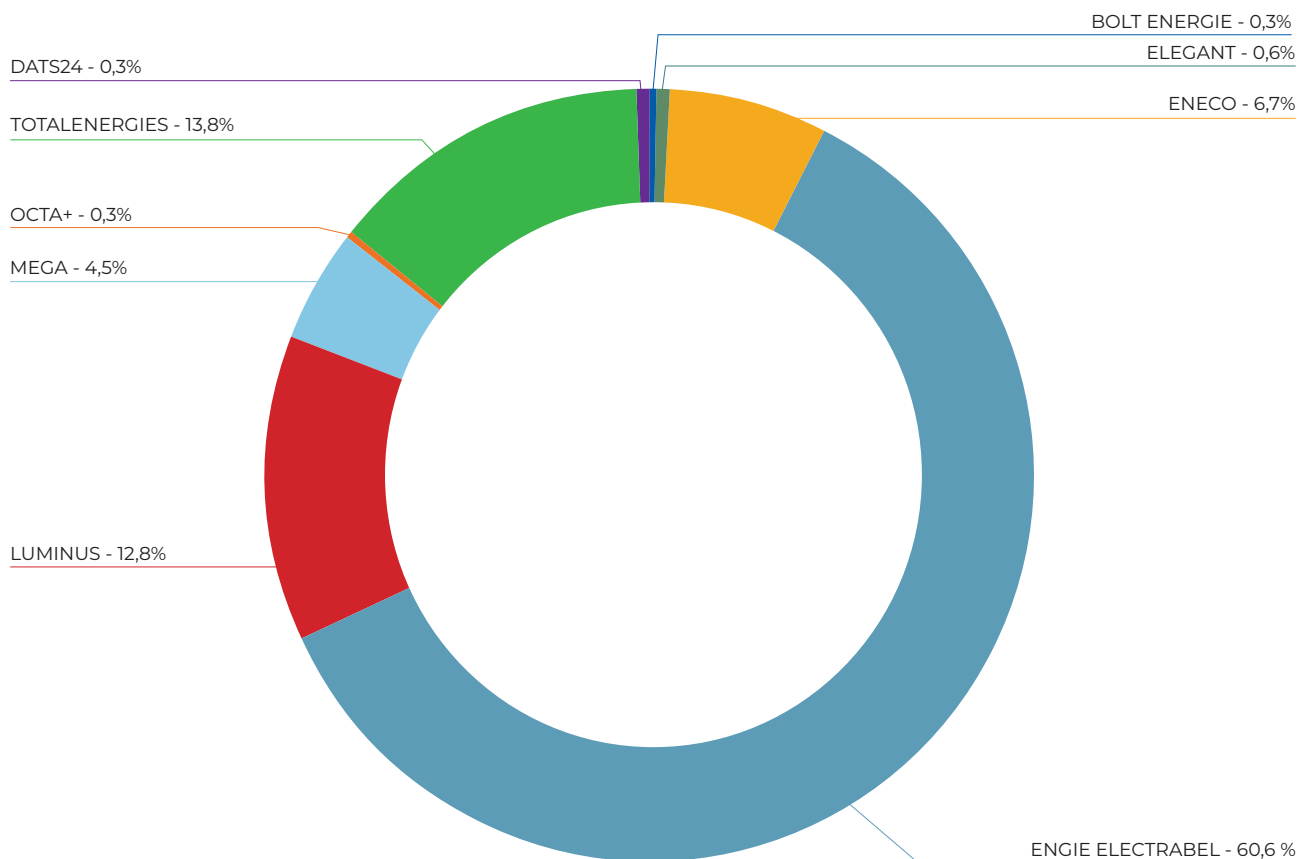
voor een volledig eerste leveringsjaar kunnen aanrekenen wanneer de klant vervroegd zijn energiecontract beëindigt, zal tot betwistingen over het wettelijk karakter van dergelijke vaste vergoedingen blijven aanleiding geven.

Een regulering van de vaste vergoedingen en van de energieproducten waarbij deze kosten worden aangerekend, lijkt geen overbodige luxe voor de consument of de kmo wetende dat sommige leveranciers ondertussen ook nog andere administratieve kosten aanrekenen zoals een abonnementskost voor andere diensten, een forfait voor zonnepanelen, al dan niet met terugdraaiende teller of een kost voor energiedelen.

Naast de volume-gerelateerde energieprijzen worden sommige producten door leveranciers bezwaard met andere toeslagen, diensten of kosten die een vergelijking met andere producten van andere leveranciers niet vergemakkelijkt.

AANVULLENDE DIENSTEN VERBONDEN AAN DE DIGITALE METER

MAANDFACTURATIE (2023)





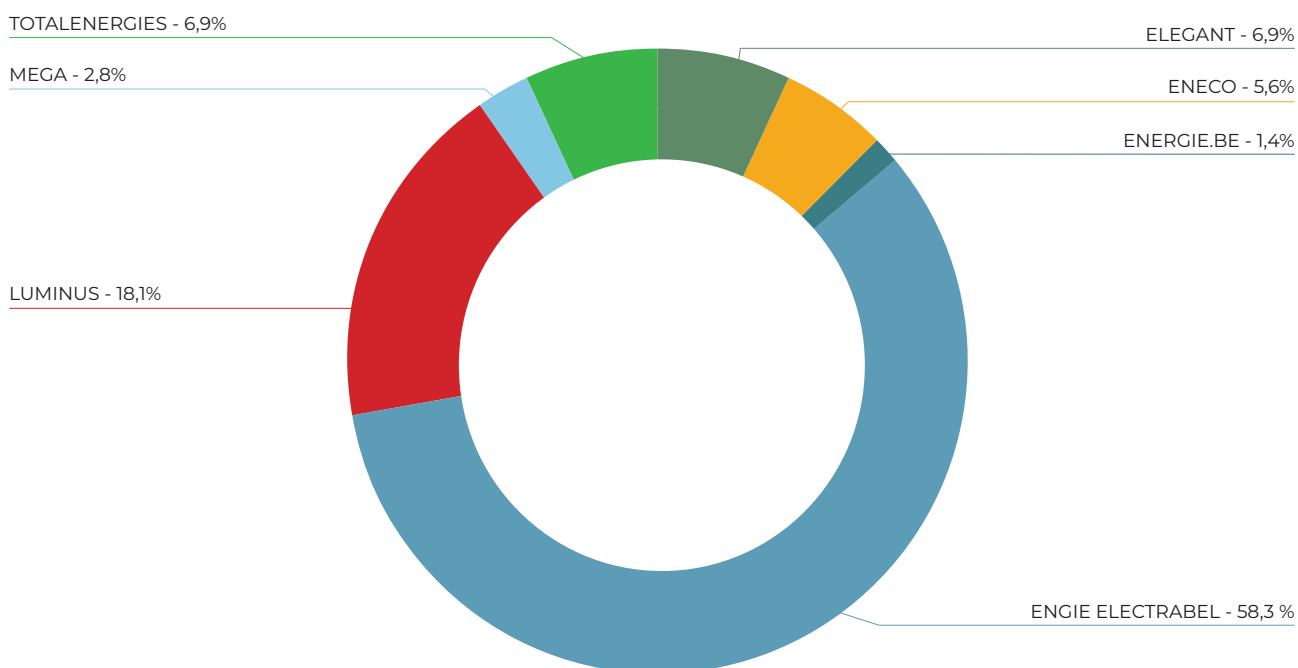
Sinds 2023 kunnen energiekanten in Vlaanderen met een digitale meter kiezen voor een maandelijkse afrekening van het energieverbruik. In de opstart was dit enkel mogelijk bij de energieleveranciers met meer dan 200.000 klanten maar al gauw was die toepassing mogelijk, en vanaf 2024 verplicht, bij alle energieleveranciers.

De meeste geschillen (312 in totaal) gingen over de opstart van de maandfacturatie. De energieleverancier moet aan de distributienetbeheerder het zogenaamde meetregime 3 aanvragen. Meetregime 3 activeren zorgt ervoor dat de distributienetbeheerder de toestemming heeft om de kwartierwaarden uit de digitale meter uit te lezen en deze door te sturen naar de leverancier. Die activering liep of loopt niet altijd even vlot omdat begin 2023 nog niet alle leveranciers deze procedure kenden of toepasten. Ook bij de distributienetbeheerder liet die activering soms op zich wachten, vooral toen bleek dat het te activeren toegangspunt nog geblokkeerd was in het ATRIAS-systeem. Op die manier gebeurde het dat klanten gedurende maanden nog gewone maandelijkse voorschotfacturen ontvingen of zelfs geen enkele voorschotfactuur of maandelijkse afrekening kregen totdat het toegangspunt gedeblokkeerd werd.

De Ombudsdienst verwelkomt deze maandfacturatie als alternatief voor de discussies over de hoogte van de voorschotfacturen en als middel om de energieverbruiken en de aangerekende energieprijzen per maand te monitoren. Deze mogelijkheid biedt evenwel niet voor alle klanten een oplossing omdat het de installatie van een digitale meter vereist en bovendien de gelijke spreiding van de energiekosten over 12 maanden niet mogelijk maakt. Een maandelijks afrekening op basis van het werkelijk verbruik biedt uiteraard voordelen op het vlak van beheersbaarheid van het verbruik omdat de klant na een maand al een zicht heeft op zijn verbruikskosten.

Bovendien is er geen discussie meer over de hoogte van de voorschotfacturen en het al dan niet voorfinancieren van de jaarlijkse energiefactuur in het voordeel van de leverancier (te hoge voorschotten) of van de klant (te lage voorschotten). Maar het is niet voor alle klanten haalbaar om hoge maandelijkse energiefacturen met het maandelijks huishoudbudget in de wintermaanden en/of in maanden met (uitzonderlijk) hoge energieprijzen te betalen. In dergelijke gevallen moet een spreiding van de kosten over een jaar mogelijk blijven.

ENERGIEDELEN (2023)





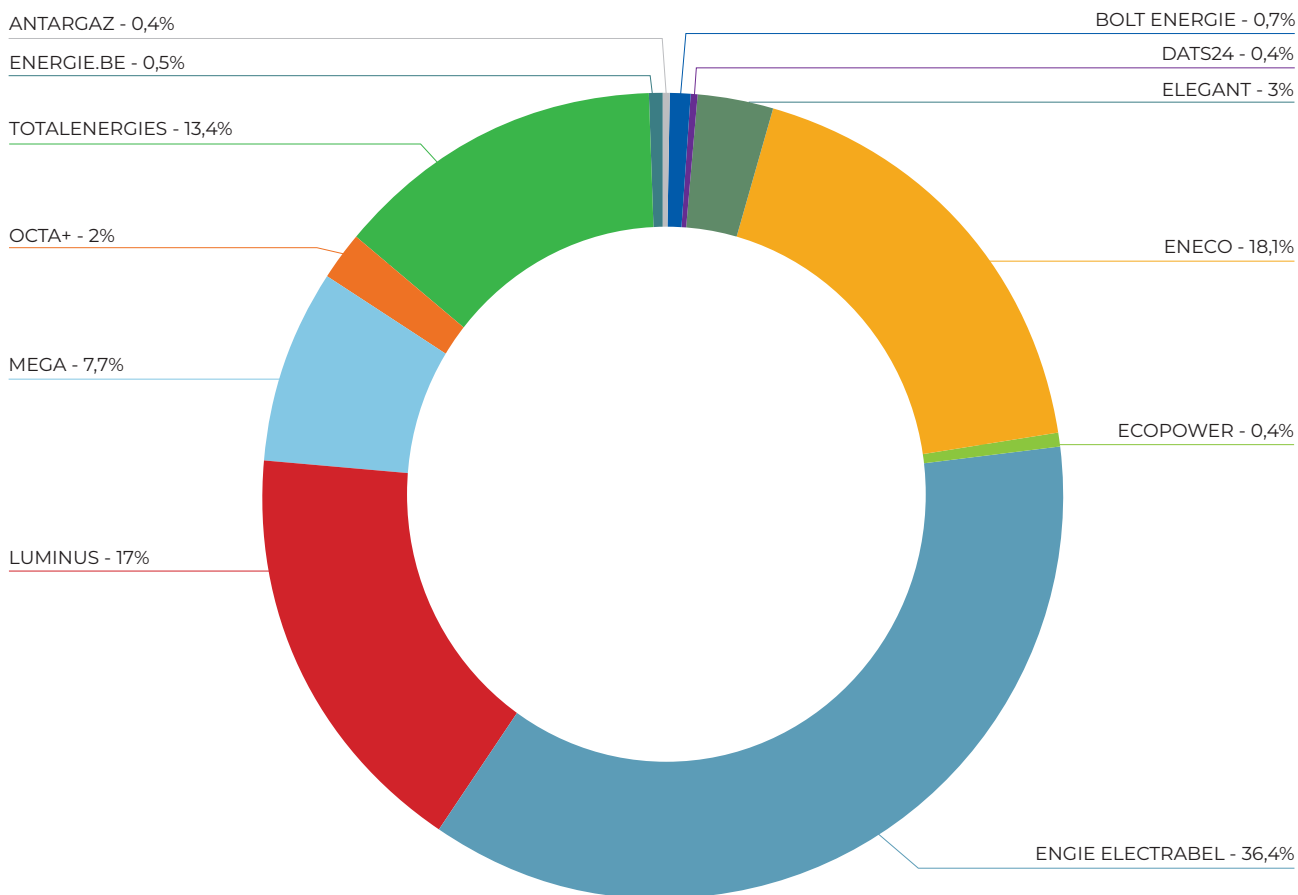
In 2023 registreerde de Ombudsdienst ook de eerste 72 klachten over energiedelen.

Net als bij de maandfacturatie gingen deze klachten vooral over de opstart van het energiedelen bij de energieleverancier die het zogenaamde meetregime 3 moet aanvragen en/of de distributienetbeheerder die het meetregime 3 moet activeren en de kwartiergegevens van de digitale meter moet doorsturen aan de leverancier.

Ook blijken sommige leveranciers niet klaar op technisch of IT-vlak om energiedelen al te verwerken in de facturen van de betrokken deelnemers aan energiedelen.

Ten slotte, maar in mindere mate, gingen de klachten over de administratieve kosten die energieleveranciers aanrekenen voor het energiedelen. Die kosten kunnen oplopen tot 150 euro per jaar en hebben dan ook een financiële impact ten koste van de voordelen van energiedelen.

INJECTIEVERGOEDING (2023)





Ten slotte ontving de Ombudsdienst bijna 1.500 klachten over de injectievergoeding die de bezitters van zonnepanelen met een digitale meter ontvangen wanneer ze een teruglevercontract afsluiten met een energieleverancier.

De meeste van die geschillen hebben betrekking op de verwerking van de teruglevergoeding met een injectietarief op de factuur. De reden hiervoor kan zowel bij de distributienetbeheerder liggen omdat het betrokken toegangspunt nog geblokkeerd zit in het ATRIAS-systeem waardoor er geen facturatie mogelijk is en er dus ook geen verrekening mogelijk is van de injectievergoeding. In vele gevallen zijn ook de energieleveranciers nog niet klaar met de technische en IT-verwerking van de injectievergoeding zodat de klanten wel een factuur krijgen van de afname maar nog geen vergoeding voor de injectie of productie van de zonnepanelen.

In nog andere gevallen was er ook discussie over de toegepaste injectievergoeding, namelijk de transparantie van het verrekenende injectietarief (per maand), al dan niet in combinatie met de precontractuele informatie. Er zijn klanten die zich misleid voelen omdat ze voor een vast afnametarief hebben gekozen en er ook van uit gaan dat ze een vast injectietarief hebben terwijl dit achteraf bij de facturatie van de afname en de verrekening van de injectie niet het geval blijkt te zijn. Het injectietarief blijkt dan toch een variabele prijsformule te zijn.

Voorbeelden van minnelijke schikkingen 5

Hierna volgen enkele voorbeelden van minnelijke schikkingen na tussenkomst van de Ombudsdienst.

FACTURATIEPROBLEMEN

VERJARING

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer X ontvangt in maart 2023 een voorschotfactuur van 388 euro in zijn voordeel, na verrekening van het federaal basispakket voor elektriciteit en aardgas. De energieleverancier stort slechts 7,96 euro terug.

De heer X neemt contact op met zijn leverancier, waarna blijkt dat er voor één van zijn vorige adressen nog een saldo van 2013 openstaat. De heer X geeft aan dat hij hiervoor nooit herinneringsbrieven heeft ontvangen. Ook heeft hij zich in die periode van 10 jaar bij een andere bankinstelling aangesloten, waardoor de uitgevoerde betalingen niet meer gecontroleerd kunnen worden.

De heer X vraagt dan ook de terugbetaling van het volledige tegoed. De leverancier gaat hier niet op in en meldt aan de heer X zonder enige verdere verklaring dat de verrekening correct is.

RESULTAAT

De Ombudsdienst wijst op de verjaringstermijn van 5 jaar voor energiefacturen en vraagt een terugbetaling van het resterende tegoed. De energieleverancier geeft toe dat de afboeking niet terecht was en betaalt de ingehouden som terug.



OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een OCMW dient klacht in namens een energiekant, die in het verleden door de distributienetbeheerder werd belevend en waarvan de facturen - inmiddels ouder dan 5 jaar - minnelijk worden ingevorderd door een gerechtsdeurwaarder. Het OCMW roept de vijfjarige verjaringstermijn van artikel 2277 oud Burgerlijk Wetboek in. De gerechtsdeurwaarder stelt, zich baserend op rechtspraak, dat voor de verbruiksfacturen van een distributienetbeheerder de verjaringstermijn van 10 jaar geldt (artikel 2262bis, eerste lid, oud Burgerlijk Wetboek), aangezien het om een verbruik op grond van een reglement en niet ingevolge een leveringscontract gaat.

RESULTAAT

Uiteindelijk laat de distributienetbeheerder de Ombudsdienst het volgende weten:

“Op grond van de situatie en het type schuld bestaan er twee verschillende verjaringstelsels.

Het eerste stelsel heeft te maken met onwettig energieverbruik zoals het verbruik zonder contract of niet-gemeten verbruik als gevolg van het manipuleren van de meter. De facturen die in het kader van dat soort van verbruik verstuurd worden, zijn inderdaad onderworpen aan de tienjarige verjaringstermijn, zoals deurwaarder L. het uitlegde.

Het tweede verjaringstelsel heeft te maken met wettige leveringen, zoals het verbruik op basis van een contract tussen de netgebruiker en (de distributienetbeheerder). De facturen die in het kader van dat type verbruik verstuurd worden, zijn onderworpen aan een verjaringstermijn van vijf jaar.



*De heer X was een beschermde klant. Dat betekent dat hij het sociaal tarief genoot en dat (de distributienetbeheerder) toen zijn energieleverancier was. De facturen waarop het dossier *** betrekking heeft, hebben wel degelijk te maken met een wettig verbruik. Het tweede verjaringsstelsel dat voorziet in de toepassing van een vijfjarige verjaringstermijn is hier dus van toepassing. Die schulden zijn vandaag dus verjaard (geen opschortende of stuitende werking)."*

VERHUIS

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer X is als eigenaar van een leegstaand pand verantwoordelijk voor de levering van elektriciteit en aardgas tot 01/04/2020. Hij sluit hiervoor een energiecontract 'eigenaar leegstand' bij een energieleverancier. Vanaf 01/04/2020 verhuurt hij het betrokken appartement aan mevrouw Y.

De heer X brengt zijn energieleverancier echter niet op de hoogte van de overname door zijn huurder. Hij meent immers dat het volstaat dat zijn huurder zich bij een energieleverancier aanmeldt. Echter, het is de verantwoordelijkheid van de vertrekkende partij, in dit geval de eigenaar, om zijn leverancier binnen de 30 dagen op de hoogte te brengen. Dit gebeurt best via e-mail, aangetekend schrijven of melding via de klantzone, omdat er op die manier altijd een bewijsstuk is van een tijdige en volledige verhuismelding.

Zelfs wanneer de huurder het nodige doet, kan er alsnog administratief iets verkeerd lopen, waardoor de leverancier van de eigenaar niet op de hoogte wordt gebracht van de klantenwissel. Het is daarom noodzakelijk dat een eigenaar steeds de overname doorgeeft aan zijn energieleverancier.

De heer X krijgt bijgevolg het verbruik aangerekend tot 20/03/2023!

RESULTAAT

Aangezien de heer X de overname niet tijdig aan zijn energieleverancier heeft gemeld, kan de Ombudsdienst geen volledige rechtzetting meer afdwingen.

Wel zorgt de Ombudsdienst ervoor dat de energieleverancier het energiecontract "eigenaar leegstand" aan een voordeliger tarief aanpast.

Een overeenkomst 'eigenaar leegstand' is alleen voordelig wanneer het pand werkelijk onbewoond is. Omdat de eigenaar in dit geval het verbruik aangerekend krijgt voor een periode waarin de huurder er woonde, komt het tarief leegstand, weliswaar zonder vaste vergoeding maar met een veel hogere eenheidsprijs, veel duurder uit.

Deze aanpassing levert een minderkost voor eigenaar X van 10.920 euro op.



METERPROBLEMEN

FOUTIEVE REGISTRATIE VAN METERGEGEVENS

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Nadat hij zonnepanelen had laten plaatsen, vroeg de heer B. op 21/06/2022 aan zijn leverancier om van het tweevoudige tarief over te stappen op het enkelvoudige tarief. Op 10/05/2023 (datum waarop het geschil werd voorgelegd) had de leverancier nog geen gepast antwoord gegeven.

RESULTAAT

De leverancier betreurt het uitblijven van een antwoord op de talrijke verzoeken van de heer B. en bevestigt dat bij de Waalse distributienetbeheerder een verzoek werd ingediend om het enkelvoudige tarief toe te passen met terugwerkende kracht tot 21/06/2022. De leverancier stelde vervolgens een jaarfactuur op die enkel het verbruik tegen enkelvoudig tarief vanaf 21/06/2022 in rekening brengt.

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer O. betwist een factuur van zijn nieuwe leverancier. Die rekent hem namelijk een verbruik in de daluren van 1.003,30 kWh aan (voor de periode van 01/06/2022 tot 31/05/2023), hoewel zijn meter bij zijn vorige leverancier al was ingesteld op enkelvoudig tarief (d.w.z. vóór 01/06/2022). Hij bevestigt dat hij zo zijn eigen productie door zonnepanelen verliest.

RESULTAAT

De nieuwe leverancier bevestigt dat de meter bij aanvang van het contract per ongeluk weer op tweevoudig tarief werd gezet, waardoor de heer O. zijn eigen productie verloor. Als compensatie werd een creditnota voor een bedrag van 272,18 euro opgesteld om het ten onrechte gefactureerde dalverbruik voor de periode van 01/06/2022 tot 31/05/2023 ongedaan te maken.

SYNTHETISCHE LASTPROFIELEN EN PRIJSTRANSPARANTIE

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw S. schakelde in het najaar van 2022 bij haar energieleverancier over van een energiecontract elektriciteit met vast tarief naar een met variabel tarief. Wanneer de eindafnemer enkele maanden later een jaarafrekening ontvangt, stelt zij vast dat het verbruik dat werd toegeschreven aan de duurdere tarieven van het variabele energiecontract niet overeenstemt met het werkelijke verbruik voor die periode. Op het moment van contractovergang tekende zij via haar analoge meter immers een meterstand op en kende zo het daadwerkelijke verbruik. De verbruiker betwist de openstaande factuur. De leverancier dreigt ermee het dossier voor invordering over te dragen.

De leverancier stelt dat een spreiding van het verbruik over energieprijis/periode gebeurde door volgens de synthetische lastprofielen (SLP) een meterstand te schatten. Indien de klant reëel verbruik per tarief aangerekend wenst te krijgen, dan kan die een energiecontract met maandfacturatie overwegen. De Ombudsdienst nam kennis van de meterstand die de eindafnemer optekende op datum van de contractwissel en verzocht distributienetbeheerder FLUVIUS om de betreffende meterstand te valideren, op die manier is die zichtbaar in de verbruikshistoriek van de netbeheerder en wordt die bijgevolg ook aan de energieleverancier doorgestuurd, zij het als een informatieve index. Wanneer een eindafnemer niet volgens de SLP-profielen wenst gefactureerd te worden, verzoekt de Ombudsdienst energieleveranciers om af te wijken van een spreiding van het verbruik volgens deze profielen, op voorwaarde dat er een door FLUVIUS gevalideerde meterstand beschikbaar is, wat hier nu het geval is.

RESULTAAT

De distributienetbeheerder valideerde de tussentijdse meterstand en de leverancier toonde zich bereid om de betwiste factuur te corrigeren. De eindafnemer wordt op die manier gefactureerd volgens de reële verbruiken onder beide contracttypes.



REËLE LASTPROFIELEN EN PRIJSTRANSPARANTIE

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer D. schakelde in mei 2022 bij zijn energieleverancier over van een energiecontract aardgas met vast tarief naar een contract met variabel tarief. Wanneer de eindafnemer enkele maanden later een jaarafrekening ontvangt, stelt hij vast dat het verbruik aardgas dat werd toegeschreven aan de duurdere tarieven van het variabele energiecontract niet overeenstemt met het werkelijke verbruik voor die periode. Op het moment van contractovergang registreerde hij via de digitale meter immers een meterstand en hij vindt die niet terug in de facturatie. Omdat de energieleverancier een reëel lastprofiel (RLP) hanteerde om een meterstand op het moment van contractwissel te schatten, betaalt hij ca. 150 euro meer in vergelijking met zijn werkelijke verbruik. De eindafnemer wenst een correctie van de betreffende factuur te bekomen en zal pas na ontvangst daarvan overgaan tot betaling. De leverancier deelde mee contact te hebben opgenomen met de distributienetbeheerder. Die laatste zou zich niet bereid tonen om de meterstand op het moment van contractwissel te valideren. De factuur is m.a.w. correct en kan niet gecorrigeerd worden.

De Ombudsdienst nam kennis van de meterstanden die de eindafnemer uitlas uit zijn digitale meter, zo ook van deze op de datum van de contractwissel. De Ombudsdienst verzocht de distributienetbeheerder om de betreffende meterstand te valideren, op die manier is die zichtbaar in de verbruikshistoriek van de netbeheerder en wordt die ook aan de energieleverancier doorgestuurd, zij het als een informatieve index. Wanneer een eindafnemer niet volgens de RLP-profielen wenst gefactureerd te worden, verzoekt de Ombudsdienst energieleveranciers om af te wijken van een spreiding van het verbruik volgens deze profielen, op voorwaarde dat er een door de distributienetbeheerder is gevalideerde meterstand beschikbaar is, wat hier nu het geval is.

RESULTAAT

Na ontvangst van de gevalideerde meterstand toonde de leverancier zich bereid om de betwiste factuur te corrigeren. De eindafnemer wordt op die manier gefactureerd volgens de juiste verbruiken onder beide contracttypes.



PRIJZEN EN (SOCIALE) TARIEVEN

PRIJSWIJZIGING

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer P. betwist de factuur van zijn energieleverancier.

In september 2021 ondertekende hij namelijk een contract met een vast tarief voor gas.

Het contract bepaalde dat de prijs 0,03643028 euro/kWh bedroeg voor een periode van één jaar vanaf 06/09/2021.

Op basis van zijn verbruik had de heer P. een bedrag van 445,11 euro moeten betalen. Op de factuur stond echter een bedrag van 1.140,08 euro. Meer dan het dubbele.

RESULTAAT

De energieleverancier bleef aanvankelijk bij zijn standpunt en stelde dat de consument een contract met variabel tarief had afgesloten. De leverancier verklaarde dat hij nooit een vast gascontract op de markt heeft aangeboden (sinds hij gas begon te leveren).

Na analyse van de documenten en de bevestiging van het contract dat naar de consument was gestuurd, nam de Ombudsdienst opnieuw contact op met de leverancier met de melding dat de bevestiging misleidend was.

Het document vermeldde duidelijk een vast tarief van 0,0364 euro/kWh.

Na dit contact gaf het bedrijf aan dat het de nodige stappen had ondernomen en een creditnota had opgesteld, zodat het gasverbruik van de heer P. tegen de prijs van 0,0364 euro/kWh werd aangerekend.

CONTRACTVERNIEUWING

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer L. betwist de vernieuwingsdatum van zijn contract. Hij geeft aan op 30/01/2021 een contract te hebben afgesloten voor de duur van één jaar. De leverancier heeft echter een nieuw contract opgesteld met als einddatum 31/12/2021.

Volgens de heer L. moet zijn contract eindigen op 30/01/2022, aangezien het begon op 30/01/2021.

RESULTAAT

De energieleverancier bleef aanvankelijk bij zijn standpunt en stelde dat de maand van aanvang van de levering de referentemaand is voor de berekening van de aanvang van een contract. Of het contract nu op 1^{er} januari of 30 januari ingaat, de vervaldatum van het contract verandert niet.

De Ombudsdienst nam opnieuw contact op met de leverancier en gaf aan dat het logisch leek dat als een contract begint op 30/01/2021 voor een periode van een jaar (twaalf maanden), dat contract eindigt op 30/01/2022 en niet op 31/12/2021.

Na onze tussenkomst besloot de leverancier de facturatie te corrigeren, als een commercieel gebaar. Het energiebedrijf gaf aan dat het de delicate situatie begreep die gepaard gaat met overstappen van een vast naar een variabel contract.

De periode van 30/01/2021 tot 30/01/2022 werd geherfactureerd tegen een vast tarief.



OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw C. zegt dat ze voor het einde van haar contract contact heeft opgenomen met haar energiebedrijf en op 08/03/2022 een verlenging van haar vaste tarief kreeg.

Twee dagen later ontving ze een e-mail waarin haar contract werd bevestigd, maar met een variabel tarief.

RESULTAAT

Het energiebedrijf gaf aan dat het op 25/02/2022 had besloten om te stoppen met de verkoop van contracten met een vast tarief gezien de energiecrisis en de oorlog tussen Oekraïne en Rusland.

Als gevolg daarvan kon het niet langer zulke contracten aanbieden, gezien het risico dat die met zich meebrachten.

De Ombudsdienst merkte echter op dat hun factuur, in overeenstemming met het consumentenakkoord, aangaf dat de vernieuwing twee maanden van tevoren moest worden gemeld.

De indiener van de klacht werd echter pas een maand van tevoren op de hoogte gesteld van het nieuwe tarief.

Naar aanleiding van deze opmerkingen en ons verzoek om een commercieel gebaar, bevestigde het energiebedrijf dat het aangepaste facturen heeft verstuurd op basis van het vaste tarief.

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer M. betwist de overstap naar een variabel tarief voor zijn energiecontract (gas en elektriciteit).

Hij zegt dat hij voor het einde van het contract een e-mail ontving met daarin een link waarmee hij zijn contract met vast tarief kon verlengen. Hij volgde de procedure, maar stelde vast dat aan zijn verzoek geen gevolg werd gegeven.

RESULTAAT

Het energiebedrijf bevestigde dat het contract op 01/03/2022 werd vernieuwd op basis van een variabel tarief.

De omschakeling naar een variabel tarief gebeurde na de beslissing op 25/02/2022 om geen contracten met een vast tarief meer aan te bieden naar aanleiding van de extreme prijsschommelingen en de escalatie van het conflict tussen Rusland en Oekraïne.

Daardoor kon het bedrijf niet ingaan op het verzoek van de klant omdat het contract niet meer beschikbaar was op 25/02/2022, hoewel de contractverlenging zou ingaan op 01/03/2022.

De Ombudsdienst gaf aan dat in het geval van een contractvernieuwing, de leverancier de tariefkaart twee maanden van tevoren moet aanbieden.

Als het contract van de heer M. in maart 2022 werd vernieuwd, moest dit dus gebeuren op basis van het tarief van januari 2022. Op dat moment was het vaste tarief nog steeds beschikbaar en de heer M. gaf aan dat hij toen de nodige stappen had ondernomen.

Op basis van onze tussenkomst bevestigde het bedrijf dat de heer M. in aanmerking kwam voor het contract met vast tarief, zoals aangehaald in de klacht.

Het energiebedrijf maakte daarom verschillende creditnota's op om de verschillende aanrekeningen op basis van het variabele contract te annuleren en factureerde opnieuw op basis van het vaste contract.

Uiteindelijk kreeg de heer M. 715,53 euro terugbetaald.



SOCIAAL TARIEF - AUTOMATISCHE TOEKENNING EN STOPZETTING RECHT OP SOCIAAL TARIEF

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw X merkt in april 2022 dat leverancier Y ongevraagd het sociaal tarief heeft toegepast. Ze was zich destijds niet bewust van haar recht op het sociaal tarief. De energieleveranciers ontvangen per kwartaal berichten van de FOD economie, met het oog op automatische toekenning van dit recht. Eind 2022 ontvangt de klant echter een correctiefactuur, met een herziening van het sociaal tarief naar een commercieel tarief. Mevrouw X gaat niet akkoord met deze laattijdige rechtzetting.

RESULTAAT

Mevrouw X blijkt recht te hebben op het sociaal tarief voor de periode van 01/10/2021 tot 31/12/2021. Op basis van het automatische bericht van de FOD economie past de leverancier in maart 2022 het sociaal tarief retroactief toe vanaf 01/10/2021 tot 31/12/2021 (geen recht in 2022).

Een klant kan zich tegen de automatische toepassing van het sociaal tarief verzetten door middel van een aangetekend schrijven aan de leverancier. Vanaf de datum van het in kennis stellen past de leverancier dan retroactief het door de klant gekozen commercieel tarief toe. Mevrouw X heeft het sociaal tarief echter nooit geweigerd en kan dus ook niet meer terugvallen op het vaste tarief voorafgaand aan het sociaal tarief.

Leverancier Y voerde de retroactieve tariefaanpassing echter laattijdig (eind 2022) uit, waardoor mevrouw X geen vrije marktkeuze meer had met betrekking tot de energieprijzen, na vergelijking bij de verschillende energieleveranciers. Na bemiddeling door de Ombudsdienst is leverancier Y bereid tot uitkering van een financiële compensatie van 96 euro omwille van deze laattijdigheid.

SOCIAAL TARIEF - STOPZETTING RECHT OP SOCIAAL TARIEF OMWILLE VAN OVERLIJDEN EN RECHTZETTING VAN DE SLOTFACTUUR

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Na het overlijden van klant X in de zomer van 2021 stellen de erfgenamen leverancier Y hiervan onmiddellijk in kennis, met de melding dat het huis leegstaat en de vraag om de voorschotten te verlagen. In mei 2022 wordt de uitschrijving geregeld en volgt de slotfactuur. Eind 2022 herziet de leverancier echter de slotfactuur omdat er in 2022 geen recht op het sociaal tarief blijkt te zijn. De erfgenamen van klant X gaan niet akkoord met deze laattijdige rechtzetting.

RESULTAAT

Omwille van het overlijden in 2021 is er in 2022 inderdaad geen recht op het sociaal tarief meer. Het pand stond leeg maar er zijn geen meterstanden voorhanden die aantonen dat er effectief geen verbruik meer was in de periode van 2022. Voor periodes waarvoor geen expliciete meterstanden beschikbaar zijn, wordt het verbruik standaard verdeeld op basis van RLP-waarden (reële lastprofielen), waarbij rekening wordt gehouden met de werk- en vakantiedagen, met de dagindeling (op week- en weekenddagen) en met klimatologische invloeden (winter, zomer). Hierdoor wordt steeds een verbruik toegewezen aan een bepaalde verbruiksperiode ook al staat de woning in werkelijkheid leeg.

Na bemiddeling door de Ombudsdienst valideert FLUVIUS de tussenmeterstanden van 01/01/2022, die dezelfde zijn als de meterstanden van de uitschrijving. Hierdoor wordt geen verbruik meer werd toegewezen aan de verbruiksperiode van 2022. Op die manier wordt een correctiefactuur (van de slotfactuur) in het voordeel van de erfgenamen van klant X met een prijsverschil van 1.505 euro opgemaakt.



BETALINGSPROBLEMEN

BETALINGSPLAN

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Na ontvangst van de jaarlijkse afrekening vroeg de heer S. zijn leverancier om een betalingsplan. Dat werd geweigerd, omdat hij eerdere voorschotfacturen te laat had betaald. Als gevolg van de inflatie was de klant er inderdaad niet in geslaagd zijn voorschotfacturen op tijd te voldoen. Toch had hij geen negatief saldo, omdat hij al zijn facturen uiteindelijk had betaald.

RESULTAAT

De leverancier is een betalingsplan voor twaalf maanden overeengekomen.

HERINNERINGSKOSTEN

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De e-mailaccount van mevrouw T. werd gehackt en de klant krijgt haar energierekeningen via e-mail. Ze onderneemt de nodige stappen, brengt de leverancier op de hoogte en geeft hem het nieuwe e-mailadres waarop ze haar facturen wil ontvangen. De leverancier heeft haar e-mailadres niet aangepast, waardoor de klant haar voorschotfacturen niet ontvangt en die dus niet kan betalen. Als gevolg daarvan stuurt de leverancier een betalingsherinnering per post en brengt hij 7,5 euro herinneringskosten in rekening.

RESULTAAT

De leverancier annuleerde de herinneringskosten van 7,5 euro en stelde een creditnota op.

ADMINISTRATIEVE KOSTEN EN SCHADEVERGOEDING

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw D. schreef zich in maart 2022 als nieuwe klant in bij energiebedrijf Y en betaalde maandelijks een voorschotfactuur voor elektriciteit en aardgas.

In oktober 2022 ontving zij voor beide energieën een afrekening waarna de voorschotfacturatie enkel voor aardgas terug opstartte.

Mevrouw nam meermaals contact op met het energiebedrijf om het voorschot voor elektriciteit in orde te brengen, zonder resultaat.

Vanaf februari 2023 ontving mevrouw D. voor elektriciteit plots maandelijks een afrekening terwijl ze voor aardgas voorschotfacturen bleef ontvangen.

Gezien zij sinds de afrekening van oktober 2022 meermaals vroeg om het voorschot naar 150 euro aan te passen voor beide energieën, werd de opgemaakte afrekening voor elektriciteit niet betaald.

Mevrouw schreef in plaats daarvan maandelijks 150 euro over naar het energiebedrijf. Zij verloor het overzicht over de facturatie en ontving herinneringen en ingebrekestellingen met aanrekening van kosten tot gevolg.

Gezien mevrouw met het energiebedrijf niet tot een oplossing kwam, diende zij klacht in bij de Ombudsdienst.



RESULTAAT

Het energiebedrijf liet weten dat ze bij inschrijving van de klant een maandelijks meetregime aanvroegen voor elektriciteit. Door systeemtechnische issues liep dit proces van maandelijks uitlezing niet correct vanaf het begin en ontving mevrouw tot aan de eerste jaarafrekening een voorschotfactuur voor elektriciteit en aardgas. Hierdoor kende de facturatie volgens mevrouw dan ook een normaal verloop.

Pas na opmaak van de afrekening in oktober 2022 en melding dat er geen facturatie voor elektriciteit meer volgde, werden de technische problemen “opgelost” en startte de maandfacturatie elektriciteit effectief op. Gezien mevrouw D. aangaf dat ze nooit maandfacturatie aanvroeg, vroeg de Ombudsdienst een aanpassing naar een jaarlijks meterregime voor elektriciteit.

Dergelijke aanpassing kan niet retroactief worden uitgevoerd, mevrouw voldeed dan ook de openstaande facturatie voor elektriciteit.

Het energiebedrijf annuleerde alle invorderingskosten, in totaal 65 euro en kende bijkomend een compensatie van 35 euro toe voor het geleden ongemak.

FORFAITAIRE SCHADEVERGOEDING

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw M. ontvangt eind 2023 van energiebedrijf X een afrekening van 524 euro. Zij kijkt de details van deze afrekening na en komt tot het besluit dat de btw-berekening niet correct is.

Zij verifieert daarop ook de afrekening van 2022 en stelt hetzelfde vast. Mevrouw contacteert energiebedrijf X telefonisch. Echter wil men haar niet te woord staan omwille van het type contract dat mevrouw heeft. Dit is een online contract waarbij in de contractuele voorwaarden is opgenomen dat de communicatie via elektronische weg dient te verlopen. Daarop dient mevrouw twee klachten in via het contactformulier op de website van het energiebedrijf.

Zij vraagt enerzijds uitleg met betrekking tot de btw-berekening. Anderzijds stelt zij reeds voor om een afbetalingsplan te regelen gezien de naderende vervaldatum van de afrekening zodat extra kosten kunnen vermeden worden.

Mevrouw ontvangt geen enkele reactie van energiebedrijf X, enkel herinneringen en een ingebrekestelling. In de daaropvolgende voorschotfactuur wordt er effectief een forfaitaire schadevergoeding van 66,21 euro aangerekend. Mevrouw M. dient klacht in bij de Ombudsdienst omwille van de onterecht aangerekende kosten.

RESULTAAT

Energiebedrijf X erkent dat zij de invorderingsprocedure na ontvangst van de klacht van de Ombudsdienst niet onmiddellijk hebben opgeschort en dat de kosten onterecht zijn aangerekend. Zij hebben de voorschotfactuur geannuleerd en bezorgden aan mevrouw M. een nieuwe factuur zonder forfaitaire schadevergoeding.

Eveneens bezorgden zij aan mevrouw een gedetailleerde berekening van de btw per afrekening. Op basis hiervan bleek de betwiste facturatie toch te kloppen.

Zij maakten op basis van het voorstel dat mevrouw M. indiende een betaalplan op.



INVORDERINGSKOSTEN

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer V. diende een klacht in nadat hij maart 2023 een aanmaning van deurwaarderskantoor X ontving. Dit betrof een onbetaalde slotafrekening voor aardgas van juni 2022 ten bedrage van 2.516 euro bij energiebedrijf Y.

Hij gaf aan dat hij de bewuste factuur nooit ontving van het energiebedrijf en niet akkoord ging met de extra kosten van de deurwaarder.

Uit de bijkomende informatie die de heer V. toevoegde aan de klacht bleek dat hij pas weet had van de afrekening nadat hij in oktober 2022 een aanmaning van het energiebedrijf ontving.

Daarop controleerde hij de facturatie onmiddellijk via zijn online klantenprofiel, maar kon de betreffende factuur niet downloaden.

Hij nam contact op met het energiebedrijf, ontving de factuur en zou binnen de 2 weken gecontacteerd worden voor een betalingsregeling. Meneer hoorde niets meer van het bedrijf tot hij de aanmaning van de deurwaarder ontving.

RESULTAAT

Het energiebedrijf verwierp in eerste instantie de annulering van het dossier bij de deurwaarder. Zij waren van mening dat de heer V. de afrekening van gas wel ontving gezien hij de slotafrekening van elektriciteit, welke in dezelfde periode werd opgemaakt, ook ontving en voldeed. Zij achtten het doorgeven van het dossier aan de deurwaarder dan ook correct.

De Ombudsdienst vroeg om bewijs van verzending factuur, welk niet kon aangeleverd worden. Daarnaast wezen we ook op de communicatie in verband met de betalingsregeling die niet verdergezet werd naar de klant toe.

Het energiebedrijf ging uiteindelijk akkoord met een kosteloze annulering van het dossier bij de deurwaarder.



VERKOOPPRAKTIJKEN

ONGEWENSTE VERANDERING VAN LEVERANCIER

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer A. zegt dat de distributienetbeheerder contact met hem heeft opgenomen om zijn meterstanden door te geven omdat hij van leverancier was veranderd.

Maar de heer A. heeft nooit om een verandering van leverancier gevraagd en heeft nooit een nieuw contract ondertekend.

RESULTAAT

Het energiebedrijf gaf aan dat de heer A. een tussenpersoon (energiemakelaar) had gemachtigd om namens hem energiecontracten af te sluiten, wat waarschijnlijk de reden is waarom hij zelf geen energiecontract heeft ondertekend.

Het energiebedrijf bevestigde dat het contract werd geannuleerd.

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer P. geeft aan dat hij een leverancier voor gas en elektriciteit had gekozen via de website van een commerciële prijsvergelijker.

Op 14/10/2022 stuurde de leverancier de contracten voor elektriciteit en gas. Op 15/10/2022 verstuurde de heer P. per post de herroepingsformulieren voor beide contracten.

Op 07/11/2022 bevestigde de leverancier echter beide energiecontracten.

RESULTAAT

Het energiebedrijf heeft aangegeven dat de betwiste contracten zijn afgesloten. Helaas werd het geregistreerd als leverancier voor de periode 04/11/2022 tot 31/12/2022.

Als gevolg hiervan heeft de leverancier het volgende geleverde verbruik ten laste genomen:

- Elektriciteit: 225 kWh
- Aardgas: 2.585 kWh



ANDERE PRODUCTEN EN DIENSTEN

LAADPALEN

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Meneer X sluit na bemiddeling door zijn leverancier een contract af met een installateur van laadpalen. Hij betaalt een voorschot van 600 euro. Sindsdien laat de installateur niets meer van zich horen. Meneer X wenst zijn voorschot terug te krijgen.

RESULTAAT

De installateur is nog vóór de plaatsing van de laadpaal failliet gegaan. De leverancier biedt aan een andere (duurdere) laadpaal te laten installeren en het verschil in kosten op zich te nemen. Meneer X blijft echter bij zijn eis, waarna de leverancier het voorschot terugbetaalt.

PRECONTRACTUELE INFORMATIE

BTW OP KORTINGEN

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een promotie van een leverancier geeft klanten het recht op een korting op hun verbruik wanneer ze minstens 1 jaar klant blijven. Bij het toekennen van de korting past de leverancier het btw-percentage toe dat van toepassing is op het moment dat de factuur opgemaakt wordt. Tijdens de loop van de contract werd het btw-percentage verlaagd van 21% naar 6% (vanaf 01/03/2022 voor elektriciteit en vanaf 01/04/2022 voor aardgas).

RESULTAAT

De Ombudsdienst overtuigt de leverancier ervan een percentage van 21% toe te kennen op de korting voor het verbruik toen het btw-percentage van 21% van toepassing was.

BEREKENING VAN KORTINGEN

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een leverancier kent in 2021 een korting tussen 35% en 55% op de energieprijzen toe. Bij het ontvangen van de afrekeningen merken de klanten dat de toegekende korting zeer laag is in vergelijking met het bedrag dat ze aan de leverancier dienen te betalen.

De leverancier stelt dat het kortingsbedrag wordt berekend op de prijs die van toepassing is op het moment van het ondertekenen van het contract en niet op de gemiddelde eenheidsprijs die wordt gefactureerd.

RESULTAAT

De Ombudsdienst merkt op dat op de eerste voorschotfactuur die de klanten ontvangen, er een detailberekening wordt gemaakt hoe het voorschotbedrag tot stand komt. Hierop heeft de leverancier het kortingsbedrag wél berekend op de (geschatte) gemiddelde eenheidsprijs. Dit wijst erop dat de korting wel degelijk op basis van de gemiddelde eenheidsprijs aangerekend moet worden, zoals de leverancier in het verleden ook deed.

De leverancier is uiteindelijk bereid om tegemoet te komen en de tientallen betrokken klanten te compenseren.



FACTURATIE INJECTIEVERGOEDING

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een leverancier kent aan een klant na één jaar een korting van 1.500 kWh toe. De korting wordt door de leverancier berekend op basis van de gemiddelde eenheidsprijs van het kalenderjaar voorafgaand aan de toekenning van de korting. Deze eenheidsprijs is veel lager dan deze van 2022.

RESULTAAT

Aangezien de berekeningswijze van de leverancier niet in de contractvoorwaarden wordt vermeld maar pas later is toegevoegd, berekent de leverancier de korting uiteindelijk toch op basis van de gemiddelde eenheidsprijs van 2022.

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer X, houder van zonnepanelen en een batterij, verzoekt zijn leverancier om maandfacturatie. Dit verloopt niet zonder problemen - die uiteindelijk toch in orde komen - waarna de leverancier een korting van 80 euro belooft. Maar de heer X moet ook voor bepaalde periodes betalen om zijn overschot aan energie te injecteren.

RESULTAAT

De leverancier geeft toe dat door schommelingen in vraag en aanbod er af en toe periodes met extra lage prijzen op de groothandelsmarkt zijn. Volgens de formule op de tariefkaart van november 2022, zou de klant op sommige momenten moeten betalen om het overschot aan zonne-energie op het net te zetten. De leverancier heeft de getroffen klanten op 01/08/2023 hiervoor een wijziging in de tariefkaart voorgesteld. De heer X was echter maar klant tot 01/08/2023. De beloofde korting heeft als voorwaarde dat de heer X nog een jaar klant blijft, wat hier niet gebeurd is. Als commerciële geste maakt de leverancier toch een creditnota van 20 euro op.

CONTRACTUELE VOORWAARDEN

VERLENGING/VERNIEUWING VAN ENERGIECONTRACT

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Na een leverancierswissel dient mevrouw X meer dan 2.900 euro bij te betalen aan de oude leverancier, bovenop de maandelijks betaalde voorschotfacturen van 220 euro. Volgens de leverancier was haar contract hernieuwd aan nieuwe (duurdere) tarieven en werd ze hierover ingelicht.

RESULTAAT

De Ombudsdienst stelt vast dat de hernieuwing niet conform de regelgeving heeft plaatsgevonden. De klant werd door de leverancier namelijk niet minstens 2 maanden op voorhand van het voorstel van contractwijziging op de hoogte gebracht.

Uiteindelijk past de leverancier het oorspronkelijk tarief toe, wat leidt tot een voordeel voor de klant van 2.400 euro.



VERANDERING VAN LEVERANCIER

LEVERANCIERSWISSEL - MYSTERY SWITCH

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Klant X geeft bij zijn inschrijving op 01/11/2021 aan leverancier Y het correcte busnummer van zijn appartement door, maar noteert per ongeluk de EAN-nummers van een ander appartement. Na ontvangst van de voorschotfacturen merkt klant X dat er iets niet klopt en contacteerde hij zijn leverancier.

Het doorgeven van de verkeerde EAN-codes heeft ook tot gevolg dat klant X onterecht bij zijn leverancier wordt uitgeschreven (mystery switch procedure).

RESULTAAT

Leverancier Y annuleert de facturatie en crediteert de volledige verbruiksperiode van de foutieve inschrijving (ten bedrage van 1.250,02 euro).

De eigenlijke leverancier kan alsnog het gekaapte verbruik retroactief factureren aan de (prijs) voorwaarden van het energiecontract dat de klant X met die leverancier heeft afgesloten.

GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN

AANSLUITINGSWERKEN

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer X vraagt een aansluiting voor een nieuwbouw aan en ontvangt van de distributienetbeheerder een aantal instructies die hij dient na te komen alvorens tot de werken wordt overgegaan. Zo dient hij te voorzien in een kabel, waarbij behoudens de lengte geen bijkomende vereisten worden vermeld.

Wanneer de technici van de distributienetbeheerder op de afgesproken datum ter plaatse komen, melden zij aan de heer X dat de kabel van een fout type is. De werken worden uitgesteld en de distributienetbeheerder rekent de heer X een nutteloze verplaatsingskost van 82,59 euro + btw aan. De heer X betwist deze kostenaanrekening en dient na een uitzichtloze discussie klacht in bij de Ombudsdienst.

RESULTAAT

Na de indiening van de klacht komt de distributienetbeheerder tot de volgende beoordeling.

“Na analyse van het dossier kunnen we inderdaad vaststellen dat de klant ter goeder trouw heeft gehandeld. Klant kon onmogelijk op de hoogte zijn van foutieve kabels die in omloop waren.”

De kost voor de nutteloze verplaatsing wordt bijgevolg gecrediteerd.



Aanbevelingen voor energiebedrijven

6

INDIVIDUELE AANBEVELINGEN

De Ombudsdienst probeert bij de behandeling van klachten zo vaak mogelijk tot minnelijke schikkingen te komen. In sommige gevallen lukt dit echter niet en dan worden er aanbevelingen opgesteld. Die formuleert de Ombudsdienst wanneer een klacht gegrond is en uit de juridische en feitelijke elementen van het dossier blijkt dat een rechtmatige of billijke oplossing voor het geschil mogelijk is.

In 2023 heeft de Ombudsdienst in totaal 60 individuele aanbevelingen opgesteld. Die hadden betrekking op de volgende onderwerpen:

- contractuele voorwaarden en/of precontractuele informatie (17 aanbevelingen waarvan 7 gericht aan TOTALENERGIES, 5 aan MEGA, 2 aan LUMINUS, 2 aan ENGIE ELECTRABEL en 1 aan ANTARGAZ);
- wijziging van energieprijzen (14 aanbevelingen waarvan 6 gericht aan MEGA, 3 aan LUMINUS, 2 aan ENGIE ELECTRABEL, 2 aan ELEXYS en 1 aan TOTALENERGIES);
- aanrekening vaste vergoeding als (verkapte) verbrekingsvergoeding (10 aanbevelingen waarvan 5 gericht aan OCTA+, 3 aan MEGA, 1 aan LUMINUS en 1 aan ELINDUS);
- ongewenste leverancierswissels (8 aanbevelingen waarvan 3 gericht aan MEGA, 3 aan ANTARGAZ, 1 aan LUMINUS en 1 aan TOTALENERGIES);
- toepassing sociaal tarief (4 aanbevelingen waarvan 2 gericht aan LUMINUS, 1 aan OCTA+ en 1 aan ENGIE ELECTRABEL);
- tarief voor werkzaamheden aangerekend door de distributienetbeheerder (3 aanbevelingen gericht aan FLUVIUS);
- tarief voor verbruik zonder contract in Brussel (2 aanbevelingen gericht aan de distributienetbeheerder SIBELGA);
- verhuizen (1 aanbeveling gericht aan LUMINUS);
- administratieve kosten (1 aanbeveling gericht aan LUMINUS).

Hierna volgen enkele voorbeelden van individuele aanbevelingen van de Ombudsdienst.



CONTRACTUELE VOORWAARDEN

DOORREKENEN VAN ONBALANSKOSTEN

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer E. betwist het doorrekenen van onbalanskosten door energiebedrijf ELEXYS. Deze kosten volgden op het aanrekenen hiervan aan ELEXYS, door transmissienetbeheerder ELIA. Het betwiste component onbalanskosten op de facturatie van de heer E. bedraagt ca. 1.000 euro.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

ELEXYS verwijst naar een bevestiging van de federale energieregulator CREG, die stelt dat energieleveranciers onbalanskosten kunnen doorrekenen aan de eindafnemers. Bijkomend stelt ELEXYS dat ook de contractuele bepalingen tussen het bedrijf en zijn klant hierin voorzien.

STANDPUNT VAN DE OMBUDSDIENST

Na nazicht van de contractuele bepalingen, merkt de Ombudsdienst op dat de algemene voorwaarden effectief voorzien in de mogelijkheid om dergelijke kosten door te rekenen. Echter zijn er tussen ELEXYS en deze klant ook bijzondere voorwaarden van kracht, die voortgaan op de algemene voorwaarden. De Ombudsdienst wijst ELEXYS erop dat de bijzondere voorwaarden niet voorzien in een mogelijkheid tot doorrekenen van de onbalanskosten.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

ELEXYS erkent dat de bijzondere voorwaarden niet voorzien in de mogelijkheid om onbalanskosten door te rekenen, maar verwijst vervolgens opnieuw naar de algemene voorwaarden. Die stellen dat het onder abnormale marktvoorwaarden, die volgens het bedrijf



op dat moment speelden, wel mogelijk is om deze kosten door te rekenen.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst is het oneens met de lezing van ELEXYS wat betreft de "abnormale marktvoorwaarden", aangezien die volgens de Ombudsdienst niet spelen. Door opnieuw naar de algemene voorwaarden te verwijzen, gaat het bedrijf eraan voorbij dat die ondergeschikt zijn aan

de bijzondere voorwaarden.

De Ombudsdienst roept ELEXYS met een aanbeveling op om de doorgerkende onbalanskosten kwijt te schelden.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

ELEXYS behoudt het ingenomen standpunt.

FACTURATIEPROBLEMEN

FACTURATIEPROCES

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer X ontvangt einde 2021 een melding van verhoging van het voorschotbedrag van energieleverancier ELINDUS. Hij reageert met een melding dat hij deze verhoging niet wenst. Volgens de klant antwoordt ELINDUS hierop niet meer. Van de distributienetbeheerder volgt er wel een brief met de vraag om zo snel mogelijk een nieuwe energieleverancier te zoeken omdat ELINDUS hem niet langer energie zal leveren.

De heer X zoekt bemiddeling bij de Ombudsdienst. Hij vraagt - omwille van de eenzijdige verbreking van het contract van bepaalde duur - het schrappen van de aanmaningskosten en de vaste vergoeding die werd aangerekend voor de hele duurtijd van contract.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

De aanmaningskosten zullen geschrapt zouden worden.

ELINDUS antwoordt ook dat het voorschotbedrag geen vrije keuze is en verwijst naar de stijgende energieprijzen en de algemene gebruiksvoorwaarden. Het bedrijf legt uit dat het de klant telefonisch contacteerde over de weigering van de stijging van het voorschotbedrag. In dit telefonisch gesprek zou het energiebedrijf ook aangegeven hebben dat het omwille van deze weigering niet langer energie wil leveren. De klant betwist dat dit gesprek plaatsvond.

Uiteindelijk wordt er nooit een verhoogde voorschotfactuur verzonden en zijn er evenmin openstaande facturen op het ogenblik van het verbreken van het contract. De energieleverancier heeft de klant ook nooit schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de overeenkomst, wat strijdig is met de eigen algemene voorwaarden die bovendien een termijn voorzien waarbinnen de klant zijn eventuele tekortkoming alsnog zou kunnen verhelpen.

ELINDUS verwijst ook voor de stijging van het voorschotbedrag naar de algemene voorwaarden, maar de Ombudsdienst stelt vast dat een verhoging van het voorschotbedrag omwille van stijgende energieprijzen hierin niet werd opgenomen.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst beveelt ELINDUS uiteindelijk het schrappen van de kosten voor de vaste vergoeding aan.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

De energieleverancier volgt de aanbeveling gedeeltelijk door de vaste kosten pro rata te herberekenen volgens het aantal maanden dat de klant werkelijk klant was en onder voorbehoud dat de klant het openstaande saldo onmiddellijk en integraal aanzuivert.

De klant stemt hiermee in, maar bij een nieuwe navraag over het openstaande saldo blijkt dat de aanmaningskosten dan toch niet gecrediteerd



worden. Hij richt zich opnieuw naar de Ombudsdienst voor verdere bemiddeling. Na een bijkomende

tussenkomen van de Ombudsdienst worden de aanmaningskosten uiteindelijk effectief geannuleerd.

PRIJZEN EN (SOCIALE) TARIEVEN

TOEPASSING VAN SOCIAAL TARIEF IN DE PERIODE TUSSEN TWEE GROEPSAANKOPEN

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer M. tekent in op een contract via groepsaankoop (vaste eenheidsprijs 1 jaar), met als startdatum 01/05/2020. Vanaf 01/02/2021 is er recht op sociaal tarief, wat ook wordt toegepast door ENGIE ELECTRABEL.

De heer M. dacht dat de looptijd van zijn gekozen contract (tot en met 30/04/2021) zou worden gerespecteerd en dat het sociaal tarief dus pas vanaf 01/05/2021 zou starten. Nadien tekent hij in voor een nieuwe groepsaankoop bij ENGIE ELECTRABEL (vaste eenheidsprijs 1 jaar), met als startdatum 01/12/2021. De klant vraagt expliciet de toepassing van dit contract en weigert daarom het sociaal tarief. In zijn schriftelijke weigering vraagt hij dan ook nadrukkelijk de toepassing van het tarief van de groepsaankoop vanaf 01/12/2021.

Doordat de heer M. het sociaal tarief weigert, neemt ENGIE ELECTRABEL dit echter voor de volledige periode (van 01/02/2021 tot 30/11/2021) af. De heer M. benadrukt in zijn klacht dat hij dit voor de periode 01/05/21 tot 30/11/21 niet weigerde. Ondertussen stuurt de heer M. zijn geldig attest voor het sociaal tarief door naar de Ombudsdienst, voor de periode van 01/02/2021 tot 30/06/2023.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

ENGIE ELECTRABEL laat weten dat het initieel vanaf 01/02/2021 het sociaal tarief toepaste, maar dat dit foutief was omdat er pas recht was vanaf 01/01/2022. Omdat de klant ondertussen doorgaf dat hij geen sociaal tarief wenste, werd dit volledig geannuleerd en werd het tarief van de groepsaankoop opnieuw toegepast.

Na afloop van de groepsaankoop werd op 01/05/2021 een commercieel tarief toegepast. Twee maanden vooraf informeerde de energieleverancier zijn klanten hierover schriftelijk.

Vanaf 1/12/2021 werd het tarief van de nieuwe groepsaankoop gestart. Dit nieuwe contract liep tot en met 30/11/2022. Hierna ging de heer M. over naar een andere energieleverancier.

Op basis van het doorgestuurd attest werd het sociaal tarief met terugwerkende kracht van maximum 2 jaar toegepast. Dit betekent dat enkel de periode van 17/10/2021 tot 30/11/2021 kon worden herzien.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De heer M. geeft in zijn klacht aan dat hij op 29/06/2021 van ENGIE ELECTRABEL een brief ontving om hem in kennis te stellen van het recht op het sociaal tarief, voor de periode van 01/02/2021 tot 31/12/2021. De energieleverancier beweerde nadien dat er pas recht is op sociaal tarief vanaf 01/01/2022.

De FOD economie laat ons weten dat er een automatische toekenning doorgegeven werd voor de periode van 01/02/2021 tot 31/12/2021 en dat ENGIE ELECTRABEL hierover op 22/04/2021 werd geïnformeerd.

De Ombudsdienst beveelt daarom aan om het sociaal tarief toe te passen voor de periode van 01/05/2021 t/m 16/10/2021, en een eenmalig forfait van 80 euro toe te kennen. Dit forfait werd toegekend aan residentiële beschermde afnemers die op 30/09/2021 het sociaal tarief voor de levering van elektriciteit genoten.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

ENGIE ELECTRABEL beslist om deze aanbeveling niet te volgen. Het bedrijf stelt dat in dit dossier de keuze van de heer M. om af te zien van het sociaal tarief gerespecteerd werd. De klant wenste dat beide groepsaankoopcontracten werden toegepast en na afloop van een contract wordt er steeds een commercieel tarief toegepast, conform de betrokken bijzondere voorwaarden.



VERKOOPPRAKTIJKEN

ONGEWENSTE LEVERANCIERSWISSEL

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw B. betwist de verandering van energieleverancier bij ANTARGAZ. Ze ondernam de nodige stappen om terug te keren naar haar vorige leverancier. Het energiebedrijf ANTARGAZ eist echter meer dan 2.000 euro voor gas- en elektriciteitsfacturen waarvan ze de geldigheid betwist.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Het energiebedrijf stelt dat mevrouw B. een voorstel van het energieplatform GAELE heeft ontvangen, dat ze heeft geopend en nooit heeft betwist.

Aangezien ze het voorstel of de welkomstbrief nooit heeft betwist, werd ze aangenomen als klant en begon de facturering op 01/01/2022.

Het energiebedrijf zegt dat het nooit klachten over de facturen heeft ontvangen, noch telefonisch noch via e-mail.

Pas op 06/04/2022 ontving ANTARGAZ een verzoek van een andere leverancier om de leveringspunten over te nemen vanaf 01/04/2022.

Als de klant ANTARGAZ op tijd op de hoogte had gebracht, had het bedrijf een mystery switch-procedure kunnen opstarten en had haar voormalige leverancier de contracten vanaf 08/12/2021 kunnen overnemen.

ANTARGAZ kan zijn standpunt niet herzien en verzoekt mevrouw B. de facturen zo snel mogelijk te betalen om extra kosten te voorkomen.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

Er werd een contract opgesteld op naam van mevrouw B. via een partner (GAELE) voor de periode 01/01/2022 tot 01/04/2022.

De Ombudsdienst wijst erop dat volgens het Consumentenakkoord het bij een geschil aan de leverancier is om het bewijs van instemming van de consument te leveren (1.1. Algemene bepalingen):

"De instemming van de consument wordt gegeven via:

- 1. een handgeschreven of gekwalificeerde elektronische handtekening;*
- 2. een ander middel, zoals bv. een niet gekwalificeerde elektronische handtekening of een ander elektronisch bericht; in geval van betwisting komt het aan de energieleverancier toe het bewijs te leveren van de identiteit van de consument, van zijn instemming en van de integriteit van de overeenkomst waarmee de consument heeft ingestemd."*

Mevrouw B. kan niet wettelijk gebonden zijn aan een contract dat ze niet wilde.

De vrije en bewuste toestemming van alle partijen is één van de geldigheidsvereisten van een contract.

Aangezien ANTARGAZ geen toestemming vanwege mevrouw B. kan bewijzen, beveelt de Ombudsdienst aan het contract te annuleren.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Na onze aanbeveling laat het energiebedrijf ANTARGAZ weten een correctie te hebben aangevraagd bij de distributienetbeheerder, waarbij het verbruik bij ANTARGAZ op nul komt te staan. Nadat de eindafrekening is opgesteld met nulverbruik en de herinneringskosten zijn kwijtgescholden, hoeft mevrouw B. geen saldo meer te betalen.



ONGEWENSTE LEVERANCIERSWISSEL

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer R. betwist een contract bij MEGA, die zou dateren van 02/07/2021. Hij stelt hiervoor nooit toestemming te hebben gegeven.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Het energiebedrijf verklaart dat het beschikt over de elektronische handtekening waaruit blijkt dat de heer R. het contract wel degelijk heeft geaccepteerd. Het gaat om een wettelijk bewijsmiddel.

Bovendien zou de contractbevestiging ook door de heer R. zijn geaccepteerd, op 08/07/2021, zoals aangegeven door het woord "clic" op de schermafbeelding. Het contract werd dus aangegaan met instemming van de heer R.

Tot slot gebruiken de bevestigingsmails termen die geen ruimte laten voor interpretatie. Die bevestigingen vermelden ook dat een herroepingsrecht kan worden uitgeoefend binnen 14 dagen na ontvangst van die mail. De heer R. had daarom kunnen afzien van het contract als hij niet langer een MEGA-klant wilde worden.

Helaas is het niet mogelijk om een contract te annuleren als het eenmaal is ingegaan.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De heer R. zegt dat hij het contract nooit heeft ondertekend, maar op de link heeft geklikt om meer te weten te komen over het aanbod.

De Ombudsdienst is van mening dat in dit geval de ondertekening van het contract niet volstaat om de consument te identificeren:

Handtekening van de klant

Elektronische handtekening

xx.xx.xx.xx uitgevoerd op:

Datum: 02/07/2021

Volgens het Consumentenakkoord is het bijeen geschil aan de leverancier om het bewijs van instemming van de consument te leveren (1.1. Algemene bepalingen):

"De instemming van de consument wordt gegeven via:

- 1. een handgeschreven of gekwalificeerde elektronische handtekening;*
- 2. een ander middel, zoals bv. een niet gekwalificeerde elektronische handtekening of een ander elektronisch bericht; in geval van betwisting komt het aan de energieleverancier toe het bewijs te leveren van de identiteit van de consument, van zijn instemming en van de integriteit van de overeenkomst waarmee de consument heeft ingestemd."*

De heer R. kan niet wettelijk gebonden zijn aan een contract dat hij niet wilde.

De vrije en bewuste toestemming van alle partijen is één van de geldigheidsvereisten van een contract.

Aangezien MEGA geen toestemming vanwege de heer R. kan bewijzen, beveelt de Ombudsdienst aan het contract te annuleren.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Na onze aanbeveling laat MEGA weten een bevestiging van de netbeheerder te hebben ontvangen om het gefactureerde verbruik te annuleren.

Alle verzonden facturen zijn geannuleerd en de bijbehorende creditnota's zijn verzonden.



GENERIEKE AANBEVELINGEN

Tijdens de energiecrisis werd de Ombudsdienst geconfronteerd met een ongezien hoog aantal klachten, vragen en meldingen.

Wanneer deze klachten wijzen op een structureel probleem bij een energiebedrijf of binnen de organisatie van de energiemarkt, dan probeert de Ombudsdienst hiervoor algemene aanbevelingen te formuleren die niet alleen dienstig zijn voor de eindafnemers die klacht neerleggen bij de Ombudsdienst zelf maar ook voor alle klachten die bij de energieleverancier omtrent een bepaalde marktpraktijk of structureel probleem zijn ingediend.

Op die manier probeert de Ombudsdienst een globale oplossing te vinden die tevens vermijdt dat voor deze geschillen telkens opnieuw een individuele

bemiddeling per dossier moet gebeuren. Individuele bemiddeling kan bijzonder tijdrovend zijn en vereist voldoende (personeels)middelen. Met die generieke aanbevelingen proberen we juist een structureel probleem bij een of meerdere energiebedrijven te beoordelen en doen we onmiddellijk een voorstel van minnelijke schikking aan de (gewezen) klanten van de energiebedrijven via de wettelijk voorziene weg van een aanbeveling. Het is dan aan de energieleverancier(s) om een antwoord te geven binnen de 30 dagen en al dan niet de aanbeveling te volgen. In beide opties (volgen of niet van de aanbeveling) wordt de (gewezen) klant ook gewezen op zijn mogelijkheden om desnoods verdere (gerechtelijke) stappen te ondernemen.

GENERIEKE AANBEVELING LAATTIJDIGE FACTURATIE

Hierna volgen de generieke aanbevelingen die we in 2023 hebben opgesteld voor de (gewezen) klanten van energiebedrijven over de vertragingen in de opmaak van de energiefactuur. Het gaat in totaal om 1.650 generieke aanbevelingen waarvan er bij de opmaak van het jaarverslag nog 1.444 aanbevelingen

in verwerking waren en de Ombudsdienst dus voor het individueel geschillendossier nog geen antwoord van het energiebedrijf had ontvangen. Van de 5 grootste energieleveranciers ontvingen we wel een algemeen of principieel antwoord op de aanbevelingen waarvan de inhoud hierna wordt weergegeven.



VERPLICHTINGEN VAN DE ENERGIELEVERANCIERS OM TIJDIG EEN FACTUUR OP TE MAKEN

De termijnen voor het opmaken van een energiefactuur zijn verschillend per gewest.

In **Vlaanderen** geldt een termijn van 6 weken voor een jaarlijkse afrekening (te rekenen vanaf de periodieke meteropname) of voor een afrekening ingevolge een rechtzetting van een metergegevens of het buitengebruik stellen van een toegangspunt.

Die termijn wordt in Vlaanderen beperkt tot 4 weken voor de opmaak van een slotfactuur ingevolge een leverancierswissel, een klantenwissel of een verhuis.

In **Wallonië** geldt een decretale termijn van 60 dagen voor de jaarlijkse afrekening na een periodieke meteropname voor alle energieleveranciers die actief zijn in het Waalse gewest en 6 weken voor een leverancierswissel zoals voorzien in het zogenaamde

consumentenakkoord voor de consument in de vrije elektriciteits- en gasmarkt en dus enkel van toepassing op de energieleveranciers die het consumentenakkoord hebben ondertekend¹.

In het **Brussels gewest** geldt enkel een termijn van 6 weken voor een leverancierswissel omdat die termijn voorzien in de ordonnantie van 19 juli 2001 voor alle energieleveranciers die actief zijn in het Brussels gewest en in het consumentenakkoord voor de energieleveranciers die dit akkoord ondertekend hebben¹.

Voor de overige situaties (jaarlijkse meteropname, rechtzetting van metergegevens, buitengebruikstelling van een toegangspunt, slotfactuur bij klantwissel of verhuis) zijn er in de Brusselse regelgeving geen termijnen voorzien.

WAT ALS DE ENERGIELEVERANCIER DEZE TERMIJNEN VOOR DE OPMAAK VAN FACTUREN NIET RESPECTEERT?

Op gewestelijk vlak kunnen de energieregulators (VREG in Vlaanderen, Cwape in Wallonië en BRUGEL in Brussel) optreden binnen hun bevoegdheden en desnoods boetes opleggen aan de energiebedrijven die de gewestelijke regelgeving en termijnen voor de opmaak van een factuur niet naleven.

Op federaal vlak zijn er geen wettelijke strafbepalingen voorzien voor het niet naleven van het consumentenakkoord, in casu de termijn

van 6 weken voor de opmaak van een slotfactuur ingevolge een leverancierswissel.

Voor de naleving van die termijn van 6 weken kan op federaal vlak enkel de Algemene Directie van de Economische Inspectie van de FOD Economie optreden, aangezien deze dienst onder meer toeziet op de naleving van de bepalingen van het akkoord "De consument in de vrije elektriciteits- en gasmarkt".

¹ (update bron FOD Economie) De overeenkomst werd ondertekend door 18 leveranciers die actief zijn of potentieel actief zijn op de residentiële markt. Sindsdien zijn, rekening houdend met fusies, terugtrekkingen uit de markt, terugtrekkingen uit de overeenkomst en het ontbreken van activiteit in het residentiële aanbod, nog slechts acht leveranciers daadwerkelijk bij de overeenkomst betrokken:

- 1) Antargaz Belgium
- 2) Aspiravi
- 3) Eneco Belgium
- 4) Engie Electrabel

- 5) TotalEnergies (Lampiris).
- 6) Luminus
- 7) Mega (Power Online)
- 8) Trevion

De volgende zeven ondertekenaars:

- zijn ofwel nooit actief geweest op de residentiële markt: Comfort Energy, Elindus, Eoly Colruytgroup Energy, Gas Natural Fenosa (Naturgy).
- of zijn niet langer actief op deze markt: Belpower International, Direct Energy Belgium (Poweo), ENI Gas&Power, Essent Belgium, Watz

Octaplus Energie heeft zich sinds 30 juni 2020 uit de overeenkomst teruggetrokken.

Een aantal leveranciers zoals Elegant, Ebem en Ecopower hebben de overeenkomst niet ondertekend, maar engageren zich wel om het consumentenakkoord na te leven. Nieuwe leveranciers zoals Bolt Energie, Energie.be en Dats24 hebben de overeenkomst nog niet ondertekend.



WAT ALS DE CONSUMENT RECHT HEEFT OP EEN BETALING VANWEGE ZIJN ENERGIELEVERANCIER?

De energieleveranciers die het consumentenakkoord ondertekend hebben, verbinden er zich toe in hun contractuele voorwaarden *“te voorzien ten gunste van de consument in de gewestelijke schadevergoedingen of, bij gebreke daaraan, in nalatigheidsinteressen tegen de wettelijke interestvoet, ingeval de consument een recht op betaling heeft vanwege zijn energieleverancier ingevolge foutieve facturatie of laattijdige terugbetaling, veroorzaakt door de energieleverancier;”*

De naleving van deze bepaling behoort eveneens tot de bevoegdheid van de Algemene Directie van de Economische Inspectie van de FOD Economie, aangezien deze dienst toeziet op de naleving van de bepalingen van het akkoord *“De consument in de vrije elektriciteits- en gasmarkt”*.

De wettelijke rentevoet voor het jaar 2023 bedraagt **5,25%**. (Mededeling Belgisch Staatsblad van 31 januari 2023, blz. 15.059).

Wanneer de laattijdige facturatie niet veroorzaakt is door de energieleverancier, dan is deze financiële compensatie volgens het consumentenakkoord niet van toepassing. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer de leverancier zelf geen of laattijdig metergegevens voor de opmaak van de energiefactuur heeft ontvangen van de distributienetbeheerder (n.a.v. de jaarlijkse meteropname of een leverancierswissel) of van de

distributienetgebruiker, in casu de klant (n.a.v. een klantwissel, een overlijden of een verhuis).

Dit kan ook te wijten zijn aan het nieuw centraal dataplatform (ook wel MIG 6 of ATRIAS genoemd) dat de Belgische elektriciteits- en gassector tussen 1 november en eind december 2021 in gebruik nam. Dit platform belooft tal van voordelen te bieden voor de klant en de energietransitie via nieuwe mogelijkheden te faciliteren. Tijdens de transitiefase in de maanden november en december 2021 was een beperkte hinder voelbaar voor een aantal klanten maar de Ombudsdienst stelt vast dat deze hinder einde 2023 nog niet volledig is weggewerkt. Die bestaat meestal uit een vertraging van de afhandeling van bepaalde processen zoals verhuizen, leverancierswissels, het laattijdig opmaken en versturen van voorschotfacturen, slot- en afrekeningsfacturen enz.

Wanneer de energieleverancier evenwel aanvoert dat de laattijdige terugbetaling van een tegoed of een laattijdige facturatie te wijten is aan andere partijen, zoals de distributienetbeheerder of het dataplatform ATRIAS, dan pleit de Ombudsdienst er voor dat dergelijke schadeloosstelling geregeld wordt door en tussen de betrokken marktpartijen zelf, namelijk de energieleverancier en de distributienetbeheerder of ATRIAS zonder dat de consument daar de gevolgen van moet dragen of daar zelf kan of moet in tussenkomen.

WEDERKERIGHEID VAN SCHADEBEDINGEN

Heden voorzien de algemene voorwaarden voor de levering van energie aan consumenten in financiële sancties die specifiek van toepassing zijn wanneer de klant een factuur niet of niet tijdig betaalt. In de praktijk gaat het vooral om volgende sancties:

- de aanrekening van (forfaitaire) kosten voor de verzending van de herinnering en van de ingebrekestelling;
- de aanrekening van rechtswege van nalatigheidsintresten;

- een forfaitair vastgestelde schadeloosstelling (dikwijls een percentage van de verschuldigde som, met een bepaald bedrag als minimum), doorgaans verschuldigd zodra het invorderingsdossier aan een professionele schuldivorderaar (gerechtsdeurwaarder, advocaat, incassobureau,...) wordt overgemaakt.

Deze clausules zijn schadebedingen. Met betrekking tot dergelijke clausules in overeenkomsten tussen



ondernemingen en consumenten, voorziet artikel VI,83, 17° van het wetboek van economisch recht (de “zwarte lijst” van onrechtmatige bedingen) in een verbod wanneer deze niet voorziet in een “gelijkwaardige” vergoeding ten laste van de onderneming die in gebreke blijft. Om die reden vermelden algemene voorwaarden van voorzichtige energieleveranciers, doorgaans in nogal algemene bewoordingen, dit principe van wederkerigheid.

Het mag duidelijk zijn dat het overschrijden van de termijn voor het opmaken van een factuur financiële repercussies heeft voor de energiekant (zowel in het geval waarin de energiekant een som verschuldigd zou zijn als wanneer het een kredietnota betreft). Het is dan ook gepast dat de toepassing van het principe van wederkerigheid wordt erkend in geval laattijdige facturatie en dat de schadeloosstelling daarvoor wordt gespecificeerd.

AANBEVELINGEN VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

De Ombudsdienst formuleert de volgende aanbevelingen aan de energieleveranciers die vertragingen hebben in de opmaak van de energiefacturen voor de jaarlijkse afrekening, de afrekening ingevolge een rechtzetting van een

metergegevens of het buitengebruik stellen van een toegangspunt of voor de slotfacturen naar aanleiding van een leverancierswissel, een klantenwissel of verhuis.

IN GEVAL VAN LAATTIJDIGE OPMAAK VAN (JAARLIJKSE) AFREKENING OF SLOTFACTUUR

“Bovenop de wettelijke interestvoet bij recht op terugbetaling van de energieleverancier heeft de (gewezen) klant bij laattijdige facturatie van een (slot)afrekening recht op een financiële compensatie wanneer de termijn voor opmaak van een energiefactuur wordt overschreden. Zoals een klant nu een contractueel vastgestelde schadeloosstelling opgelegd krijgt - van bijvoorbeeld 7,5 euro of 8 euro bij een herinnering

- indien hij te laat betaalt, is de leverancier een schadeloosstelling van hetzelfde bedrag aan de energiekant verschuldigd bij laattijdige facturatie en meer bepaald per begonnen maand waarmee de termijnen voorzien in of krachtens de gewestelijke decreten of ordonnances of de termijn zoals voorzien in het consumentenakkoord (6 weken na een leverancierswissel) worden overschreden.

IN GEVAL VAN LAATTIJDIGE OPMAAK VAN EEN VOORSCHOTFACTUUR

Voor het laattijdig opmaken en versturen van maandelijkse of driemaandelijkse voorschotfacturen heeft de klant recht op eenzelfde financiële compensatie per begonnen maand en per laattijdig opgemaakte en verstuurde voorschotfactuur.

Voor de betaling van de niet-betwiste voorschotfacturen die laattijdig zijn opgemaakt of toegezonden, voorziet de leverancier op eenvoudige vraag van de klant bovendien in een kosteloos afbetalingsplan waarvan de termijnen overeenstemmen met de maanden van vertraging in de opmaak van de voorschotfacturen.

Deze aanbevelingen zijn ook van toepassing op professionele eindafnemers met een maximaal jaarverbruik van 100.000 kWh elektriciteit of 100.000 kWh aardgas omdat de termijnen voor de opmaak van een factuur ook gelden voor deze eindafnemers en de Ombudsdienst al jaren vragende partij is om het consumentenakkoord ook van toepassing te maken voor deze KMO's op het vlak van energie.



TOELICHTING

In het consumentenakkoord zijn momenteel weinig zogenaamde “redress”-maatregelen opgenomen wanneer het fout gaat in de klantenrelatie om verschillende redenen die toe te schrijven zijn aan de energieleverancier zelf. Nochtans zijn dergelijke “redress”-maatregelen al jaren voorzien in de Europese elektriciteits- en aardgasrichtlijnen.

Voor de afrekeningstermijnen voorzien de algemene voorwaarden van de leveranciers dat ieder jaar een eindafrekening wordt opgesteld, tenzij de leverancier de meetgegevens niet heeft ontvangen. Doorgaans bevatten diezelfde algemene voorwaarden echter geen enkele bijzondere bepaling wat dient te gebeuren wanneer aan die verplichting niet werd voldaan.

De Ombudsdienst ontvangt regelmatig klachten in verband met afrekeningsfacturen die pas na een lange periode nog worden verstuurd ingevolge interne facturatieproblemen van de leverancier of

meer recent ingevolge het nieuwe dataplatform. De impact daarvan is niet gering en al zeker niet in deze ongeziene energiecrisis met hoge en volatiele energieprijzen. Een laattijdige (slot)factuur verhoogt onverwacht de energieschulden van de consument die er intussen toe gehouden blijft om de lopende facturen te betalen. Die praktijk gaat overigens volledig in tegen het opzet van het huidige systeem van facturatie dat een optimale spreiding van de betalingsverplichtingen inzake energieschulden vooropstelt.

Bovendien verhindert een laattijdige facturatie de mogelijkheden van de consument om bepaalde elementen van de factuur te betwisten, niet in het minst wat betreft de eventuele herziening van de vermelde meetgegevens, of zelfs zijn rechten op een federale verwarmingspremie van 100 euro of op het basispakket energie vanaf november 2022 te claimen.

WAT INDIEN DE ENERGIELEVERANCIER DE AANBEVELING NIET VOLGT?

De energieleverancier heeft 30 dagen om te antwoorden op een niet-bindende aanbeveling van de Ombudsdienst.

Indien hij de aanbeveling niet volgt, moet hij dit motiveren maar de aanbeveling kan niet worden afgedwongen door de Ombudsdienst.

Van zijn kant heeft de Ombudsdienst deze

problematiek over laattijdige facturatie ook al gemeld aan de Economische Inspectie en aan de betrokken gewestelijke energieregulators.

Indien de energieklant tenslotte vooreengerechtelijke procedure kiest, die steeds mogelijk is tijdens of na een alternatieve bemiddelingsprocedure, dan is de vrederechter van uw woonplaats² bevoegd.

² De vrederechter is bevoegd voor alle vorderingen waarvan het bedrag niet hoger is dan 5.000 euro (Art. 590 van het gerechtelijk wetboek, hierna Ger. W.) en voor vorderingen hoger dan dit bedrag is de rechtbank van eerste aanleg bevoegd (Art. 568, eerste lid Ger. W.).

Wanneer echter de vordering uitgaat van een energieleverancier tegen een natuurlijke persoon die de energie niet voor een eigen onderneming gebruikt, tot betaling van de facturen ingevolge de levering van elektriciteit, gas of warmte, is steeds, ongeacht het bedrag van de vordering, de vrederechter bevoegd (Art. 591, 25° Ger.W.). In die gevallen dient de leverancier de vordering ook steeds in te leiden bij de rechter van de woonplaats van de verweerder (Art. 628, 25° Ger. W.).



GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF LUMINUS

Naar aanleiding van deze aanbeveling werd met het energiebedrijf op 18 januari 2023 een constructieve onderhandeling gevoerd die tot een positief resultaat heeft geleid en waarna LUMINUS zijn bereidheid tot het toekennen van een vergoeding als volgt bevestigde:

“Ik bevestig u ook dat we bereid zijn om een compensatie te geven aan klanten die te lang op hun (slot)afrekening hebben moeten wachten door een technische probleem (zowel bij ons als bij de netbeheerder).”

De laatste toevoeging tussen haakjes is belangrijk. LUMINUS doet hier de toezegging dat het de vergoeding niet zal weigeren door aan te voeren dat de laattijdigheid van de facturatie te wijten is aan technische problemen bij de distributienetbeheerder, waardoor bijvoorbeeld het bedrijf de meetgegevens niet heeft kunnen ontvangen. Bijgevolg kunnen we hieruit afleiden dat ook problemen bij de gegevensuitwisseling door ATRIAS (een door de distributienetbeheerders opgerichte onderneming met een ondersteunende rol, in het bijzonder inzake de informatiedoorstroming) niet als overmacht zullen worden ingeroepen.

Let wel dat LUMINUS hier enkel spreekt over laattijdige afrekeningsfacturen of slotfacturen, niet over voorschotfacturen (waarover het tweede luik van onze aanbeveling handelt).

Over het bedrag en berekeningswijze stelt LUMINUS het volgende:

“Wat de compensatie betreft, we voorzien 8 euro per maand vertraging.”

Het bedrag van 8 euro stemt overeen met de kostprijs die LUMINUS, krachtens zijn algemene voorwaarden (clausule 7.5) in het Vlaamse Gewest aanrekent voor een herinneringsbrief.

Er is sprake van 8 euro “per maand vertraging”, dus niet per begonnen maand maar LUMINUS heeft mondeling bevestigd dat de compensatie per maand zal gebeuren met een afronding van het te compenseren bedrag naar boven toe. Als er een vertraging is van 6 maanden, zal via een kredietnota of een “one shot” promo een bedrag van 50 euro in plaats van 48 euro (6 maanden x 8 euro) worden toegekend.

In de voorgestelde afrondingsregeling zal op die manier ook het recht op nalatigheidsintresten worden gecompenseerd. Hieromtrent stellen de algemene voorwaarden van LUMINUS (clausule 7.7) dat de klant recht heeft op verwijlntresten aan de wettelijke intrestvoet in geval van foutieve facturatie door een fout in hoofde van LUMINUS of bij laattijdige terugbetaling.



GEDEELTELIJK GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF MEGA

MEGA liet ons per brief van 20 januari 2023 weten en haalt daarvoor volgende redenen aan, die we niet akkoord te gaan met de generieke aanbeveling, punt voor punt overlopen.

STANDPUNT VAN MEGA

“We kunnen echter niet akkoord gaan met uw aanbeveling en de daarin aangehaalde motivering omwille van onderstaande redenen.

De leveranciers zijn zelf ook vragende partij dat de problemen bij ATRIAS zo snel als mogelijk opgelost worden. Zij hebben dit zelf ook meermaals aangekaart bij zowel ATRIAS, de distributienetbeheerders als de regulatoren. De rol van de leveranciers binnen ATRIAS is echter beperkt. De leveranciers nemen deel aan de besprekingen in het kader van het marktoverleg maar hebben uiteindelijk geen bevoegdheid om te bepalen waar ATRIAS prioritair haar middelen aan moet besteden. Ook ten aanzien van de distributienetbeheerders zijn de leveranciers beperkt in hun mogelijkheden. Tot slot is ook uitdrukkelijk het volgende opgenomen in het Consumentenakkoord “De energieleverancier is geen schadevergoeding verschuldigd voor technische problemen of handelingen waarvoor derden verantwoordelijk zijn.” We kunnen dus niet akkoord gaan dat MEGA de verantwoordelijkheid zou moeten opnemen voor de problemen die te wijten zijn aan ATRIAS of de distributienetbeheerders en dus een compensatie zou moeten voorzien waarvoor MEGA geen enkele grond heeft om deze te verhalen op de verantwoordelijke partijen.”

ANTWOORD VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

MEGA minimaliseert wel sterk de rol van de energieleveranciers in de uitwisseling van gegevens tussen de energiebedrijven. ATRIAS is inderdaad door de distributienetbeheerders opgericht, maar voor de goede werking van de gegevensuitwisseling werden afspraken gemaakt met de energieleveranciers, dus ook MEGA, die hieromtrent hun akkoord hebben gegeven. Diezelfde energieleveranciers hebben uiteraard een uiterst belangrijke rol in de gegevensuitwisseling. Men mag alleszins niet de indruk krijgen dat fouten in de gegevensuitwisseling uitsluitend aan het bedrijf ATRIAS zouden te wijten zijn. Bovendien, indien een leverancier door verwijzing naar ATRIAS overmacht zou willen invoeren, moet hij die overmacht ook kunnen bewijzen.

Maar er is meer. Een belangrijk gegeven is dat op de energiemarkt diverse bedrijven en instanties betrokken zijn, maar dat de energiekant enkel met de energieleverancier een overeenkomst heeft. Inzake de wederzijdse rechten en verplichtingen die uit de energieleveringsovereenkomsten voortvloeien

heeft de consument enkel de energieleverancier als aanspreekpunt. Tot die rechten en verplichtingen behoren ook de verplichting van de leverancier om tijdig een factuur op te stellen. Voor de energiekant is het totaal onmogelijk om te controleren waar zich een eventuele fout in de gegevensuitwisseling heeft voorgedaan en aan wie die moet worden toegerekend. Het is dan ook zowel juridisch als naar billijkheid verdedigbaar dat de leverancier instaat voor de toekenning van de vergoeding.

De verwijzing naar de bepaling uit het consumentenakkoord “De energieleverancier is geen schadevergoeding verschuldigd voor technische problemen of handelingen waarvoor derden verantwoordelijk zijn.” is terug te vinden in het deel betreffende de burgerlijke sancties in geval van overtreding van de bepalingen uit het consumentenakkoord met betrekking tot overeenkomsten gesloten buiten de onderneming en via telefoon. Deze bepaling is bijgevolg niet relevant bij laattijdige facturatie.



Tenslotte verduidelijkt MEGA niet – en blijft het ook onduidelijk – wat het bedrijf zou verhinderen om compensaties op de verantwoordelijke partijen te verhalen.

PRINCIPE VAN DE WEDERKERIGHEID VAN BEDINGEN INZAKE VERGOEDING BIJ WANUITVOERING.

STANDPUNT VAN MEGA

“MEGA heeft in haar algemene voorwaarden, conform het Consumentenakkoord, het principe van wederkerigheid voorzien voor consumenten. Als de consument vraagt om de wederkerigheid toe te passen, dan zal MEGA dit toestaan maar wel onder dezelfde voorwaarden als waar dat zij toe gebonden is. Het voorstel wat opgenomen is in de aanbeveling gaat verder dan het toepassen van het principe van de wederkerigheid.”

Clausule 7.12 van de algemene voorwaarden van MEGA voorziet in diverse kosten en vergoedingen die het bedrijf aan de consument mag aanrekenen in geval van laattijdige betaling in hoofde van deze laatste. Die lange opsomming wordt gevolgd door de vermelding. *“De Consument kan het voordeel van deze bepaling van zijn kant ook inroepen tegen Mega, onder dezelfde voorwaarden, als Mega door een fout in haar hoofdverplichting tekort zou schieten, met uitzondering van overmacht of van omstandigheden waarvoor ze niet aansprakelijk kan worden gesteld.”*

Het Wetboek van Economisch recht beteugelt dan weer in zijn artikel VI.83, 17° clausules in overeenkomsten tussen ondernemingen en consumenten die ertoe strekken *“het bedrag*

vast te leggen van de vergoeding verschuldigd door de consument die zijn verplichtingen niet nakomt, zonder in een gelijkwaardige vergoeding te voorzien ten laste van de onderneming die in gebreke blijft”. Hier is geen sprake van recht op vergoeding *“onder dezelfde voorwaarden”*, maar wel van een *“gelijkwaardige vergoeding”* wanneer de onderneming *“in gebreke blijft”*. De vermelding in de algemene voorwaarden van MEGA van de wederkerigheid van de vergoeding is bijgevolg te eng. Wederkerigheid vereist dat aan elk schadebeding dat een tekortkoming van de consument beteugelt, ook een schadebeding moet beantwoorden voor een vergelijkbare tekortkoming van de onderneming (Brussel, 12 februari 2001, Jaarboek Handelspraktijken 2001, 274; Gent 4 januari 2021, NJW 2012, 70).

TOEPASSING OP ENERGIEKLANTEN DIE KMO ZIJN

STANDPUNT VAN MEGA

“Het één op één toepasselijk maken van het Consumentenakkoord op KMO's is ons inziens niet mogelijk en niet wenselijk gelet op het feit dat niet alles zomaar vertaald kan worden naar KMO's (denk bijvoorbeeld aan de regels omtrent verhuis). Bovendien zal een kmo gelet op het professioneel karakter, minder bescherming vereisen dan een consument.”

Het is inderdaad mogelijk dat, wanneer het consumentenakkoord van toepassing wordt gemaakt op KMO's, voor sommige bepalingen een aangepaste regeling noodzakelijk blijkt. In het kader van deze generieke aanbeveling wordt echter enkel bepleit dat de voorgestelde vergoeding wegens

laattijdigheid van de opmaak van facturen ook van toepassing zou zijn op KMO's. MEGA geeft alvast niet aan waarom voor bijvoorbeeld zelfstandigen op dat vlak *“minder bescherming”* vereist is dan voor een consument.



HET VOORSTEL VAN MEGA

Ondanks de afwijzing van de generieke aanbeveling, formuleert MEGA zelf een (beperkt) voorstel met betrekking tot de vergoeding in geval van laattijdige facturatie, welke wij hierna onverkort weergeven

maar aangepast na mondelinge toelichting om de eventuele compensaties te laten gelden voor alle ingediende klachten, zowel bij de Ombudsdienst als bij MEGA zelf.

“Ten uitzonderlijke titel zijn we, omwille van de problemen die de samenloop van de energiecrisis en de go live van MIG 6 veroorzaakt heeft, wel bereid om voor de ingediende klachten, die betrekking hebben op afrekeningen waarbij de oorzaak van de vertraging te wijten is aan Mega en die betrekking hebben op leveringen in 2021, 2022, 2023, de hieronder beschreven compensaties te voorzien ter dekking van de mogelijke schade die de betrokken klanten geleden hebben:

- *10 euro: Als de in de regionale regelgeving of in het Consumentenakkoord beschreven wettelijke termijn voor het opmaken van de afrekening verstreken is (waarbij we een maximum van 60 dagen hanteren voor de situaties waarvoor geen termijn voorzien is in de regelgeving), of*
- *20 euro: Als deze wettelijke termijn voor het opmaken van de afrekening verstreken is met een periode van meer dan 3 maanden. Hierbij wordt de “wettelijke” termijn eveneens begrensd tot 60 dagen als de regelgeving geen termijn voorziet voor de opmaak van de afrekening.*
- *Indien de afrekening die opgemaakt werd na de wettelijke termijnen, een bedrag bedraagt in het voordeel van de consument, zal de klant recht hebben op de wettelijke interesten te rekenen vanaf het moment dat de wettelijke termijn verstreken is tot aan de datum van de uitbetaling van de betrokken afrekening.*

Omwille van de hierboven beschreven reden zijn we tevens ten uitzonderlijke titel bereid om, indien een voorschotfactuur opgemaakt is met een minimum van één maand na de leveringsperiode waarop de voorschot betrekking heeft, de klant kosteloos een afbetalingsplan toe te staan voor deze voorschotfactuur.”

Wat betreft de termijnen voor het opmaken van de afrekenings- en slotfacturen verwijzen we naar de aanhef van onze generieke aanbeveling, waarin we per gewest in het kort de toepasselijke regelgeving vermelden.

Wij merken op dat het toepassingsgebied van de voorgestelde compensatieregeling beperkt blijft tot de gevallen waarbij de oorzaak van de vertraging aan MEGA te wijten is. Wat dat betreft staat de energieklant in een zwakke positie, omdat voor hem in de meeste gevallen onmogelijk is om die oorzaak te achterhalen.



NIET GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF ENGIE ELECTRABEL

ENGIE ELECTRABEL liet de Ombudsdienst per brief van 20 januari 2023 weten de hierboven geformuleerde aanbevelingen niet te kunnen volgen, zonder echter de redenen van die weigering te laten kennen.

ENGIE ELECTRABEL formuleerde wel een eigen voorstel in verband met het probleem van de laattijdige facturatie, dat wij hierna letterlijk weergeven.

HET VOORSTEL VAN ENGIE ELECTRABEL

“Weet echter dat indien voor een bepaalde klacht wij vaststellen dat de laattijdige facturatie een gevolg is van een fout in hoofde van ENGIE ELECTRABEL, wij steeds een kosteloos afbetalingsplan voorstellen aan de klant en desgevallend een financiële compensatie. Wij bekijken dit echter geval per geval en zetten ons liever niet vast op vooraf bepaalde bedragen en termijnen.

Indien uit ons onderzoek blijkt dat de laattijdige facturatie niet te wijten is aan een fout in hoofde van ENGIE ELECTRABEL, kunnen wij echter geen financiële compensatie geven aan de klant. Wij willen u er op wijzen dat indien de fout bij de distributienetbeheerder ligt of bij Atrias, de leveranciers enorm beperkt zijn in het bekomen van een financiële compensatie door de strenge bepalingen vervat in de toegangscontracten zoals deze door de netbeheerders worden opgelegd. De leveranciers hebben hier nagenoeg geen enkele onderhandelingsmarge.”

REACTIE VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE OP HET VOORSTEL VAN ENGIE ELECTRABEL.

In het algemeen merken wij op dat het hierboven geformuleerd voorstel van dit energiebedrijf zeer beperkt is en uiteindelijk slechts een weergave

van de huidige praktijk is. Wij overlopen hierna de voornaamste knelpunten.

HET ONDERZOEK VAN DE KLACHTENDOSSIERS “GEVAL PER GEVAL”

De Ombudsdienst ontving in 2022 2950 klachten in verband met niet- of laattijdige facturatie. In 2020 en 2021 bedroeg dit aantal nog respectievelijk 567 en 546. Het hoeft weinig betoog dat deze cijfers wijzen op een structureel probleem in de energiesector met betrekking tot de nakoming van de verplichting in hoofde van de energiebedrijven om tijdig te factureren. In 2023 ontvingen we 3.270 klachten hierover wat erop wijst dat het probleem blijft aanslepen. De generieke aanbeveling die de Ombudsdienst voor Energie aan ENGIE ELECTRABEL en andere leveranciers bezorgde, beoogt een aanzet te vormen voor een globale oplossing. Gelet op het nadeel dat de energiekanten lijden, pleiten wij voor

een eenvormige, forfaitaire vergoedingsregeling, die niet enkel in een compensatie voorziet voor de geleden schade, maar ook een stimulans is om oplossingen te zoeken voor het probleem ten gronde.

Het is dan ook teleurstellend dat ENGIE ELECTRABEL hiertegenover een aanpak vooropstelt waarin de dossiers “geval per geval” worden onderzocht, waardoor het streven naar een globale oplossing uit het vizier dreigt te verdwijnen en die bovendien zeer omslachtig dreigt te worden.



HET ONDERZOEK VAN DE FOUT

ENGIE ELECTRABEL is bereid tot zekere tegemoetkomingen “indien voor een bepaalde klacht wij vaststellen dat de laattijdige facturatie een gevolg is van een fout in hoofde van ENGIE ELECTRABEL”. Wij twijfelen niet aan de deskundigheid en correctheid van ENGIE ELECTRABEL, maar het is natuurlijk problematisch wanneer het resultaat van een klachtenbehandeling afhangt van het onderzoek van één van de partijen. De indiener van een klacht heeft niet alleen recht op een juiste oplossing, maar moet ook kunnen zien dat die oplossing correct tot stand is gekomen.

Bijkomende bedenking is dat het niet- of laattijdig bezorgen van de factuur hoe dan ook een niet-nakoming van een (belangrijke) contractuele verplichting uitmaakt, die volgens ons als een

resultaatsverbintenis moet worden beschouwd. De aansprakelijkheid zou dan enkel kunnen vermeden worden in geval van overmacht.

- De regel is dat de partij die de overmacht inroept, die ook moet kunnen bewijzen. Het hoeft geen betoog dat zulks voor deze klachten een complexe en tijdrovende zaak kan worden.
- Verder stelt ENGIE ELECTRABEL dat “de leveranciers enorm beperkt zijn in het bekomen van een financiële compensatie door de strenge bepalingen vervat in de toegangscontracten zoals deze door de netbeheerders worden opgelegd”. Het gevolg daarvan is dan wel dat de klanten van de leverancier het geleden nadeel moeten blijven dragen.

ONDERZOEK VAN DE REËLE SCHADE IN PLAATS VAN FORFAITAIRE SCHADELOOSSTELLING

ENGIE ELECTRABEL voorziet in zijn algemene voorwaarden in forfaitaire bedragen voor de vergoeding van de kosten van de herinneringen en ingebrekestellingen. De bedoeling van schadebedingen bestaat erin om in geval van contractuele wanprestatie partijen te ontlasten van de vereiste om de werkelijk geleden schade te bewijzen. In de brief van ENGIE ELECTRABEL van 20 januari 2023 worden in sommige gevallen aan de klant vergoedingen toegekend, maar het forfaitair karakter wordt verlaten: “Wij (...) zetten ons liever niet vast op vooraf bepaalde bedragen en termijnen”.

Wij lezen in het standpunt van ENGIE ELECTRABEL dat het bedrijf in geval laattijdige facturatie door zijn fout bereid is tot twee tegemoetkomingen aan de energiekant:

- Toekenning van een kosteloos afbetalingsplan. Deze maatregel heeft uiteraard enkel belang heeft wanneer de laattijdig opgestelde factuur resulteert in een opleg voor de klant.
- “Desgevallend een financiële compensatie”. De brief verstrekt voor het overige geen enkele criterium of richtlijn met betrekking tot de vaststelling van die financiële compensatie. Bij gebrek aan een contractueel of anderszins vastgelegde forfaitaire schaderegeling, moet het gemeenrechtelijke principe toegepast worden, waarbij de benadeelde recht heeft op volledige schadeloosstelling van de concreet geleden schade. ENGIE ELECTRABEL kiest hier bijgevolg voor de moeilijke weg waarbij die concreet geleden schade moet worden vastgesteld, met alle mogelijke betwistingen van dien. Voor een vlottere afhandeling van de klachtendossiers en het zoveel mogelijk vermijden van betwistingen, pleiten wij dan ook voor de toepassing van forfaitaire bedragen.



WEDERKERIGHEID VAN SCHADEBEDINGEN

De algemene voorwaarden voor consumenten (versie 202301) van ENGIE ELECTRABEL voorzien 3 mogelijke maatregelen en vergoedingen wanneer een klant de energiefactuur niet tijdig betaalt:

- Beëindiging van het contract met toepassing van de gewestelijke regelgeving inzake openbare dienstverplichtingen (art. 6.5).
- Aanrekening van kosten voor de herinneringen aan 7,50 euro per brief en ingebrekestellingen aan 15 euro per brief (art. 6.6).
- Aanrekening van nalatigheidsintresten aan wettelijke intrestvoet vanaf de vervaldag van de factuur (art. 6.7).

Artikel 6.8 voorziet dan weer in de hiernavolgende vergoedingen ten voordele van de consument en ten laste van ENGIE ELECTRABEL.

- Aanrekening van nalatigheidsintresten aan wettelijke intrestvoet wanneer de consument recht heeft op betaling door ENGIE ELECTRABEL, ingevolge foutieve facturatie of laattijdige terugbetaling (behoudens het geval waarbij de gewestelijke regelgeving in een schadevergoeding voorziet).
- Vergoeding van de kosten van herinneringsbrieven en ingebrekestellingen ten laste van ENGIE ELECTRABEL.

Kennelijk beoogt ENGIE ELECTRABEL hiermee een wederkerigheid met betrekking tot de schadebedingen in de algemene voorwaarden – zoals voorgeschreven door artikel VI.83, 17° van het Wetboek van Economisch recht - in te voeren. De uitwerking daarvan is evenwel nogal formalistisch opgevat, waarbij ENGIE ELECTRABEL ervan uit lijkt te gaan dat die wederkerigheid betekent dat er een gelijke sanctie voor een gelijke overtreding moet worden voorzien. Reeds van oudsher wordt aangenomen dat de bepaling inzake de

wederkerigheid van schadebedingen enkel vereist dat, wanneer in een vergoeding ten laste van de consument wordt voorzien, er ook een vergoeding ten laste van de onderneming moet voorhanden zijn en dat die gelijkwaardig moet zijn³.

- Een eerste probleem dat zich hier stelt is dat het gaat om een vergoeding die door de tegenpartij verschuldigd is zodra een terechte herinnering of ingebrekestelling werd gestuurd. Leveranciers hebben diensten die de betalingsachterstallen opvolgen en, gebruik makend van standaardmodellen, zorgen voor het tijdig versturen van deze brieven. Energieklanten daarentegen, moeten daar speciale inspanning voor leveren, moeten de nodige bekwaamheid hebben om dergelijke brieven op te stellen, enzovoort. In praktijk leidt dit ertoe dat het voor de leverancier veel gemakkelijker is om herinneringen en ingebrekestellingen te sturen en bovendien de kosten daarvan aan te rekenen (opname daarvan in een volgende factuur).
- Verder is er het probleem dat deze kostenaanrekening beperkt is tot de gevallen waarbij reeds een factuur is opgesteld en dat deze factuur bepalend is voor de vervalt termijn binnen dewelke deze moet worden betaald. Het opstellen van een factuur behoort uitsluitend tot de taak van de leverancier. Blijft deze laatste in gebreke om die factuur tijdig te bezorgen, dan wordt een eventuele terugbetaling in het voordeel van de energiek klant eveneens uitgesteld, zonder dat de algemene voorwaarden daartegenover enige vergoeding plaatsen. Trouwens, ook wanneer de energiek klant een opleg moet betalen kan hij schade lijden ingevolge laattijdige facturatie, bijvoorbeeld wegens het gevaar dat de late aanrekening gaat leiden tot een opstapeling van energieschulden.

³ Bijvoorbeeld: "De aard van de verbintenissen waaraan de schadebedingen zijn gekoppeld, speelt immers geen enkele rol: noch hun gelijkwaardigheid, noch correlativiteit dient te worden nagegaan. Derhalve moet geen inspanning worden geleverd om gelijkaardige of overeenstemmende verbintenissen van beide partijen en hun respectievelijke schadebedingen, twee per twee tegenover elkaar te plaatsen. (...) De enige twee vereisten die (het toenmalige - noot van ons) artikel 32,15° W.H.P.C. stelt, is dat ook in een vergoeding wordt voorzien "ten laste van de verkoper die in gebreke blijft" – dit is de door de wetgever bedoelde wederkerigheid – en dat deze gelijkwaardig is, ongeacht om welke verbintenis in zijn hoofde het gaat.", Inge Demuynck, "De onrechtmatige bedingen", A.T.T.-Dossier, 1995-96, Nummer 1, blz. 10.



NIET GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF TOTALENERGIES

MET BETREKKING TOT DE AANBEVELING

TOTALENERGIES liet ons per bericht van 20 januari 2023 weten niet akkoord te kunnen gaan met de inhoud van onze generieke aanbeveling en dit omwille van de hiernavolgende redenen.

AFHANKELIJKHEID VAN DE INFORMATIE VAN DERDEN

STANDPUNT VAN TOTALENERGIES

“Zoals u zelf aangeeft in uw schrijven zijn wij als energieleverancier afhankelijk van derden voor de opmaak van de facturen. Indien wij geen of laattijdig metergegevens voor de opmaak van de energiefactuur ontvangen van de distributienetbeheerder of van de distributienetgebruiker zelf dan kunnen wij niet overgaan tot de opmaak van de factuur. Daarenboven ondervinden wij momenteel nog steeds problemen in de nasleep van de implementatie van ATRIAS voor de opmaak van de facturen.

Als leverancier kunnen wij dan ook niet voor de voornoemde gevallen aansprakelijk gesteld worden en instaan voor alle schadevergoedingen die dit eventueel met zich zou meebrengen ten aanzien van de consument.

*Daarenboven bepaalt het consumentenakkoord in punt 1.4 duidelijk dat De energieleverancier is geen **schadevergoeding verschuldigd voor technische problemen of handelingen waarvoor derden verantwoordelijk zijn**, wat hier duidelijk het geval is.”*

ANTWOORD VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

TOTALENERGIES minimaliseert wel sterk de rol van de energieleveranciers in de uitwisseling van gegevens tussen de energiebedrijven. De gegevensuitwisseling waarvan hier sprake is, gebeurt tussen twee soorten bedrijven: de distributienetbeheerders enerzijds en de energieleverancier (TOTALENERGIES) anderzijds. Men mag alleszins niet de indruk krijgen dat fouten in de gegevensuitwisseling uitsluitend aan de distributienetbeheerder zouden te wijten zijn. Ook de energieleveranciers hebben uiteraard een uiterst belangrijke rol in de gegevensuitwisseling en talrijk zijn de gevallen waarin blijkt dat de gegevens voor de factuur bij de leverancier zijn toegekomen, maar dat de opmaak van de factuur uitgebleven is. Bovendien, wanneer een leverancier door verwijzing naar de distributienetbeheerder of een andere derde overmacht zou willen invoeren, moet hij die overmacht ook kunnen bewijzen.

ATRIAS is inderdaad door de distributienetbeheerders opgericht, maar voor de goede werking van de gegevensuitwisseling werden afspraken gemaakt met de energieleveranciers, zoals ook TOTALENERGIES, die hieromtrent hun akkoord hebben gegeven.

Maar er is meer. Een belangrijk gegeven is dat op de energiemarkt diverse soorten bedrijven en instanties actief zijn, maar dat de energiekant enkel met de energieleverancier een overeenkomst heeft. Inzake de wederzijdse rechten en verplichtingen die uit de energieleveringsovereenkomsten voortvloeien heeft de consument enkel de energieleverancier als aanspreekpunt. Tot die rechten en verplichtingen behoort ook de opdracht van de leverancier om tijdig een factuur op te stellen. Voor de energiekant is het totaal onmogelijk om te controleren waar zich een eventuele fout in de gegevensuitwisseling heeft voorgedaan en aan welk bedrijf die moet worden toegerekend. Bij laattijdige facturatie is het dan ook



zowel juridisch als naar billijkheid verdedigbaar dat de leverancier instaat voor de toekenning van de eventuele vergoeding.

De verwijzing naar punt 1.4 van het consumentenakkoord - *“De energieleverancier is geen schadevergoeding verschuldigd voor technische problemen of handelingen waarvoor derden verantwoordelijk zijn.”* - is terug te vinden onder de burgerlijke sancties in geval van overtreding van de bepalingen uit dit akkoord met betrekking tot overeenkomsten gesloten buiten

de onderneming en via telefoon. Deze bepaling is bijgevolg niet relevant bij laattijdige facturatie.

Tenslotte verduidelijkt TOTALENERGIES niet – en blijft het ook onduidelijk – wat het bedrijf zou verhinderen om compensaties op de verantwoordelijke partijen te verhalen. Indien die stellingname gehandhaafd blijft, is het gevolg dat, hoewel één van betrokken bedrijven kennelijk een fout heeft gemaakt, het geleden nadeel door de energieklant moet worden gedragen.

PRINCIPE VAN DE WEDERKERIGHEID VAN BEDINGEN INZAKE VERGOEDING BIJ WANUITVOERING.

STANDPUNT VAN TOTALENERGIES

“Art. 83, 17 WER voorziet dat schadebedingen die opgelegd zijn ten aanzien van de “consument” wederkerig zijn. Wij delen uw mening dat erover gewaakt dient te worden dat deze bepaling dient gerespecteerd te worden indien de fout van de laattijdige facturatie bij ons ligt. Echter de invulling die u aan deze wederkerigheid geeft in de aanbevelingen in het geval een laattijdige opmaak van (jaarlijkse) afrekening en slotfactuur en voorschotfacturen komt volgens ons niet overeen met de geest van de wet gezien deze invulling te vergaand is.”

Wij stellen vast dat TOTALENERGIES niet nader toelicht waarom de door ons voorgestelde vergoedingsregeling te vergaand zou zijn. Nochtans lijkt het ons zinvol om deze voorgestelde regeling te vergelijken met de schadebedingen die het bedrijf voorziet in geval van wanbetaling door de energieklant.

In zijn algemene verkoopvoorwaarden voor residentiële klanten legt TOTALENERGIES een aantal contractuele sancties vast die van toepassing zijn wanneer de energieklant niet of laattijdig betaalt, met name (clausule 7.7):

- 7,50 euro voor het verzenden van herinneringsbrief en 15 euro voor een ingebrekestelling;
- het van rechtswege lopen van verwijlinteressen (aan de wettelijke rentevoet voor residentiële klanten) ten laste van de energieklant, vanaf de opeisbaarheid van de factuur;

- eveneens van rechtswege, een forfaitaire schadevergoeding ten laste van de energieklant van 10% op ieder onbetaald bedrag, met een minimum van 15 euro en dan nog onverminderd het recht van TOTALENERGIES om een vergoeding te eisen voor de werkelijk geleden schade.

Diezelfde algemene verkoopvoorwaarden voorzien ook een regeling met betrekking tot laattijdige betaling in hoofde van TOTALENERGIES, met name in het geval waarbij de afrekening resulteert in een teruggave aan de energieklant (kredietnota). Clausule 7.11 luidt als volgt:

- *“7.11 Indien de Klant recht zou hebben op een vergoeding van TOTALENERGIES na een laattijdige terugbetaling, heeft de Klant recht op de interesten berekend op de verschuldigde bedragen volgens het wettelijke tarief, te rekenen vanaf de dag na de vervaldatum van de creditnota.”*



In tegenstelling tot wat van toepassing is bij betalingsachterstal in hoofde van de energieklant, riskeert de leverancier bij laattijdige terugbetaling aan de klant enkel de aanrekening van nalatigheidsintresten. De vraag dringt zich dan ook op of de gelijkwaardigheid van vergoeding bij schadebedingen, zoals voorgeschreven door artikel VI, 83, 17° van het wetboek van economisch recht hier gerespecteerd wordt.

Verder is er het probleem dat deze loop van de nalatigheidsintresten beperkt is tot de gevallen waarbij reeds een factuur is opgesteld en dat diezelfde factuur bepalend is voor de vervalt termijn binnen dewelke deze moet worden betaald. Het opstellen van een factuur behoort uitsluitend tot de taak van de leverancier. Blijft deze laatste in gebreke om die factuur tijdig te bezorgen, dan

wordt een eventuele terugbetaling in het voordeel van de energieklant eveneens uitgesteld, zonder dat de algemene voorwaarden daartegenover enige vergoeding plaatsen. Trouwens, ook wanneer de energieklant een opleg moet betalen kan hij nadeel ondervinden, bijvoorbeeld wegens het gevaar dat de laattijdige facturatie gaat leiden tot een opstapeling van energieschulden

Het lijkt dan ook aangewezen dat TOTALENERGIES de nodige aandacht schenkt aan het herstel van het evenwicht in de contractuele relatie met zijn klanten, bij voorkeur door in forfaitaire schadeloosstellingen te voorzien voor de gevallen waarbij het bedrijf zelf tekortschiet, in het bijzonder door gelijkwaardige vergoedingen te voorzien bij laattijdige facturatie.

TOEPASSING OP ENERGIEKLANTEN DIE KMO ZIJN

STANDPUNT VAN TOTALENERGIES

“Daarnaast zien wij geen rechtsgrond op basis waarvan de bepalingen in uw aanbevelingen zou kunnen worden doorgetrokken naar KMO's.”

In het kader van deze generieke aanbeveling wordt enkel voorgesteld dat vergoeding wegens laattijdige facturatie ook van toepassing zou zijn op KMO's. In de huidige stand van de wetgeving en in de huidige versie van het consumentenakkoord is hieromtrent geen wederkerigheid vereist. De Ombudsdienst bepleit echter, waar mogelijk, een gelijkwaardige

bescherming voor professionele klanten die geen grootverbruiker zijn. TOTALENERGIES geeft alvast niet aan waarom voor bijvoorbeeld zelfstandigen op het vlak van wederkerigheid van schadebedingen minder beschermd hoeven te worden dan consumenten.



NIET GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF ENECO

ENECO bezorgde ons per brief van 23 januari 2023 een aanbeveling en formuleerde een aantal voorstellen. Een aantal opmerkingen bij de generieke

OPMERKINGEN VAN ENECO BIJ DE GENERIEKE AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

ENECO heeft op twee punten een verschillende interpretatie van de toepasselijke regelgeving.

1. De vergoedingsregeling uit het consumentenakkoord

ENECO formuleerde die bedenking als volgt (eigen vertaling vanuit het Frans).

STANDPUNT VAN ENECO

“Het klopt dat het consumentenakkoord verwijst naar gewestelijke schadevergoedingsregelingen. Deze regelingen zijn bedoeld voor het probleem van een foutieve facturatie (in het nadeel van de klant), waarbij de leverancier onwil toont om de fout te verbeteren of wanneer de leverancier de schadeloosstelling waartoe hij gehouden is niet verstrekt. Met andere woorden, wanneer deze fout gevolgen voor de klant heeft. De gewestelijke vergoedingsregelingen hebben geen betrekking op het uitblijven van de facturatie, wat een specifieke situatie is die geval per geval moet worden beoordeeld. Aangezien de gewestelijke regelgeving hierop niet van toepassing is, is er geen reden om in geval van afwezigheid daarvan een alternatief systeem toe te passen.

Wij verwijzen naar artikel 8.3 van onze algemene voorwaarden: “8.3 Wanneer je, na verrekening van eventuele onbetaalde facturen, een tegoed hebt, betalen wij jou binnen de vijftien dagen indien wij jouw rekeningnummer kennen. Bij een laattijdige terugbetaling of in het geval van foutieve facturatie en op voorwaarde dat je niet onder een andere compensatieprocedure viel, kun je ons vragen om jou de bedragen te betalen waarnaar in dit artikel wordt verwezen, eventueel vermeerderd met de gewestelijke schadevergoedingen of, bij gebreke daaraan, nalatigheidsintresten tegen de wettelijke intrestvoet en dit vanaf de datum waarop de terugbetaling moest gebeuren.”

In het deel “Wat als de consument recht heeft op een betaling vanwege zijn leverancier” van de motivering bij de aanbeveling wordt verwezen naar een bepaling uit het consumentenakkoord die de leveranciers die zich daartoe gebonden hebben – waaronder overigens ook ENECO – voorschrijft om in de algemene voorwaarden nalatigheidsintresten in hoofde van de leverancier te voorzien in geval van foutieve facturatie of laattijdige terugbetaling. Die regeling geldt wanneer er geen gewestelijke vergoedingsregeling voorzien is die hij in het andere geval zou moeten naleven.

Dit deel van de motivering beoogt slechts een beschrijving van de huidige situatie, die duidelijk een leemte vertoont. Vandaar precies dat wij op het einde van dat gedeelte en vooral in de aanbevelingen zelf voor een meer coherente vergoedingsregeling pleiten.



2. De wederkerigheid van schadebedingen

Hierover deelde ENECO ons het volgende mede (eigen vertaling vanuit het Frans):

STANDPUNT VAN ENECO

“U vermeldt de kosten van herinnering en ingebrekestelling en eist daarvan de wederkerigheid. Deze kosten worden aangerekend in het geval waarbij een factuur opgestuurd is en waarvoor de klant nog een saldo verschuldigd is welke hij niet binnen de termijnen voldoet. Hij ontvangt dan een herinnering en vervolgens een ingebrekestelling. Naar onze mening houdt het beginsel van de wederkerigheid in dat de klant jegens ons deze vergoeding kan eisen wanneer hij ons eraan moet herinneren om hem het saldo van de teveel betaalde voorschotten van de factuur uit te betalen.”

Ten onrechte blijkt ENECO er hier vanuit te gaan dat de wederkerigheid betrekking dient te hebben op een gelijke sanctie voor een gelijke overtreding. Dit is onjuiste opvatting. Reeds van oudsher wordt aangenomen dat de bepaling inzake de wederkerigheid van schadebedingen enkel vereist dat, wanneer in een vergoeding ten laste van de consument wordt voorzien, er ook een vergoeding ten laste van de onderneming moet voorhanden zijn en dat die gelijkwaardig moet zijn.

Van cruciaal belang in dit geval is echter dat door

de beperking van het schadebeding tot de gevallen waarbij het saldo van een reeds opgestelde factuur niet tijdig aan de consument is uitbetaald, de rechten van deze laatste dreigen te worden ondermijnd. Immers, een eventuele terugbetaling wordt eveneens uitgesteld doordat een afrekening niet of niet-tijdig wordt opgesteld (en hierbij moet men voor ogen houden dat de energiekant, op grond van zijn persoonlijke verbruiksgegevens, er in heel wat gevallen al kan van uitgaan of zelfs zekerheid mag hebben dat hem een saldo verschuldigd zal zijn).

VOORSTEL VAN ENECO

ENECO formuleerde tevens een tegenvoorstel, dat wij u hierbij meegeven (eigen vertaling vanuit het Frans).

“De situatie van de klant is voor ons het centrale uitgangspunt en wij houden eraan de dossiers geval per geval te beoordelen. Wij zullen hierbij beoordelen of het ontbreken van een factuur gevolgen heeft gehad voor de klant.

We volgen daarbij twee criteria:

- De informatie vanwege de klant met betrekking tot de gevolgen die de laattijdigheid van de facturatie voor hem heeft gehad.
- Brengt de uiteindelijke factuur een saldo met zich waardoor men kan oordelen dat de laattijdige uitgifte ervan gevolgen voor de klant heeft gehad? Indien ja:

- In geval het om een belangrijke opleg gaat (“factuurschok” genoemd): toekenning van betalingsfaciliteiten die met deze situatie rekening houden.
- In geval een belangrijk deel dient te worden terugbetaald: toekenning van nalatigheidsintresten en eventueel zelfs een financiële geste.”



Men kan zich afvragen of dit aanbod iets toevoegt aan de toepassing van het nu reeds geldende algemene contractenrecht.

De bedoeling van schadebedingen bestaat erin om in geval van contractuele wanprestatie partijen te ontlasten van de vereiste om de werkelijk geleden schade te bewijzen. (Zo is bijvoorbeeld het toetsingscriterium voor overdreven schadebedingen niet of het bedrag hoger is dan de in werkelijkheid geleden schade, maar wel of die hoger is dan de schade die kon worden geleden.)

Terwijl ENECO in zijn algemene voorwaarden forfaitaire bedragen vermeldt die verschuldigd zijn

zodra een partij een contractuele wanprestatie heeft begaan (terwijl zelfs niet noodzakelijk zeker is of de tegenpartij enig nadeel heeft geleden), wordt hier een regeling aangeboden voor gevallen van wanprestatie door ENECO (en door ENECO erkend) waarbij de klant bewijs moet leveren van de geleden schade.

Wij hopen dat ENECO dit aanbod niet aangrijpt om onder de gemeenrechtelijke regeling te gaan, welke (bij gebrek aan forfaitaire schaderegeling) voorziet in een schadeloosstelling van de gehele in het concrete geval geleden schade, terwijl ENECO hier een beperkt aantal instrumenten tot schadeloosstelling voorziet.

Klachtenbehandeling en wisselwerking met federale en gewestelijke diensten

7

A. Klachten ontvangen en behandeld door alle federale en gewestelijke diensten

Hierna volgt een overzicht van de typen van klachten die alle voor energie bevoegde federale en gewestelijke diensten ontvingen en behandelden in 2023.

Voor de volledigheid krijgt u hier een overzicht van deze klachteninstanties:

- de Ombudsdienst voor Energie;
- de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie;
- de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG);
- de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG);
- de Geschillendienst opgericht binnen de Brusselse Reguleringscommissie voor Gas en Elektriciteit (BRUGEL);

- de Gewestelijke Ombudsdienst voor Energie (SRME), opgericht binnen de CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie).

Met deze rapportering volgen zij de aanbeveling van de Europese Commissie van 12 mei 2010 over het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportering van consumenteklachten en -vragen (C(2010)3021 definitief).

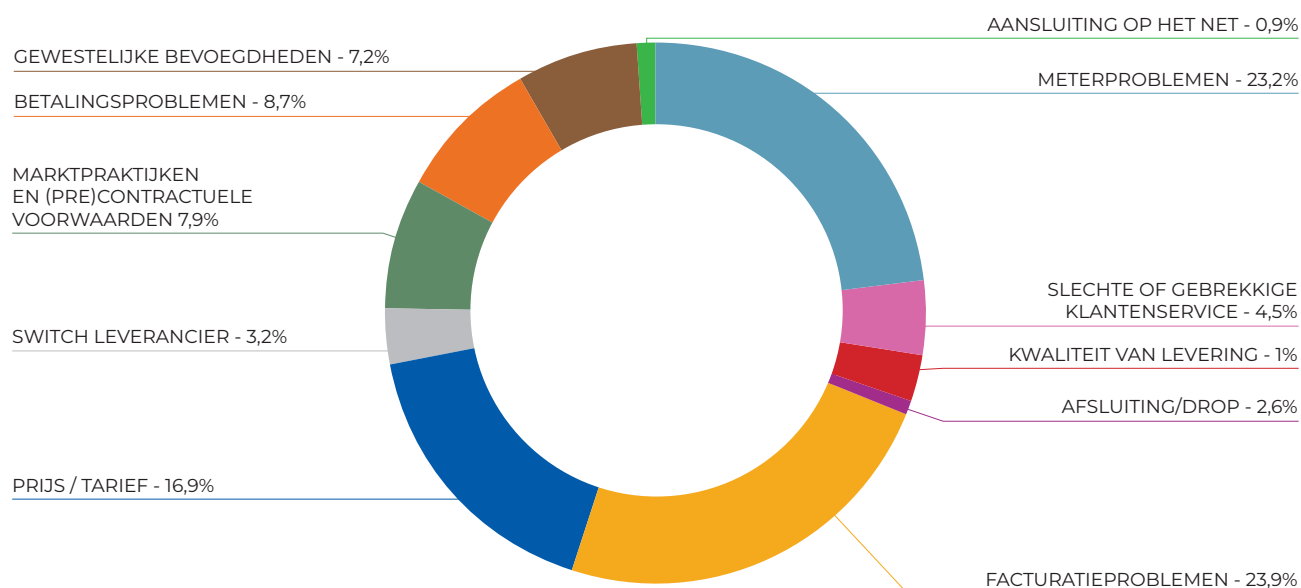
In totaal behandelden de verschillende klachteninstanties in België 26.550 consumenteklachten over de elektriciteits- en aardgasmarkt.

Hierna de onderverdeling per klachtensoort:

164



KLACHTENSOORTEN VAN ALLE FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN





B. Aantal vragen om informatie

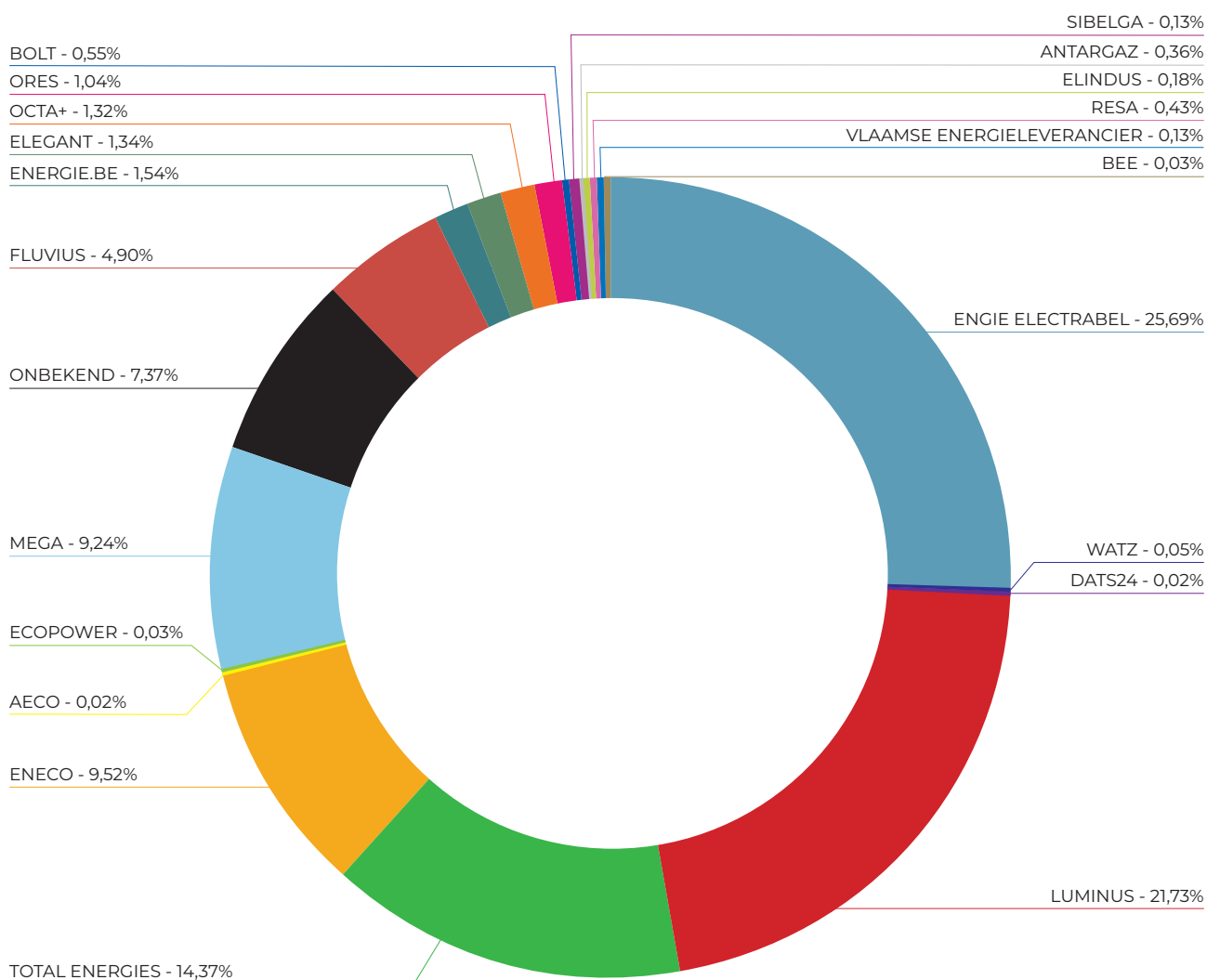
De Ombudsdienst is bevoegd voor de alternatieve regeling van geschillen en behandelt in principe dus geen vragen om informatie, behalve wanneer die informatie betrekking heeft op de procedure van klachtenbehandeling.

Desondanks ontvangt de Ombudsdienst regelmatig schriftelijke en telefonische vragen om informatie. In 2023 betrof het meer dan 9.500 schriftelijke en mondelinge vragen. Dat betekent gemiddeld meer dan 40 vragen of oproepen per werkdag (beperkt tot

de voormiddag). De Ombudsdienst probeert deze in de mate van het mogelijke zelf te beantwoorden of door te verwijzen naar de bevoegde federale of gewestelijke diensten.

Meer dan 6.000 telefonische oproepen gingen over energiebedrijven (leveranciers en distributienetbeheerders) en dan vooral de moeilijke telefonische bereikbaarheid ervan.

TELEFONISCHE OPROEPEN OVER ENERGIELEVERANCIERS (2023)





De andere telefonische vragen om informatie hadden betrekking op:

- de procedure van klachtenbehandeling;
- de zogenaamde spoedprocedures of oproepen van gezinnen of bedrijven die dreigen afgesloten te worden van het distributienet of vragen om spoedig (her)aangesloten te worden;
- bevoegdheden van federale of gewestelijke diensten, zoals de evolutie van de energieprijzen en distributienettarieven, de prijsvergelijking tussen leveranciers, marktpraktijken van leveranciers, sociale tarieven en allerlei taksen / heffingen.

Deze telefonische informatietaak behoort niet tot het wettelijke takenpakket van de Ombudsdienst. Klachten moeten immers schriftelijk worden ingediend. Dat is ook de reden waarom onze telefonische bereikbaarheid enkel nog mogelijk is in de voormiddag, waarbij we de lijnen open houden voor zogenaamde spoedprocedures van gezinnen of bedrijven die dreigen afgesloten te worden van het net. We proberen hiermee als publieke dienst tegemoet te komen aan de Europese regelgeving, waarbij aan elke lidstaat wordt opgedragen om een uniek informatieloket op te richten. Binnen de Belgische context wordt deze rol momenteel waargenomen door de verschillende federale en gewestelijke actoren, waaronder de Ombudsdienst in het kader van de klachtenbehandeling.

Dergelijk uniek loket is in België evenwel nog niet aanwezig. Daarom sluiten de ombudsmannen voor energie zich aan bij de aanbevelingen, geformuleerd binnen het platform tegen energiearmoede (beheerd door de Koning Boudewijnstichting).

Aanbeveling nr. 4: *Zorgen voor een betere toegang van gezinnen tot betrouwbare informatie over de energiemarkt.*

Betrokken actoren: gewestelijke en federale instanties.

De vele actoren en de complexiteit van de

energiesector maken dat heel wat gezinnen erin verloren lopen en ook niet altijd een herkenbare, neutrale gesprekspartner vinden, waarbij ze terecht kunnen met vragen over hun facturen, de aangeboden producten en diensten, de mogelijkheden om te investeren in energie-efficiëntie, beschikbare premies, of ook specifieke sociale steunmaatregelen inzake energie. De verschillende actoren in het Platform stellen eveneens dagelijks vast dat ze een deel van de kwetsbare gezinnen moeilijk kunnen bereiken. Het Platform stelt eveneens voor om een portaal te creëren dat een overzicht geeft van de bevoegdheden en de te contacteren actoren (wanneer en hoe), ten behoeve van de gezinnen, maar ook van de actoren van de eerste en tweede lijn, die hen moeten helpen.

De Ombudsdienst probeerde deze aanbeveling in 2023 ook ingang te laten vinden in het federaal consumentenplatform met als werktitel “ConsumerConnect”, dat werd ontwikkeld in samenwerking met de FOD Economie. Dit platform zal vanaf 2024 de toegankelijkheid van consumenten verhogen voor vragen of problemen met de aankoop en levering van goederen en diensten. Voor energieproblemen zal het platform echter beperkt blijven tot vragen, meldingen en klachten over federale materies zoals energieprijzen, sociale tarieven, marktpraktijken en consumentenbescherming. Omdat geschillen met energieleveranciers ook geheel of gedeeltelijk te maken kunnen hebben met de gewestelijke organisatie van de energiemarkten en de uitdagingen in het kader van de energietransitie, pleit de Ombudsdienst daarom nu al voor een interfederaal energieplatform met betrouwbare informatie over de energiemarkt en de energietransitie.

Voor klachten en geschillen over federale en/of gewestelijke energiemateries blijft de Ombudsdienst voor Energie het unieke toegangspunt.



C. Consumentenombudsdienst

Sinds 1 juni 2015 is op federaal vlak de federale Consumentenombudsdienst operationeel. De twee ombudsmannen voor energie (sinds 18 december 2023 ook de Franstalige ombudsman voor energie) maken deel uit van het Directiecomité van deze Consumentenombudsdienst. Samen met hun collega's van de ombudsdiensten voor telecommunicatie, de postsector, treinreizigers, financiële diensten en verzekeringen staan ze in voor de strategie en het beheer van de Consumentenombudsdienst op vlak van personeel, overheidsopdrachten, begroting, financiën, ICT, klachtenbeheer enz.

De Consumentenombudsdienst is erkend als een gekwalificeerde entiteit voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen en is belast met de volgende opdrachten:

1. de consumenten en ondernemingen inlichten over hun rechten en plichten, in het bijzonder over de mogelijkheden van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen;
2. elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst nemen en hetzij bezorgen aan de bevoegde gekwalificeerde entiteit, hetzij zelf behandelen;
3. zelf optreden in elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil, waarvoor geen andere gekwalificeerde entiteit bevoegd is.

Consumenten kunnen hun klacht indienen via een onlineformulier op www.consumentenombudsdienst.be.

Op het telefoonnummer **02/702 52 00** kan de consument terecht voor alle informatie. Het is ook mogelijk om ter plaatse een klacht neer te leggen of per brief naar:

**North Gate II,
Koning Albert II-laan, 8 bus 1
1000 Brussel.**



Consumenten ombudsdienst



Overige activiteiten van de Ombudsdienst voor Energie

8

Naast hun activiteiten in verband met de beslechting van geschillen hebben de ombudsmannen in het kader van hun wettelijke opdrachten ook aan tal van andere activiteiten deelgenomen.

A. Op Europees en internationaal vlak

NETWERK 'NATIONAL ENERGY OMBUDSMAN NETWORK – NEON'

Het NEON-netwerk werd opgericht tijdens het London Citizens' Energy Forum in 2011.

NEON is een onafhankelijk Europees non-profit-netwerk dat bestaat uit ombudsmannen en ombudsdiensten in de energiesector die erkend zijn als een entiteit inzake alternatieve geschillenregeling overeenkomstig de Europese Richtlijnen (Richtlijnen 2009/73 of derde aardgasrichtlijn en 2019/944 of de vierde elektriciteitsrichtlijn voor de interne markt, Richtlijn 2013/11/EU betreffende de buitengerechtelijke beslechting

van consumentengeschillen en Verordening (EU) 524/2013 betreffende de onlinebeslechting van consumentengeschillen).

Op 1 januari 2023 groepeerde NEON de nationale en regionale ombudsdiensten van acht landen van de Raad van Europa (België, Frankrijk, Georgië, Griekenland, Italië, Ierland, Spanje en het Verenigd Koninkrijk,) die gezamenlijk aan meer dan 200 miljoen burgers bijstand verlenen voor het naleven van hun rechten in de energiemarkt.





De leden van NEON zijn in 2023 slechts éénmaal samengekomen: op 10 november 2023 in de lokalen van de Ierse regulator CRU (Commission for Regulation of Utilities) in Dublin.

De dag ervoor organiseerde de Europese Commissie (DG Energy en DG Justice and Consumers) ook het 15de Citizens' Energy Forum met als onderwerp *"Turning the energy crisis into opportunity: paving the way for a consumer-centric energy system"*.

Deze events geven de leden van NEON de mogelijkheid om hun ervaringen uit te wisselen en maatregelen te bespreken over het omgaan met de energiecrisis en het bestrijden ervan op Europees vlak en per lidstaat. Bijna alle ombudsdiensten werden overstelpt met vragen en klachten van consumenten en proberen hun werking en organisatie daar op af te stemmen. Veel aandacht gaat dan ook naar de impact van de

energiecrisis op de eindafnemers maar ook naar de evaluatie van de Europese en nationale of regionale beleidsmaatregelen die genomen werden om de energiecrisis te bestrijden.

De Nederlandstalige ombudsman voor energie zit als bestuurder van het administratief orgaan van NEON mee aan het stuur van NEON en is er tevens de schatbewaarder.

Voor meer informatie of contact is er het e-mailadres neon@neon-ombudsman.org en de website <http://www.neon-ombudsman.org>.



B. Op federaal vlak

De werking van de Ombudsdienst werd in 2023 verzekerd door de Nederlandstalige ombudsman en vanaf 18 december 2023 ook door de Franstalige ombudsman.

De ombudsmannen nemen regelmatig deel aan activiteiten van (ombuds)diensten waarmee de Ombudsdienst een overeenkomst of samenwerkingsverband heeft, zoals de federale energieregulator CREG, de Algemene Directie van de Economische Inspectie en het platform Belmed. Belmed is het onlineplatform voor de beslechting van consumentengeschillen (www.belmed.fgov.be). De federale Ombudsdienst voor Energie was een van de eerste partners van Belmed. Op dit platform is informatie te vinden over alles wat er gebeurt op het vlak van minnelijke geschillenregeling in België.



Daarnaast zijn er nog een aantal andere evenementen en werkgroepen waaraan de ombudsman heeft deelgenomen in 2023, al dan niet via een videoconferentie:

- Aanbevelingen formuleren aan de werkgroep "Crisisbeheer" en "Nieuw publiek sociaal tarief" van de Koning Boudewijnstichting, op uitnodiging van het expertencomité van het Belgisch Platform tegen Energiearmoede. Dit Belgisch energieplatform is ondertussen stop gezet door de Koning Boudewijnstichting.
-

- Deelname aan de OmbudsTour van de leden van Ombudsman.be in provinciesteden en aan de algemene vergaderingen van de netwerkorganisatie ombudsman.be.
- Deelname aan verschillende werkgroepen en webinars, georganiseerd door consumenten- en armoedeorganisaties.
- Deelname aan de federale Task Force (opgericht op vraag van de federale minister van energie) om onder leiding van de federale energieregulator CREG en samen met de AD Economische Inspectie driemaandelijks de klachtgegevens en -patronen te verzamelen en te signaleren aan de federale ministers van Economie, van Energie en aan de staatssecretaris bevoegd voor consumentenbescherming.
- Aanstelling Data Protection Officer (DPO) De Ombudsdienst moest in 2023 op zoek naar een DPO en lanceerde hiervoor een overheidsopdracht. Sinds januari 2024 werd de nieuwe DPO aangesteld met de opdracht het GDPR-compliance programma te verbeteren, advies te verlenen alsook interne audits uit te voeren met als doel eventuele risico's in kaart te brengen betreffende de verwerking van persoonsgegevens.

Toepasselijke wetgeving:

- Verordening (EU) 2016/670 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming);
- ISO-norm 27001, die beschrijft hoe informatiebeveiliging procesmatig kan worden ingericht, om de beveiligingsmaatregelen uit ISO/IEC 17799 te implementeren (ISO/IEC 27002. De implementatie van de ISO 27001 zal als onderbouwend systeem de normen van de NIS II handhaven die van kracht worden op 23 oktober 2024.
- Art. 20 WVG 30 JULI 2018. - Wet betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens



C. Op gewestelijk vlak

De ombudsmannen zijn ook actief op gewestelijk vlak omdat de energiemarkten volgens de Belgische staatsstructuur gewestelijk worden georganiseerd door de gewestelijke energieregulatoren.

I. In Vlaanderen:

- Op kwartaalbasis het uitwisselen van klachtengegevens per leverancier met de VREG, zodat deze informatie opgenomen kan worden in de klachtenindicator van de Servicecheck.
- Deelname aan de werkgroep Energie en Armoede. Een greep uit de aanwezigen: vertegenwoordigers van de kabinetten van de Vlaamse ministers bevoegd voor Energie en voor Wonen, de Vlaamse distributienetbeheerder FLUVIUS, de VREG, het VEKA, het Steunpunt Armoedebestrijding, de OCMW's van Antwerpen en Gent, de VVSG en SAAMO (opvolger van Samenlevingsopbouw Vlaanderen).
- Deelname aan verschillende nieuwsprogramma's op radio en tv.

II. In Wallonië:

- Regelmatig overleg en uitwisseling van inlichtingen met de collega's van de Gewestelijke Ombudsdienst voor Energie (SRME), opgericht binnen de CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie).
- Deelname aan (de voorbereiding van) uitzendingen van het radio- en tv-programma "On n'est pas des pigeons".
- Contacten met de medewerkers van Energie Info Wallonie.
- Samenwerking met VSZ (Verbraucherschutzzentrale) in Eupen.

III. In Brussel:

- Contacten met de collega's van de Geschillendienst opgericht binnen de Brusselse Reguleringscommissie voor Gas en Elektriciteit (BRUGEL).
- Contacten met de medewerkers van Infor GazElec.

Verspreiding van het activiteitenverslag

9

De Ombudsdienst voor Energie bezorgt jaarlijks een verslag van zijn activiteiten en opdrachten aan de federale minister van Energie en aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers. Dit jaarverslag wordt ter beschikking gesteld van het publiek en dus stuurt de Ombudsdienst het ook naar:

- de leden van de federale regering;
- de leden van de Senaat;
- de Belgische leden van het Europees Parlement;
- de leden van de gewestregeringen die bevoegd zijn voor energie;
- de leden van het Vlaams Parlement, het Waals Parlement en het Brussels Hoofdstedelijk Parlement;
- de diensten van de Europese Commissie DG Energy en DG Justice and Consumers;
- de Algemene Directie Energie, de Algemene Directie Economische Inspectie en de Algemene Directie Economische Reglementering van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie;
- de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG), de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG), de Brusselse Reguleringscommissie voor Gas en Elektriciteit (BRUGEL) en de gewestelijke Ombudsdienst voor Energie (SRME), opgericht binnen de CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie);
- de energieleveranciers en distributienetbeheerders;
- de pers.

Het jaarverslag wordt ten slotte gratis en op eenvoudig verzoek ter beschikking gesteld van wie erom vraagt. U kunt het ook raadplegen op de website van de Ombudsdienst voor Energie: www.ombudsmanenergie.be.



Contactgegevens van de Ombudsdienst voor Energie

10

NEDERLANDSTALIGE KLACHTEN

Ombudsdienst voor Energie
De heer Eric Houtman, Ombudspersoon
Koning Albert II-laan 8 bus 6 1000 Brussel
Tel: + 32 (0) 2 211 10 60 – Fax: + 32 (0) 2 211 10 69
<http://www.ombudsmanenergie.be/nl/klacht-indienen>

FRANSTALIGE EN DUITSTALIGE KLACHTEN

Service de Médiation de l'Énergie
Monsieur Maurice Bohet, Médiateur
Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 6 1000 Bruxelles
Tél: + 32 (0) 2 211 10 60 – Fax: + 32 (0) 2 211 10 69
<http://www.mediateurenergie.be/fr/introduire-une-plainte>

De brochures over de opdrachten en de werking van de Ombudsdienst zijn gratis en op eenvoudig verzoek verkrijgbaar in het Nederlands, het Frans, het Duits en in de tweetalige versie Nederlands-Frans.



Het alternatief voor uw energiegeschillen

OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

Koning Albert II-laan 8 bus 6
B-1000 Brussel

www.ombudsmanenergie.be

