

Brussel, 31 januari 2024

**Advies inzake**

**Wetsvoorstel tot wijziging van diverse bepalingen betreffende de energiefactuur (DOC 55 3725/001)**

**De beperking van facturatie tot 12 maanden na de ontvangst van de meterstand**

Dit luik van het wetsvoorstel is volgens de toelichting ervan (blz. 3) gebaseerd op een prangend en veel voorkomend probleem dat de Ombudsdienst voor energie in zijn jaarverslag 2022 heeft gesignaleerd. Wij zijn uiteraard verheugd dat een parlementair initiatief werd genomen dat hierop een antwoord wil geven.

In die toelichting worden ook cijfers gegeven aangaande het aantal klachten bij de Ombudsdienst die met dit probleem verband houden. Inmiddels kunnen wij die cijfers aanvullen met het aantal klachten in verband met uitblijvende of laattijdige facturen voor het jaar 2023. We geven hierna de evolutie van 2019 tot 2023.

2019	519
2020	567
2021	546
2022	2950
2023	3270

Na een aantal jaren relatief stabiel te zijn gebleven is de enorme stijging vanaf 2022 - met meer dan een verviervoudiging tegenover het voorgaande jaar (+ 440%) - wel zeer opvallend. Terwijl wij in 2023 voor de meeste klachtensoorten een stabilisering of (lichte) daling van het aantal klachten vaststellen, noteren wij voor de categorie "geen of laattijdige facturen" nog een toename met 10% in vergelijking met het op zich al extreem hoge aantal in 2022.

Termijn voor het opmaak van de factuur

Wij onderschrijven de doelstelling van de auteurs van het wetsvoorstel om een regeling in te voeren die de leveranciers ertoe aanzet "om de gestelde termijn te respecteren aangezien zij anders het risico lopen inkomsten te missen wanneer de door de consument betaalde voorschotten niet toereikend zouden zijn".

Ook al bestaan er op gewestelijk en deels federaal vlak reeds termijnen<sup>1</sup> voor de opmaak van een energiefactuur, er is wel degelijk ook nood aan een zogenaamde "backbilling"-termijn op federaal vlak. De termijnen op gewestelijk vlak worden gehandhaafd door de gewestelijke energieregulators en kunnen ook gesanctioneerd worden bij niet naleving door een energieleverancier. In geval van leverancierswissel voorziet het zogenaamde consumentenakkoord<sup>2</sup> een termijn van 6 weken na ontvangst van de meetgegevens door de oude leverancier voor de opmaak van de slotfactuur. Deze verplichting geldt echter alleen voor de ondertekenende energieleveranciers en de controle op de naleving ervan, behoort toe aan de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie.

In de huidige regelgeving kan de energieleverancier dus gesanctioneerd worden waarbij die leverancier zich dan ook in regel moet stellen met de termijnen, maar in de praktijk biedt dit geen soelaas voor de consument die getroffen wordt door het uitblijven van een energiefactuur. De laatste twee jaar is een vertraging van de energiefactuur een problematiek die voornamelijk te maken heeft met het IT- en communicatieplatform ATRIAS dat einde 2021 is opgestart, maar alhoewel het risico op laattijdige facturatie

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> (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 s.a./n.v. | 5) TotalEnergies (Lampiris s.a. / n.v). |
| 2) Aspiravi s.a./n.v.         | 6) Luminus s.a. / n.v.                  |
| 3) Eneco Belgium s.a./n.v.    | 7) Mega (Power Online s.a. / n.v.)      |
| 4) Engie Electrabel s.a./n.v. | 8) Trevion s.a. / n.v.                  |

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 s.a./n.v., Watz bvba / sprl

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.

sinds 2 jaar zeer manifest is, is deze problematiek niet nieuw. Getuige de klachtenaantallen van de jaren vóór de invoering van ATRIAS (meer dan 500 klachten per jaar) en het memorandum van de Ombudsdienst van 31 december 2019 waarin hieraan al aandacht werd besteed

[https://www.ombudsmanenergie.be/sites/default/files/content/download/files/advies\\_19\\_013\\_van\\_31\\_december\\_2019\\_memorandum.pdf](https://www.ombudsmanenergie.be/sites/default/files/content/download/files/advies_19_013_van_31_december_2019_memorandum.pdf)

Voor deze termijn van 12 maanden is ook al gepleit in het beleidsadvies 23.014 van 13 oktober 2013 over de verjaringstermijn van elektriciteits- en aardgasfacturen<sup>3</sup>  
<https://www.ombudsmanenergie.be/nl/publicaties/advies-23014-van-13-oktober-23-over-de-verjaringstermijn-van-elektriciteits-en>. Samengevat stelt dit advies dat de Ombudsdienst voor energie voorstander is van een kortere verjaringstermijn van 2 jaar die begint te lopen vanaf de datum van de meteropname of de rechtzetting ervan. In het besluit van dit advies stelde de Ombudsdienst:

*"Indien ervoor gekozen wordt 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."*

Het invoeren van een wettelijke facturatietermijn lijkt ons dan ook wenselijk. Wij pleiten er wel voor om te verduidelijken dat de overschrijding van die termijn de energieleverancier geenszins ontslaat van zijn verplichting om de energieklant minstens formeel een afrekening te bezorgen, ongeacht het negatieve of positieve saldo daarvan, en dit om hiernavolgende redenen:

- Om met zekerheid te weten of een (te laat opgestelde) factuur in het voor- of nadeel van de energieklant is, zal het in de meeste gevallen nodig zijn om, al is het pro forma, een factuur op te maken.
- Eigen aan een energiefactuur is dat die, behoudens het verschuldigde bedrag, nog veel meer informatie bevat die voor de klant interessant is: het aangerekende verbruik, de samenstelling van de energieprijs, het al dan niet toepassen van het sociaal tarief, of rekening werd gehouden met kortingen, het aandeel van de nettarieven, de aangerekende heffingen, het nieuwe bedrag van het voorschot, enzovoort. Het spreekt voor zich dat de energieklant niet van deze informatie mag verstoken blijven.
- Zelfs al dient de energieklant het bedrag in zijn nadeel niet te betalen, dan nog moet hij de mogelijk krijgen om de factuur te betwisten. Het is zelfs niet uitgesloten dat een eventuele rechtzetting van de factuur nog tot een resultaat in zijn voordeel leidt.

Een oplossing zou hierin kunnen bestaan dat de energieklant, voor wie de afrekening niet tijdig werd opgesteld en waarbij een afrekening tot een door hem verschuldigd saldo zou leiden, toch deze afrekening zou ontvangen. Die afrekening zou dan minstens alle wettelijk opgelegde informatie bevatten (in het bijzonder deze opgelegd door het

---

<sup>3</sup> Advies bij het Wetsvoorstel tot wijziging van het Burgerlijk Wetboek wat betreft de verjaringstermijn voor schuldvorderingen voor levering van water, gas of elektriciteit en elektronische communicatie (Parl. St., Kamer, DOC 55, 0336/001)

koninklijk besluit van 9 december 2021 tot bepaling van de minimumvereisten waaraan de facturen en factureringsinformatie voor gas en elektriciteit moeten voldoen), met dien verstande dat het eindbedrag, waarvan de aangerekende voorschotten werden afgetrokken, onmiddellijk zou worden gevolgd door een creditering van exact hetzelfde bedrag en als resultaat, "te betalen: 0,00 euro".

#### Toepassingsgebied "ratione personae"

Concreet voorziet het wetsvoorstel in de toevoeging van een punt 4° in respectievelijk artikel 15/5bis, § 11/1, eerste lid van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige produkten en andere door middel van leidingen (hierna de Gaswet genoemd) en van artikel 18, § 2/1, eerste lid, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt (hierna de Elektriciteitswet genoemd). Het gaat telkens om de verplichtingen waaraan, blijkens de aanhef van beide leden van de betrokken artikelen, de leveranciers moeten voldoen met betrekking tot "de facturatie aan eindafnemers".

Onder eindafnemer wordt verstaan "elke natuurlijke of rechtspersoon die (gas of elektriciteit) koopt voor eigen gebruik" (artikel 1, 23° Gaswet en artikel 2, 14° Elektriciteitswet). Het gaat dus om een zeer ruime omschrijving, waarbij alle energieklienten worden bedoeld, zonder onderscheid te maken tussen huishoudelijke en professionele afnemers, natuurlijke of rechtspersoon of welke andere onderverdeling dan ook. Ons lijkt er ook geen enkele reden om inzake de verplichtingen met betrekking tot de facturatie een onderscheid te maken naargelang de hoedanigheid van de energieklienten, ook niet wat betreft de voorgestelde nieuwe bepaling inzake laattijdige facturatie.

In de voorgestelde tekst van het nieuwe punt 4° is sprake van de het aanrekenen van gas en elektriciteitsverbruik "in het nadeel van de consument". De term "consument" komt op nog andere plaatsen in de Gas- en Elektriciteitswet voor, maar wordt in geen van beide wetten gedefinieerd (bijvoorbeeld wel in het Wetboek van economisch recht, maar dan enkel voor de toepassing van dat wetboek). Om verwarring aangaande het toepassingsgebied van de nieuwe bepaling te vermijden, stellen wij voor om te spreken over het aanrekenen van verbruik "in het nadeel van de eindafnemer".

#### Startpunt van de termijn van 12 maanden

Volgens het wetsvoorstel zouden de twaalf maanden beginnen lopen vanaf de ontvangst van de meterstand door de leverancier. Dit lijkt ons een aannemelijke keuze, omdat vanaf dat moment de bal in het kamp van de leverancier ligt, die eventueel een sanctie riskeert bij de overschrijding van de facturatietermijn.

Een eventuele moeilijkheid voor de klant zou kunnen zijn dat hij niet automatisch kennis krijgt van de datum van ontvangst van de meterstand. Echter, mocht daarover betwisting bestaan, dan behoort het tot de opdracht van de distributienetbeheerders om aan de energieklient de nodige informatie te geven.

## De wettelijke verankering van een regelmatige update van de voorschotfactuur

Ook met betrekking tot voorschotfacturen ontvangt de Ombudsdienst een groot aantal klachten. Wij geven hierna voor de laatste 5 jaren een overzicht van het aantal klachten waarbij de energieklant problemen had in verband met de voorschotten, waarbij men steeds rekening moet houden met het gegeven dat de klachten bij onze dienst slechts het topje van een ijsberg zijn.

2019	424
2020	392
2021	2101
2022	3274
2023	1313

In deze aantallen bevinden zich ook klachten die niet met het bedrag van het voorschot te maken hebben (bijvoorbeeld ook klachten over het afgesproken, al dan niet maandelijks, ritme van de voorschotfacturen). Maar het overgrote deel van deze klachten heeft wel degelijk te maken met de hoogte van het voorschotbedrag. Niet toevallig loopt de opmerkelijke evolutie van het aantal klachten van deze soort – de plotse enorme toename in 2021 en een verdere stijging daarbovenop in 2022; de significante daling in 2023 – nagenoeg parallel met de evolutie van de energieprijzen.

Wij kunnen ons zeker vinden in het voorstel om het principe, vastgelegd in het "Protocol voorschotfacturen energie", om minstens driemaal per jaar een berekening van het voorschot uit te voeren en desgevallend een aangepast bedrag voor te stellen, ook wettelijk te verankeren. Zelfregulering laat immers de mogelijkheid open dat energiebedrijven op engagementen ten gunste van de klanten terugkomen (het protocol is overigens afgesloten voor een periode van twee jaar) of daaraan wijzigingen aanbrengen die aan de controle van het Parlement ontsnappen.

Zoals de auteurs van het voorstel terecht in de toelichting aanvoeren, zou een tijdige aanpassing van het voorschotbedrag de impact van de facturatie op de energiekosten van het gezin beter beheersbaar maken. Een zinvolle toevoeging zou zijn dat de berekening van het bedrag alleszins ook plaatsvindt na een herziening van de energieleveringsovereenkomst of een hernieuwing van een energiecontract aan andere energieprijzen - wat overigens niet noodzakelijk betekent dat het om een vierde berekening over een jaar zou gaan.

De Ombudsdienst heeft immers al voorgesteld om de energieleverancier te verplichten 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 van zijn energiecontract 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 gewijzigde (hogere) energieprijzen.

Een alternatief voor de discussies over de hoogte van de voorschotfacturen is de zogenaamde maandafrekeningen waarvoor klanten 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 verbruikskost. 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.

Aangezien energiekanten lang niet altijd op de hoogte zijn van de rechten die zij kunnen uitoefenen, verwelkomen wij ook het voorstel dat de leverancier de huishoudelijke afnemer op de hoogte zou brengen van diens recht om zich tegen de wijziging van het voorschotbedrag te verzetten.

Wij hopen u met deze informatie van dienst te zijn en zijn beschikbaar voor bijkomende toelichting.

Met de meeste hoogachting



**ERIC HOUTMAN**  
Ombudspersoon voor Energie



**MAURICE BOHET**  
Médiateur de l'énergie