

FACTURATIEPROBLEMEN

Laattijdige facturatie

OMSCHRIJVING

De heer C. die een pand in Brussel verhuurt, wordt vanaf 02/02/2007, bij de vrijmaking van de energie-markt in Brussel, klant van ELECTRABEL. Vanaf die datum ontvangt de heer C. echter noch tussen-tijdse facturen, noch jaarlijkse afrekeningen. Pas op 19/11/2008 ontvangt de heer C. zijn eerste tussentijdse factuur.

In april 2009 verandert de heer C. van leverancier, maar opnieuw ontvangt de heer C. geen slotfactuur. In april 2010 wordt vervolgens een metervervanging uitgevoerd wegens een defect. Ook naar aanleiding van de metervervanging wordt geen afrekening opgemaakt of rechtzetting uitgevoerd. Op 31/03/2011 wordt uiteindelijk de slotfactuur opgemaakt waarin het verbruik voor de periode 02/02/2007 – 09/04/2009 gefactureerd wordt, resulterende in een opleg van 8.359,35 euro. Pas op 21/09/2011 wordt de factuur vervolgens verstuurd naar de heer C.

Op 02/10/2011 vraagt de heer C. meer uitleg over de facturatie, maar een antwoord blijft uit, behalve aanmaningen op 09/10/2011 en op 20/07/2012, die laatste verstuurd door een incassokantoor.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL bevestigt dat de tussentijdse facturen door een intern probleem uitbleven en dat de facturatie van het verbruik laattijdig werd uitgevoerd. De leverancier is echter van mening dat het verbruik correct gefactureerd werd aan het overeengekomen tarief. Daarnaast ontving de leverancier pas de verbruiksgegevens voor de facturatie in 2011, waardoor er naar eigen zeggen niet vroeger gefactureerd kon worden. Buiten een voorstel tot betaalplan en het opschorten van het incassodossier is de leverancier echter niet bereid tot een tegemoetkoming.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft volgende elementen in overweging genomen.

De distributienetbeheerder SIBELGA heeft op 06/04/2010 de meter van de heer C. vervangen wegens een vastgesteld defect, 1 jaar en 6 maanden nadat volgens SIBELGA "het systeem op 26/08/2008 aangaf dat er geen verbruik was op het register LOW". ELECTRABEL zou pas in 2011 voor het eerst sinds 2007 verbruiksgegevens van SIBELGA ontvangen voor de facturatie van het verbruik van de heer C. ELECTRABEL haalt dit aan als oorzaak waarom er geen jaarlijkse facturatie werd opgemaakt.

Pas op 21/09/2011 ontvangt de heer C. de slotfactuur die op 31/03/2011 werd opgemaakt waarin het verbruik van 02/02/2007 – 09/04/2009 gefactureerd wordt. Ondanks het feit dat ELECTRABEL pas in 2011 de eerste verbruiksgegevens ontving, zijn er volgens de gegevens van SIBELGA sinds 2007 jaarlijks periodieke meteropnames geregistreerd. Deze zijn weliswaar zowel geschat als opgenomen.

Wanneer de heer C. de slotfactuur ontvangt, heeft hij niet langer de mogelijkheid om het gefactureerde verbruik te betwisten. Dit wordt bepaald in art. 245 van het "Technisch Reglement voor het beheer van het elektriciteitsdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de toegang ertoe":

"Tenzij er sprake is van kwade trouw kan een eventuele rechtzetting van de meetgegevens en de bijbehorende facturatie slechts betrekking hebben op een periode van hoogstens twee jaar voorafgaand aan de laatste meteropname."

Anderzijds bepaalt ditzelfde artikel dat ook de facturatie enkel betrekking mag hebben op het verbruik tot hoogstens twee jaar voorafgaand aan de laatste meteropname. Gezien de laatste meteropname voor de verzending van deze factuur dateert van 03/07/2011, is de Ombudsdienst van mening dat deze factuur niet verstuurd mocht worden. Het feit dat hiervoor geen voorgaande facturen rechtgezet dienden te worden, heeft volgens de Ombudsdienst geen invloed op het feit dat deze meetgegevens werden overgemaakt naar aanleiding van een rechtzetting.

Met betrekking tot de jaarlijkse facturatie heeft de Ombudsdienst de leverancier verwezen naar de toenmalige algemene voorwaarden van ELECTRABEL, die de leverancier volgens de Ombudsdienst niet gerespecteerd heeft. Art. 7.2. stipuleert immers dat ELECTRABEL jaarlijks een afrekening van het verbruik zou opmaken en dat de leverancier, destijds, ook zonder verbruiksgegevens van SIBELGA jaarlijkse afrekeningen kon opmaken op basis van eigen schattingen:

“Indien we op de factuurdatum niet beschikken over uw verbruiksgegevens, gebruiken wij voor de volledige periode een berekend verbruik. Dit berekend verbruik wordt op uw volgende verbruiksfactuur verrekend op basis van uw werkelijk verbruik.”

Bovendien is de Ombudsdienst van mening dat de klant niet het slachtoffer mag zijn van communicatieproblemen tussen de leverancier en de distributienetbeheerder. Door de laattijdige facturatie kan de heer C. immers nog moeilijk deze kosten verhalen op de huurders. De Ombudsdienst beveelt op basis van deze elementen ELECTRABEL de volledige kwijtschelding van de slotfactuur dd. 31/03/2011 ten bedrage van 8.359,35 euro aan.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL gaat niet in op de aanbeveling. Het uitblijven van de facturatie was volgens ELECTRABEL niet te wijten aan de leverancier, maar aan een fout in de overdracht van de gegevens van SIBELGA naar ELECTRABEL bij de vrijmaking van de energiemarkt. Pas in november 2008 kon dit probleem door tussenkomst van SIBELGA verholpen worden, waarna ELECTRABEL de facturatie heropgestart heeft. Aangezien ELECTRABEL de gegevens van SIBELGA, die laattijdige ontvangen werden, gefactureerd heeft, wordt de facturatie als correct beschouwd. Het uitblijven van de verzending van de factuur was te wijten aan de hoge opleg, waardoor eerst nog een aantal controles uitgevoerd moest worden om zeker te zijn dat de afrekening klopte.