

FACTURATIEPROBLEMEN

Laattijdige facturatie

OMSCHRIJVING

Mevrouw V. heeft slotfacturen van 2.550,49 euro voor aardgas en 1.827,14 euro voor elektriciteit voor de periode 1/03/2010 tot 25/02/2012 ontvangen op respectievelijk 25/05/2012 en 3/07/2012. In 2010 werden er 3 tussentijdse facturen door ELECTRABEL verstuurd, nadien werden geen voorschotfacturen verstuurd.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

Door interne problemen werden na september 2010 geen voorschotfacturen meer opgemaakt. In 2011 werd ook de jaarlijkse afrekening niet opgemaakt.

ELECTRABEL stelde voor om ter compensatie 10% van het bedrag aangerekend voor de periode 1/03/2010 tot 25/02/2011 te crediteren. Deze compensatie zou een kredietnota van 181,54 euro inclusief BTW betekenen. Voor het openstaand saldo van 4.377,63 euro is ELECTRABEL bereid om een betaalplan gespreid over 24 schijven toe te kennen.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

Aangezien de klager niet akkoord ging met het voorstel van ELECTRABEL heeft de Ombudsdienst een aanbeveling gericht aan ELECTRABEL gebaseerd op volgende elementen:

ELECTRABEL heeft nagelaten om, conform zijn eigen algemene voorwaarden, maandelijks een voorschotfactuur en jaarlijks een afrekeningsfactuur op te maken.

De regeling van de tussentijdse facturatie heeft tot doel de energiekosten in de tijd te spreiden en dus betalingsmoeilijkheden naar aanleiding van hoge jaarlijkse afrekeningsfacturen te vermijden.

Het voorstel tot compensatie van ELECTRABEL houdt geen rekening met het feit dat ook voor de periode 25/02/2011 tot 25/02/2012 geen tussentijdse facturen werden opgemaakt.

Door de afrekening van twee verbruiksperioden in één afrekeningsfactuur, waarbij er bovendien slechts enkele voorschotfacturen werden verstuurd, leidt dit tot een opstapeling van energiekosten die niet meer betaalbaar zijn voor de klant.

Door het uitblijven van facturatie werd de klant niet tijdig verwittigd over het oplopen van de energiekosten en kon zij niet tijdig nagaan of er een probleem was met een hoog verbruik en hiervoor eventueel maatregelen nemen.

Aangezien de klant over een bescheiden inkomen beschikt en door de gang van zaken terechtgekomen is in een situatie die zij niet meer het hoofd kan bieden, is het dan ook gepast dat de energieleverancier een oplossing aanbiedt die leidt tot een volledig herstel van de financiële situatie van de klant.

De Ombudsdienst heeft dan ook volgende aanbeveling geformuleerd:

"ELECTRABEL halveert de openstaande schuld van mevrouw V. met betrekking tot de periode 1/03/2010-25/02/2011 en spreidt de aflossing van het resterende openstaande saldo over 36 maanden."

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL verwijst naar de vijfjarige verjaring volgens artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek en gaat niet akkoord met de aanbeveling.