

FACTURATIEPROBLEMEN

Laattijdige facturatie

OMSCHRIJVING

De heer M. is sinds oktober 2010 klant bij BELPOWER en betaalde dan ook voorschotfacturen aan dit bedrijf.

Vanaf januari 2011 verstuurde BELPOWER echter geen voorschotfacturen meer naar de heer M. Aangezien hij in het bezit is van zonnepanelen dacht hij dat de opgewekte energie volstond om zijn jaarlijks energieverbruik te dekken.

Pas op 11 juni 2015 heeft BELPOWER voor de eerste maal terug verbruiksfacturen opgemaakt die het verbruik aanrekenen voor de periode van 04/09/2012 tot 27/04/2014.

Omdat de aangerekende periode zo ver in het verleden ligt, heeft de heer M. niet meer de mogelijkheid om het verbruik dat op de facturen aangerekend wordt te controleren. Hij betwist dan ook de laattijdige opmaak van de facturen.

Aangezien BELPOWER na de bemiddelings-poging nog steeds niet bereid was om het laat-tijdig aangerekend verbruik te crediteren, heeft de Ombudsdienst een aanbeveling geformuleerd.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft in zijn aanbeveling rekening gehouden met de volgende elementen:

BELPOWER heeft de bepalingen uit het Technisch Reglement versie 15/05/2012 niet nageleefd dat het volgende bepaalt inzake facturatie van metergegevens:

"Na ontvangst van de meetgegevens voor een toegangspunt moet de leverancier, in geval van een periodieke meteropname, een klantenwissel, leverancierswissel of gecombineerde wissel, buitendienststelling van het toegangspunt of een vervanging van de meter, met uitzondering van de vervanging van de meter op een toegangspunt voorzien van decentrale productie in compensatie op initiatief van de distributienetbeheerder binnen een termijn van zes weken een factuur opmaken, gebaseerd op de meetgegevens zoals doorgegeven door de distributienetbeheerder, en deze overmaken aan de distributienetgebruiker." (onderlijning door de Ombudsdienst)

Er werden bovendien rechten ontnomen van de klant. Het Technisch Reglement bepaalt immers dat metergegevens tot twee jaar na een meteropname betwist kunnen worden. Door de laattijdige facturatie van BELPOWER heeft de klant niet meer de mogelijkheid om een volledige aanpassing van de verbruiksgegevens aan te vragen.

BELPOWER heeft evenmin haar eigen algemene voorwaarden nageleefd die het volgende bepalen:

"De consument zal ieder jaar ten minste één afrekeningsfactuur ontvangen, behalve indien BELPOWER de meetgegevens niet van uw distributienetbeheerder ontving."

De Ombudsdienst beval dan ook aan BELPOWER om de laattijdig opgemaakte facturen te crediteren.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

BELPOWER deelt mee dat de Ombudsdienst het dossier niet objectief heeft benaderd en vanaf de aanvang van de bemiddelingsprocedure een verkeerd ingenomen standpunt is blijven aanhouden.

BELPOWER deelt vervolgens mee dat aangezien BELPOWER pas op 17/03/2015 aangepaste metergegevens heeft ontvangen van de netbeheerder, het voor BELPOWER onmogelijk was om het verbruik vroeger te factureren.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst betreurt het feit dat BELPOWER de onpartijdigheid en objectiviteit van de Ombuds-dienst in vraag stelt.

De Ombudsdienst heeft zijn standpunt en opmerkingen telkens gemotiveerd aan de hand van de geldende regelgeving. BELPOWER liet het daarentegen na om zijn antwoorden juridisch te motiveren.

Ook het antwoord van BELPOWER op de geformuleerde aanbeveling bevat opnieuw onregelmatigheden. BELPOWER deelt mee dat het niet eerder facturen kon opmaken omdat de netbeheerder pas op 17/03/2015 gecorrigeerde meterstanden heeft bezorgd. BELPOWER gaat hierbij voorbij aan het feit dat de netbeheerder ook in 2012, 2013 en in 2014 metergegevens aan BELPOWER heeft verstuurd waarvoor evenmin verbruiksfacturen werden opgesteld en verstuurd naar de klant.

De Ombudsdienst stelt dan ook vast dat het antwoord van BELPOWER geen argumenten bevat die het standpunt van de Ombudsdienst doen wijzigen en dit om de redenen omschreven in de aanbeveling.