

LAATTIJDIGE FACTURATIE

Aanbeveling laattijdige factuur

OMSCHRIJVING

Mijnheer L. betwist de factuur van zijn energieleverancier LUMINUS want hij heeft bijna 17 maanden op zijn regularisatiefactuur moeten wachten.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

Energieleverancier LUMINUS geeft als uitleg dat zijn systeem de meterstanden die betrekking hebben op de periode van april 2010 tot oktober 2010 niet had aangerekend. Deze periode werd dus gefactureerd op de afrekening van 2011.

De klant had zijn ontevredenheid echter niet geuit en had evenmin betalingstermijn of betalingsfaciliteiten gevraagd.

Aangezien de factuur op tijd betaald werd, gaat LUMINUS niet in op de vraag om een commerciële tegemoetkoming.

Het principe is dat het vastgestelde verbruik gefactureerd moet worden en de leverancier verplicht is om jaarlijks na ontvangst van de meterstanden te factureren. Dat is wat LUMINUS het hele jaar door probeert te doen ten aanzien van al haar klanten.

De sanctie mag echter niet zijn dat de leverancier ieder recht op facturatie verliest wanneer deze termijn niet gerespecteerd kon worden. Anders zou dat neerkomen op het toekennen aan de klant van een recht op ongerechtvaardigde verrijking.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft in overweging genomen:

- 1) Het feit dat het facturatiesysteem de meterstanden voor de periode van april 2010 tot oktober 2010 niet heeft aangerekend;
- 2) Het feit dat Mijnheer L. 17 maanden heeft moeten wachten op zijn eerste regularisatiefactuur (factuur van 24/11/2011);
- 3) Het niet naleven door LUMINUS van het consumentenakkoord (IV, 17°) dat bepaalt dat men moet: 'voorzien dat elk jaar een eindfactuur wordt opgemaakt, behalve indien de leverancier de meetgegevens niet heeft ontvangen.';
- 4) Het niet naleven door LUMINUS van artikel 7, §3 van het Besluit van de Waalse Regering betreffende de openbare dienstverplichtingen op de elektriciteitsmarkt, dat bepaalt: 'Minstens één maal per jaar maakt de leverancier, voor elke eindafnemer, een regularisatiefactuur. Die factuur moet gemaakt worden uiterlijk binnen de zestig dagen volgend op de uiterlijke datum waarop de gegevens betreffende de opname van de meters door de netbeheerder worden overgemaakt en die voorzien is in het Technisch Reglement voor het beheer van de distributienetten.';
- 5) Het niet naleven van de algemene voorwaarden (7.1) die bepalen: 'Voor zover wij uw meetgegevens hebben ontvangen van de Netbeheerder, bezorgen wij u jaarlijks een factuur waarin uw effectieve verbruik wordt afgerekend en waarin wij de reeds gefactureerde voorschotfacturen tot meteropname verrekenen.';

De Ombudsdienst heeft aldus de annulering aanbevolen van een deel van het verbruik dat aan Mijnheer L. gefactureerd werd dat overeenkomt met de periode die niet op tijd door LUMINUS gefactureerd werd, m.a.w. de verbruiksperiode van 01/04/2010 tot 13/10/2010 (1137 kWh nacht en 448 kWh dag).

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

Voor LUMINUS heeft deze aanbeveling betrekking op een aspect van het dossier waarover Mijnheer L. vóór 18 april 2013 nooit geklaagd heeft. Mijnheer L. heeft de factuur van 2011 dus niet betwist binnen de termijn die voorzien is in de algemene voorwaarden. Hij heeft er bij LUMINUS niet over geklaagd voordat de klacht naar de Ombudsdienst werd gestuurd. LUMINUS verduidelijkt dat Mijnheer L. elk jaar een factuur heeft ontvangen omdat hij in 2010 een factuur van zijn vorige leverancier heeft ontvangen en in 2011, 2012 en 2013 van LUMINUS. LUMINUS ziet dus geen reden om een deel van het aan Mijnheer L. gefactureerde verbruik te annuleren.

Gelet op de laattijdige facturatie was een financiële compensatie van de leverancier op zijn plaats maar de Ombudsdienst stelt wel vast dat er daaromtrent in de federale en gewestelijke regelgeving geen specifieke wettelijke of reglementaire bepalingen voorzien zijn.