

## LAATTIJDIGE FACTURATIE

### Aanbeveling verbruik op inactieve meter en laattijdige facturatie door leverancier

#### OMSCHRIJVING

---

In 2002 werd de gasmeter van de klant vernieuwd. Deze vervanging werd echter foutief verwerkt door EANDIS waardoor het leveringscontract van mevrouw werd stopgezet zonder haar weten. In 2009 stelt EANDIS dit vast en wordt aan mevrouw gevraagd een leveringscontract aan te gaan.

Ze start een leveringscontract bij LAMPIRIS. Ze ontvangt haar eerste afrekening echter pas in 2013. In deze afrekening krijgt ze het verbruik vanaf meterstand 0 m<sup>3</sup> aangerekend, hoewel de meterstand reeds op 1.917 m<sup>3</sup> stond toen ze haar leveringscontract bij LAMPIRIS in 2009 aanging.

Na tussenkomst van de Ombudsdienst heeft EANDIS een compensatievoorstel opgemaakt voor de klager zodat zij het teveel aangerekende verbruik terugbetalen aan de klager. EANDIS dient immers het Technisch Reglement te respecteren dat stipuleert dat ze maar twee jaar in het verleden mogen teruggaan wanneer ze meterstanden en verbruiken inbrengen. Hierdoor werd de beginmeterstand aangepast door EANDIS naar 1.091 op datum 19/04/2006 (de laatste gevalideerde jaarlijkse meteropnamestand was immers deze van 3 april 2008, namelijk 1.530 m<sup>3</sup>).

Op de datum dat EANDIS de situatie van de meter heeft geregulariseerd, mocht het immers terug gaan tot twee jaar voor de laatste periodieke meteropname.

De klager kon echter enkel akkoord gaan met de aanrekening vanaf 2009. EANDIS bevestigde echter dat het sinds de regularisatie in 2009 jaarlijks meterstanden heeft doorgegeven. Volgens de Ombudsdienst heeft EANDIS hiermee haar deel van de fouten rechtgezet conform het Technisch Reglement.

LAMPIRIS heeft hier echter ook onregelmatigheden begaan aangezien het in de periode 2009-2013 nagelaten heeft de jaarlijkse meterstanden te factureren hoewel deze verplichting zowel in het Technisch Reglement, het Consumentenakkoord als de Algemene Voorwaarden van LAMPIRIS opgenomen is.

De Ombudsdienst heeft LAMPIRIS op bovenstaande gewezen en gevraagd hiervoor een compensatie voor te stellen.

#### STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

---

LAMPIRIS verwijst naar de verjaringstermijn van 5 jaar volgens het artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek die binnen de energiesector wordt aanvaard en stelde hierop een creditering van de abonnementskosten ter waarde van 65,83 euro (exclusief BTW) als compensatie voor de laattijdige facturatie voor.

#### AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

---

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

1) LAMPIRIS heeft, na de inschrijving van mevrouw in 2009, pas in 2013 een eerste jaarafrekening opgemaakt. Na ontvangst van de meetgegevens in 2010 en 2011 heeft LAMPIRIS nagelaten om een jaarafrekening op te maken. Hierdoor respecteerde LAMPIRIS de bepalingen van het Consumentenakkoord en het Technisch Reglement niet.

2) Bovendien valideerde EANDIS de werkelijke meterstand van 2002 (0 m<sup>3</sup>) als de meterstand van 2009, waardoor mevrouw het verbruik voor de periode 2002-2010 aangerekend krijgt over de kortere periode 2009-2010. EANDIS heeft evenwel conform het Technisch Reglement de periode 2002-2006 rechtgezet door een compensatie toe te kennen voor het verbruik tussen 0 m<sup>3</sup> en 1.091 m<sup>3</sup>.

3) Nadat mevrouw Y. een voorstel tot minnelijke schikking ontving heeft ze zich akkoord verklaard met de aanrekening van het werkelijke verbruik vanaf 2008 (meterstand op 3 april 2008 1.530 m<sup>3</sup>) omdat zij pas in 2009 door EANDIS in kennis werd gesteld van de foutieve verwerking van de meterverandering in 2002 en werd gevraagd een leveringscontract aan te gaan.

De Ombudsdienst beval daarom aan dat LAMPIRIS het verbruik tussen de meterstanden 1.091 m<sup>3</sup> en 1.530 m<sup>3</sup>, hetzij 439 m<sup>3</sup> crediteert en ten laste neemt, als compensatie voor het ontbreken van de jaarlijkse afrekeningen en het laattijdig factureren van de meetgegevens.

#### ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

---

LAMPIRIS verwijst naar het feit dat het verbruik factureert zoals het dat doorkrijgt van EANDIS en dat het niet verantwoordelijk is indien EANDIS verbruiken op een andere datum valideert.

LAMPIRIS geeft aan dat het wegens problemen in zijn systeem de verbruiken laattijdig factureerde maar dat de wetgeving nergens aangeeft dat laattijdige facturatie de klant ontheft van de verplichting zijn verbruik te betalen.

Volgens LAMPIRIS is de voorgestelde compensatie van het annuleren van de abonnementskosten voldoende en zal het de aanbeveling niet volgen.

#### COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

---

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.