

## Generieke aanbeveling van de Ombudsdienst voor Energie

### Verplichtingen van de energieleveranciers om tijdig een factuur op te maken

De termijnen voor het opmaken van een energiefactuur zijn verschillend per gewest.

In Vlaanderen geldt een termijn van 6 weken voor een jaarlijkse afrekening (te rekenen vanaf de periodieke meteropname) of voor een afrekening ingevolge een rechtzetting van een metergegevens of het buitengebruik stellen van een toegangspunt. Die termijn wordt in Vlaanderen beperkt tot 4 weken voor de opmaak van een slotfactuur ingevolge een leverancierswissel, een klantenwissel of een verhuis.

In Wallonië geldt een decretale termijn van 60 dagen voor de jaarlijkse afrekening na een periodieke meteropname voor alle energieleveranciers die actief zijn in het Waalse gewest en 6 weken voor een leverancierswissel zoals voorzien in het zogenaamde consumentenakkoord voor de consument in de vrije elektriciteits- en gasmarkt en dus enkel van toepassing op de energieleveranciers die het consumentenakkoord hebben ondertekend <sup>(1)</sup>.

In het Brussels gewest geldt enkel een termijn van 6 weken voor een leverancierswissel omdat die termijn voorzien in de ordonnantie van 19 juli 2001 voor alle energieleveranciers die actief zijn in het Brussels gewest en in het consumentenakkoord voor de energieleveranciers die dit akkoord ondertekend hebben <sup>(1)</sup>. Voor de overige situaties (jaarlijkse meteropname, rechtzetting van metergegevens, buitengebruikstelling van een toegangspunt, slotfactuur bij klantwissel of verhuis) zijn er in de Brusselse regelgeving geen termijnen voorzien.

### Wat als de energieleverancier deze termijnen voor de opmaak van facturen niet respecteert ?

<sup>1</sup> (update bron FOD Economie) De overeenkomst werd ondertekend door 18 leveranciers die actief zijn of potentieel actief zijn op de residentiële markt.

Sindsdien zijn, rekening houdend met fusies, terugtrekkingen uit de markt, terugtrekkingen uit de overeenkomst en het ontbreken van activiteit in het residentiële aanbod, nog slechts acht leveranciers daadwerkelijk bij de overeenkomst betrokken:

- |                               |   |
|-------------------------------|---|
| 1) Antargaz Belgium s.a./n.v. | 5) TotalEnergies (Lampiris s.a. / n.v). |
| 2) Aspiravi s.a./n.v.         | 6) Luminus s.a. / n.v.                  |
| 3) Eneco Belgium s.a./n.v.    | 7) Mega (Power Online s.a. / n.v.)      |
| 4) Engie Electrabel s.a./n.v. | 8) Trevion s.a. / n.v.                  |

De volgende zeven ondertekenaars :

- zijn ofwel nooit actief geweest op de residentiële markt:  
Comfort Energy, Elindus, Eoly Colruytgroup Energy, Gas Natural Fenosa (Naturgy).
- of zijn niet langer actief op deze markt:  
Belpower International, Direct Energy Belgium (Poweo), ENI Gas&Power, Essent Belgium s.a./n.v., Watz bvba / sprl

Octaplus Energie heeft zich sinds 30 juni 2020 uit de overeenkomst teruggetrokken.

Een aantal leveranciers zoals Elegant, Ebem en Ecopower hebben de overeenkomst niet ondertekend, maar engageren zich wel om het consumentenakkoord na te leven. Nieuwe leveranciers zoals Bolt Energie, Energie.be en Dats 24 hebben de overeenkomst nog niet ondertekend.

Op gewestelijk vlak kunnen de energieregulators (VREG in Vlaanderen, CWaPE in Wallonië en BRUGEL in Brussel) optreden binnen hun bevoegdheden en desnoods boetes opleggen aan de energiebedrijven die de gewestelijke regelgeving en termijnen voor de opmaak van een factuur niet naleven.

Op federaal vlak zijn er geen wettelijke strafbepalingen voorzien voor het niet naleven van het consumentenakkoord, in casu de termijn van 6 weken voor de opmaak van een slotfactuur ingevolge een leverancierswissel.

Voor de naleving van die termijn van 6 weken kan op federaal vlak enkel de Algemene Directie van de Economische Inspectie van de FOD Economie optreden, aangezien deze dienst onder meer toeziet op de naleving van de bepalingen van het akkoord "De consument in de vrije elektriciteits- en gasmarkt".

#### Wat als de consument recht heeft op een betaling vanwege zijn energieleverancier ?

De energieleveranciers die het consumentenakkoord ondertekend hebben, verbinden er zich toe in hun contractuele voorwaarden " *te voorzien ten gunste van de consument in de gewestelijke schadevergoedingen of, bij gebreke daaraan, in nalatighedsinteressen tegen de wettelijke interestvoet, ingeval de consument een recht op betaling heeft vanwege zijn energieleverancier ingevolge foutieve facturatie of laattijdige terugbetaling, veroorzaakt door de energieleverancier;*"

De naleving van deze bepaling behoort eveneens tot de bevoegdheid van de Algemene Directie van de Economische Inspectie van de FOD Economie, aangezien deze dienst toeziet op de naleving van de bepalingen van het akkoord "De consument in de vrije elektriciteits- en gasmarkt".

De wettelijke rentevoet voor het jaar 2022 bedraagt **1,50%**. (Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties, ten uitvoer van de richtlijn 2000/35/EG van het Europees Parlement en de Raad van 29 juni 2000).

Wanneer de laattijdige facturatie niet veroorzaakt is door de energieleverancier, dan is deze financiële compensatie volgens het consumentenakkoord niet van toepassing. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer de leverancier zelf geen of laattijdig metergegevens voor de opmaak van de energiefactuur heeft ontvangen van de distributienetbeheerder (nav de jaarlijkse meteropname of een leverancierswissel) of van de distributienetgebruiker, in casu de klant (nav een klantwissel, een overlijden of een verhuis).

Dit kan ook te wijten zijn aan het nieuw centraal dataplatform (ook wel MIG 6 of Atrias genoemd) dat de Belgische elektriciteits- en gasector tussen 1 november en eind december 2021 in gebruik nam. Dit platform belooft tal van voordelen te bieden voor de klant en de energietransitie via nieuwe mogelijkheden te faciliteren. Tijdens de transitiefase in de maanden november en december 2021 was een beperkte hinder voelbaar voor een aantal klanten maar de Ombudsdienst stelt vast dat deze hinder einde 2022 nog niet volledig is weggewerkt. Die bestaat meestal uit een vertraging van de afhandeling van bepaalde processen zoals verhuizen, leverancierswissels, het laattijdig opmaken en versturen van voorschotfacturen, slot- en afrekeningsfacturen enz.

*Wanneer de energieleverancier evenwel aanvoert dat de laattijdige terugbetaling van een tegoed of een laattijdige facturatie te wijten is aan andere partijen, zoals de*

*distributienetbeheerder of het dataplatform Atrias, dan pleit de Ombudsdienst er voor dat dergelijke schadeloosstelling geregeld wordt door en tussen de betrokken marktpartijen zelf, namelijk de energieleverancier en de distributienetbeheerder of Atrias zonder dat de consument daar de gevolgen van moet dragen of daar zelf kan of moet in tussenkomen.*

#### Wederkerigheid van schadebedingen

Heden voorzien de algemene voorwaarden voor de levering van energie aan consumenten in financiële sancties die specifiek van toepassing zijn wanneer de klant een factuur niet of niet tijdig betaalt. In de praktijk gaat het vooral om volgende sancties:

- de aanrekening van (forfaitaire ) kosten voor de verzending van de herinnering en van de ingebrekestelling;
- de aanrekening van rechtswege van nalatigheidsintresten;
- een forfaitair vastgestelde schadeloosstelling (dikwijls een percentage van de verschuldigde som, met een bepaald bedrag als minimum), doorgaans verschuldigd zodra het invorderingsdossier aan een professionele schuldvorderaar (gerechtsdeurwaarder, advocaat, incassobureau,...) wordt overgemaakt.

Deze clausules zijn schadebedingen. Met betrekking tot dergelijke clausules in overeenkomsten tussen ondernemingen en consumenten, voorziet artikel VI,83, 17° van het wetboek van economisch recht (de "zwarte lijst" van onrechtmatige bedingen) in een verbod wanneer deze niet voorziet in een "gelijkwaardige" vergoeding ten laste van de onderneming die in gebreke blijft. Om die reden vermelden algemene voorwaarden van voorzichtige energieleveranciers, doorgaans in nogal algemene bewoordingen, dit principe van wederkerigheid. Het mag duidelijk zijn dat het overschrijden van de termijn voor het opmaken van een factuur financiële repercussies heeft voor de energieklant (zowel in het geval waarin de energieklant een som verschuldigd zou zijn als wanneer het een kredietnota betreft). Het is dan ook gepast dat de toepassing van het principe van wederkerigheid wordt erkend in geval laattijdige facturatie en dat de schadeloosstelling daarvoor wordt gespecificeerd.

## Aanbevelingen van de Ombudsdienst voor energie

De Ombudsdienst formuleert de volgende aanbevelingen aan de energieleveranciers die vertragingen hebben in de opmaak van de energiefacturen voor de jaarlijkse afrekening, de afrekening ingevolge een rechtzetting van een metergegevens of het buitengebruik stellen van een toegangspunt of voor de slotfacturen naar aanleiding van een leverancierswissel, een klantenwissel of verhuis.

### **In geval van laattijdige opmaak van (jaarlijkse) afrekening of slotfactuur**

***"Bovenop de wettelijke interestvoet bij recht op terugbetaling van de energieleverancier heeft de (gewezen) klant bij laattijdige facturatie van een (slot)afrekening recht op een financiële compensatie wanneer de termijn voor opmaak van een energiefactuur wordt overschreden. Zoals een klant nu een contractueel vastgestelde schadeloosstelling opgelegd krijgt - van bijvoorbeeld 7,5 of 8 euro bij een herinnering - indien hij te laat betaalt, is de leverancier een schadeloosstelling van hetzelfde bedrag aan de energiekant verschuldigd bij laattijdige facturatie en meer bepaald per begonnen maand waarmee de termijnen voorzien in of krachtens de gewestelijke decreten of ordonnanties of de termijn zoals voorzien in het consumentenakkoord (6 weken na een leverancierswissel) worden overschreden.***

### **In geval van laattijdige opmaak van een voorschotfactuur**

***Voor het laattijdig opmaken en versturen van maandelijkse of driemaandelijke voorschotfacturen heeft de klant recht op eenzelfde financiële compensatie per begonnen maand en per laattijdig opgemaakte en verstuurde voorschotfactuur.***

***Voor de betaling van de niet-betwiste voorschotfacturen die laattijdig zijn opgemaakt of toegezonden, voorziet de leverancier op eenvoudige vraag van de klant bovendien in een kosteloos afbetalingsplan waarvan de termijnen overeenstemmen met de maanden van vertraging in de opmaak van de voorschotfacturen.***

**Deze aanbevelingen zijn ook van toepassing op professionele eindafnemers met een maximaal jaarverbruik van 100.000 kWh elektriciteit of 100.000 kWh aardgas omdat de termijnen voor de opmaak van een factuur ook gelden voor deze eindafnemers en de Ombudsdienst al jaren vragende partij is om het consumentenakkoord ook van toepassing te maken voor deze KMO's op het vlak van energie.**

#### Toelichting:

In het consumentenakkoord zijn momenteel weinig zogenaamde "redress"-maatregelen opgenomen wanneer het fout gaat in de klantenrelatie om verschillende redenen die toe te schrijven zijn aan de energieleverancier zelf. Nochtans zijn dergelijke "redress"-maatregelen al jaren voorzien in de Europese elektriciteits- en aardgasrichtlijnen.

Voor de afrekeningstermijnen voorzien de algemene voorwaarden van de leveranciers dat ieder jaar een eindafrekening wordt opgesteld, tenzij de leverancier de meetgegevens niet

heeft ontvangen. Doorgaans bevatten diezelfde algemene voorwaarden echter geen enkele bijzondere bepaling wat dient te gebeuren wanneer aan die verplichting niet werd voldaan.

De Ombudsdienst ontvangt regelmatig klachten in verband met afrekeningsfacturen die pas na een lange periode nog worden verstuurd ingevolge interne facturatieproblemen van de leverancier of meer recent ingevolge het nieuwe dataplatform. De impact daarvan is niet gering en al zeker niet in deze ongeziene energiecrisis met hoge en volatiele energieprijzen. Een laattijdige (slot)factuur verhoogt onverwacht de energieschulden van de consument die er intussen toe gehouden blijft om de lopende facturen te betalen. Die praktijk gaat overigens volledig in tegen het opzet van het huidige systeem van facturatie dat een optimale spreiding van de betalingsverplichtingen inzake energieschulden vooropstelt.

Bovendien verhindert een laattijdige facturatie de mogelijkheden van de consument om bepaalde elementen van de factuur te betwisten, niet in het minst wat betreft de eventuele herziening van de vermelde meetgegevens, of zelfs zijn rechten op een federale verwarmingspremie van 100 euro of op het basispakket energie vanaf november 2022 te claimen.

#### Wat indien de energieleverancier de aanbeveling niet volgt ?

De energieleverancier heeft 30 dagen om te antwoorden op een niet-bindende aanbeveling van de Ombudsdienst.

Indien hij de aanbeveling niet volgt, moet hij dit motiveren maar de aanbeveling kan niet worden afgedwongen door de Ombudsdienst.

Van zijn kant heeft de Ombudsdienst deze problematiek over laattijdige facturatie ook al gemeld aan de Economische Inspectie en aan de betrokken gewestelijke energieregulators.

Indien u ten slotte voor een gerechtelijke procedure kiest, die steeds mogelijk is tijdens of na een alternatieve bemiddelingsprocedure, dan is de vrederechter van uw woonplaats <sup>(2)</sup> bevoegd.

Voor meer informatie kan u terecht bij uw correspondent die in cc staat van dit bericht.

Hoogachtend,

Eric Houtman  
Ombudsman voor energie

---

<sup>2</sup> De vrederechter is bevoegd voor alle vorderingen waarvan het bedrag niet hoger is dan 5.000 euro (art. 590 van het gerechtelijk wetboek, hierna Ger. W.) en voor vorderingen hoger dan dit bedrag is de rechtbank van eerste aanleg bevoegd (art. 568, eerste lid Ger. W.).

Wanneer echter de vordering uitgaat van een energieleverancier tegen een natuurlijke persoon die de energie niet voor een eigen onderneming gebruikt, tot betaling van de facturen ingevolge de levering van elektriciteit, gas of warmte, is steeds, ongeacht het bedrag van de vordering, de vrederechter bevoegd (art. 591, 25° Ger.W.). In die gevallen dient de leverancier de vordering ook steeds in te leiden bij de rechter van de woonplaats van de verweerder ([Art. 628](#), 25° Ger. W.).

## Standpunt van Eneco

Eneco bezorgde ons per brief van 23 januari 2023 een aantal opmerkingen bij de generieke aanbeveling en formuleerde een aantal voorstellen.

### Opmerkingen van Eneco bij de generieke aanbeveling van de Ombudsdienst voor energie

Eneco heeft op twee punten een verschillende interpretatie van de toepasselijke regelgeving.

#### 1) De vergoedingsregeling uit het consumentenakkoord

Eneco formuleerde die bedenking als volgt (eigen vertaling vanuit het Frans).

#### Standpunt van Eneco

*"Het klopt dat het consumentenakkoord verwijst naar gewestelijke schadevergoedingsregelingen. Deze regelingen zijn bedoeld voor het probleem van een foutieve facturatie (in het nadeel van de klant), waarbij de leverancier onwil toont om de fout te verbeteren of wanneer de leverancier de schadeloosstelling waartoe hij gehouden is niet verstrekt. Met andere woorden, wanneer deze fout gevolgen voor de klant heeft. De gewestelijke vergoedingsregelingen hebben geen betrekking op het uitblijven van de facturatie, wat een specifieke situatie is die geval per geval moet worden beoordeeld. Aangezien de gewestelijke regelgeving hierop niet van toepassing is, is er geen reden om in geval van afwezigheid daarvan een alternatief systeem toe te passen.*

*Wij verwijzen naar artikel 8.3 van onze algemene voorwaarden<sup>3</sup>: "8.3 Wanneer je, na verrekening van eventuele onbetaalde facturen, een tegoed hebt, betalen wij jou binnen de vijftien dagen indien wij jouw rekeningnummer kennen. Bij een laattijdige terugbetaling of in het geval van foutieve facturatie en op voorwaarde dat je niet onder een andere compensatieprocedure viel, kun je ons vragen om jou de bedragen te betalen waarnaar in dit artikel wordt verwezen, eventueel vermeerderd met de gewestelijke schadevergoedingen of, bij gebreke daarvan, nalatigheidsintresten tegen de wettelijke intrestvoet en dit vanaf de datum waarop de terugbetaling moest gebeuren."*

In het deel "Wat als de consument recht heeft op een betaling vanwege zijn leverancier" van de motivering bij de aanbeveling wordt verwezen naar een bepaling uit het consumentenakkoord die de leveranciers die zich daartoe gebonden hebben – waaronder overigens ook Eneco – voorschrijft om in er de algemene voorwaarden nalatigheidsintresten in hoofde van de leverancier te voorzien in geval van foutieve facturatie of laattijdige terugbetaling. Die regeling geldt wanneer er geen gewestelijke vergoedingsregeling voorzien is die hij in het andere geval zou moeten naleven.

<sup>3</sup> Uit de Nederlandstalige versie van het consumentenakkoord

Dit deel van de motivering beoogt slechts een beschrijving van de huidige situatie, die duidelijk een leemte vertoont. Vandaar precies dat wij op het einde van dat gedeelte en vooral in de aanbevelingen zelf voor een meer coherente vergoedingsregeling pleiten.

## 2) De wederkerigheid van schadebedingen

Hierover deelde Eneco ons het volgende mede (eigen vertaling vanuit het Frans):

### Standpunt van Eneco

*"U vermeldt de kosten van herinnering en ingebrekestelling en eist daarvan de wederkerigheid. Deze kosten worden aangerekend in het geval waarbij een factuur opgestuurd is en waarvoor de klant nog een saldo verschuldigd is welke hij niet binnen de termijnen voldoet. Hij ontvangt dan een herinnering en vervolgens een ingebrekestelling. Naar onze mening houdt het beginsel van de wederkerigheid in dat de klant jegens ons deze vergoeding kan eisen wanneer hij ons eraan moet herinneren om hem het saldo van de teveel betaalde voorschotten van de factuur uit te betalen."*

Ten onrechte blijkt Eneco er hier vanuit te gaan dat de wederkerigheid betrekking dient te hebben op een gelijke sanctie voor een gelijke overtreding. Dit is onjuiste opvatting. Reeds van oudsher wordt aangenomen dat de bepaling inzake de wederkerigheid van schadebedingen enkel vereist dat, wanneer in een vergoeding ten laste van de consument wordt voorzien, er ook een vergoeding ten laste van de onderneming moet voorhanden zijn en dat die gelijkwaardig moet zijn<sup>1</sup>.

Van cruciaal belang in dit geval is echter dat door de beperking van het schadebeding tot de gevallen waarbij het saldo van een reeds opgestelde factuur niet tijdig aan de consument is uitbetaald, de rechten van deze laatste dreigen te worden ondermijnd. Immers, een eventuele terugbetaling wordt eveneens uitgesteld doordat een afrekening niet of niet-tijdig wordt opgesteld (en hierbij moet men voor ogen houden dat de energiekant, op grond van zijn persoonlijke verbruiksgegevens, er in heel wat gevallen al kan van uitgaan of zelfs zekerheid mag hebben dat hem een saldo verschuldigd zal zijn).

---

<sup>1</sup> Bijvoorbeeld: "De aard van de verbintenissen waaraan de schadebedingen zijn gekoppeld, speelt immers geen enkele rol: noch hun gelijkwaardigheid, noch correlativiteit dient te worden nagegaan. Derhalve moet geen inspanning worden geleverd om gelijkaardige of overeenstemmende verbintenissen van beide partijen en hun respectievelijke schadebedingen, twee per twee tegenover elkaar te plaatsen. (...) De enige twee vereisten die (*het toenmalige - noot van ons*) artikel 32,15° W.H.P.C. stelt, is dat ook in een vergoeding wordt voorzien "ten laste van de verkoper die in gebreke blijft" – dit is de door de wetgever bedoelde wederkerigheid – en dat deze gelijkwaardig is, ongeacht om welke verbintenis in zijn hoofde het gaat.", Inge Demuyne, "De onrechtmatige bedingen", A.T.T.-Dossier, 1995-96, Nummer 1, blz. 10.

---

## Voorstel van Eneco

Eneco formuleerde tevens een tegenvoorstel, dat wij u hierbij meegeven (eigen vertaling vanuit het Frans).

*"De situatie van de klant is voor ons het centrale uitgangspunt en wij houden eraan de dossiers geval per geval te beoordelen. Wij zullen hierbij beoordelen of het ontbreken van een factuur gevolgen heeft gehad voor de klant.*

*We volgen daarbij twee criteria:*

- *De informatie vanwege de klant met betrekking tot de gevolgen die de laattijdigheid van de facturatie voor hem heeft gehad.*
- *Brengt de uiteindelijke factuur een saldo met zich waardoor men kan oordelen dat de laattijdige uitgifte ervan gevolgen voor de klant heeft gehad? Indien ja:*
  - *In geval het om een belangrijke opleg gaat ("factuurschok" genoemd): toekenning van betalingsfaciliteiten die met deze situatie rekening houden.*
  - *In geval een belangrijk deel dient te worden terugbetaald: toekenning van nalatigheidsintresten en eventueel zelfs een financiële geste."*

Men kan zich afvragen of dit aanbod iets toevoegt aan de toepassing van het nu reeds geldende algemene contractenrecht.

De bedoeling van schadebedingen bestaat erin om in geval van contractuele wanprestatie partijen te ontlasten van de vereiste om de werkelijk geleden schade te bewijzen. (Zo is bijvoorbeeld het toetsingscriterium voor overdreven schadebedingen niet of het bedrag hoger is dan de in werkelijkheid geleden schade, maar wel of die hoger is dan de schade die kon worden geleden.)

Terwijl Eneco in zijn algemene voorwaarden forfaitaire bedragen vermeldt die verschuldigd zijn zodra een partij een contractuele wanprestatie heeft begaan (terwijl zelfs niet noodzakelijk zeker is of de tegenpartij enig nadeel heeft geleden), wordt hier een regeling aangeboden voor gevallen van wanprestatie door Eneco (en door Eneco erkend) waarbij de klant bewijs moet leveren van de geleden schade.

Wij hopen dat Eneco dit aanbod niet aangrijpt om onder de gemeenrechtelijke regeling te gaan, welke (bij gebrek aan forfaitaire schaderegeling) voorziet in een schadeloosstelling van de gehele in het concrete geval geleden schade, terwijl Eneco hier een beperkt aantal instrumenten tot schadeloosstelling voorziet.