

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 ⁽¹⁾.

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 ⁽¹⁾. 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 ?

¹ (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⁽²⁾ bevoegd.

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

Hoogachtend,

Eric Houtman
Ombudsman voor energie

² 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 Luminus

Naar aanleiding van deze aanbeveling werd met het energiebedrijf een constructieve onderhandeling gevoerd die tot een positief resultaat heeft geleid en waarna Luminus zijn bereidheid tot het toekennen van een vergoeding als volgt bevestigde:

"Ik bevestig u ook dat we bereid zijn om een compensatie te geven aan klanten die te lang op hun (slot)afrekening hebben moeten wachten door een technische probleem (zowel bij ons als bij de netbeheerder)."

De laatste toevoeging tussen haakjes is belangrijk. Luminus doet hier de toezegging dat het de vergoeding niet zal weigeren door aan te voeren dat de laattijdigheid van de facturatie te wijten is aan technische problemen bij de distributienetbeheerder, waardoor bijvoorbeeld het bedrijf de meetgegevens niet heeft kunnen ontvangen. Bijgevolg kunnen we hieruit afleiden dat ook problemen bij de gegevensuitwisseling door Atrias (een door de distributienetbeheerders opgerichte onderneming met een ondersteunende rol, in het bijzonder inzake de informatiedoorstroming) niet als overmacht zullen worden ingeroepen.

Let wel dat Luminus hier enkel spreekt over laattijdige afrekeningsfacturen of slotfacturen, niet over voorschotfacturen (waarover het tweede luik van onze aanbeveling handelt).

Over het bedrag en berekeningswijze stelt Luminus het volgende:

"Wat de compensatie betreft, we voorzien 8€ per maand vertraging."

Het bedrag van 8 euro stemt overeen met de kostprijs die Luminus, krachtens zijn algemene voorwaarden (clausule 7.5) in het Vlaamse Gewest aanrekent voor een herinneringsbrief.

Er is sprake van 8 euro "per maand vertraging", dus niet per begonnen maand.

In de voorgestelde regeling zegt Luminus niets over nalatigheidsintresten. Hieromtrent stellen de algemene voorwaarden (clausule 7.7) dat u recht hebt op verwijlrenten aan de wettelijke intrestvoet in geval van foutieve facturatie door een fout in hoofde van Luminus of bij laattijdige terugbetaling. Uit diezelfde bepaling blijkt het te gaan om een laattijdigheid in gevallen waarbij reeds een factuur werd opgesteld, welke bepalend is voor het verloop van de termijnen.