

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.

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.

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

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 schuldivorderaar (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 energiekant (zowel in het geval waarin de energiekant 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 TotalEnergies

Met betrekking tot de aanbeveling

TotalEnergies liet ons per bericht van 20 januari 2023 weten niet akkoord te kunnen gaan met de inhoud van onze generieke aanbeveling en dit omwille van de hiernavolgende redenen.

Afhankelijkheid van de informatie van derden

TotalEnergies verwijst in eerste instantie naar zijn afhankelijkheid van de informatie van derden voor de opmaak van afrekenings- en slotfacturen. Die informatie betreft voornamelijk de meterstanden, waarvan de distributienetbeheerders het beheer verzorgen (meteropneming, rechtzetting meetgegevens, enzovoort).

In het antwoord is ook sprake van Atrias. Dit is een vennootschap waarin de distributienetbeheerders van ons land participeren en die een ondersteunende rol heeft, onder meer inzake de organisatie van de gegevensuitwisseling tussen de energiebedrijven (zoals bijvoorbeeld het overmaken van de meterstanden aan de leveranciers met het oog op het opmaken van de energiefactuur, de gegevensuitwisseling naar aanleiding van leverancierswissel, verhuis, enzovoort).

Standpunt van TotalEnergies

"Zoals u zelf aangeeft in uw schrijven zijn wij als energieleverancier afhankelijk van derden voor de opmaak van de facturen. Indien wij geen of laattijdig metergegevens voor de opmaak van de energiefactuur ontvangen van de distributienetbeheerder of van de distributienetgebruiker zelf dan kunnen wij niet overgaan tot de opmaak van de factuur. Daarenboven ondervinden wij momenteel nog steeds problemen in de nasleep van de implementatie van ATRIAS voor de opmaak van de facturen.

Als leverancier kunnen wij dan ook niet voor de voornoemde gevallen aansprakelijk gesteld worden en instaan voor alle schadevergoedingen die dit eventueel met zich zou meebrengen ten aanzien van de consument.

Daarenboven bepaalt het consumentenakkoord in punt 1.4 duidelijk dat De energieleverancier is geen schadevergoeding verschuldigd voor technische problemen of handelingen waarvoor derden verantwoordelijk zijn, wat hier duidelijk het geval is."

Antwoord van de Ombudsdienst voor Energie

TotalEnergies minimaliseert wel sterk de rol van de energieleveranciers in de uitwisseling van gegevens tussen de energiebedrijven. De gegevensuitwisseling waarvan hier sprake is, gebeurt tussen twee soorten bedrijven: de distributienetbeheerders enerzijds en de energieleverancier (TotalEnergies) anderzijds. Men mag alleszins niet de indruk krijgen dat fouten in de gegevensuitwisseling uitsluitend aan de distributienetbeheerder zouden te wijten zijn. Ook de energieleveranciers hebben uiteraard een uiterst belangrijke rol in de gegevensuitwisseling en talrijk zijn de gevallen waarin blijkt dat de gegevens voor de

factuur bij de leverancier zijn toegekomen, maar dat de opmaak van de factuur uitgebleven is. Bovendien, wanneer een leverancier door verwijzing naar de distributienetbeheerder of een andere derde overmacht zou willen invoeren, moet hij die overmacht ook kunnen bewijzen.

Atrias is inderdaad door de distributienetbeheerders opgericht, maar voor de goede werking van de gegevensuitwisseling werden afspraken gemaakt met de energieleveranciers, zoals ook TotalEnergies, die hieromtrent hun akkoord hebben gegeven.

Maar er is meer. Een belangrijk gegeven is dat op de energiemarkt diverse soorten bedrijven en instanties actief zijn, maar dat de energiekant enkel met de energieleverancier een overeenkomst heeft. Inzake de wederzijdse rechten en verplichtingen die uit de energieleveringsovereenkomsten voortvloeien heeft de consument enkel de energieleverancier als aanspreekpunt. Tot die rechten en verplichtingen behoort ook de opdracht van de leverancier om tijdig een factuur op te stellen. Voor de energiekant is het totaal onmogelijk om te controleren waar zich een eventuele fout in de gegevensuitwisseling heeft voorgedaan en aan welk bedrijf die moet worden toegerekend. Bij laattijdige facturatie is het dan ook zowel juridisch als naar billijkheid verdedigbaar dat de leverancier instaat voor de toekenning van de eventuele vergoeding.

De verwijzing naar punt 1.4 van het consumentenakkoord - "*De energieleverancier is geen schadevergoeding verschuldigd voor technische problemen of handelingen waarvoor derden verantwoordelijk zijn.*" - is terug te vinden onder de burgerlijke sancties in geval van overtreding van de bepalingen uit dit akkoord met betrekking tot overeenkomsten gesloten buiten de onderneming en via telefoon. Deze bepaling is bijgevolg niet relevant bij laattijdige facturatie.

Tenslotte verduidelijkt TotalEnergies niet – en blijft het ook onduidelijk – wat het bedrijf zou verhinderen om compensaties op de verantwoordelijke partijen te verhalen. Indien die stellingname gehandhaafd blijft, is het gevolg dat, hoewel één van betrokken bedrijven kennelijk een fout heeft gemaakt, het geleden nadeel door de energiekant moet worden gedragen.

Principe van de wederkerigheid van bedingen inzake vergoeding bij wanuitvoering.

Standpunt van TotalEnergies

"Art. 83, 17 WER voorziet dat schadebedingen die opgelegd zijn ten aanzien van de 'consument' wederkerig zijn. Wij delen uw mening dat erover gewaakt dient te worden dat deze bepaling dient gerespecteerd te worden indien de fout van de laattijdige facturatie bij ons ligt. Echter de invulling die u aan deze wederkerigheid geeft in de aanbevelingen in het geval een laattijdige opmaak van (jaarlijkse) afrekening en slotfactuur en voorschotfacturen komt volgens ons niet overeen met de geest van de wet gezien deze invulling te vergaand is."

Wij stellen vast dat TotalEnergies niet nader toelicht waarom de door ons voorgestelde vergoedingsregeling te vergaand zou zijn. Nochtans lijkt het ons zinvol om deze

voorgestelde regeling te vergelijken met de schadebedingen die het bedrijf voorziet in geval van wanbetaling door de energiek klant.

In zijn algemene verkoopvoorwaarden voor residentiële klanten legt TotalEnergies een aantal contractuele sancties vast die van toepassing zijn wanneer de energiek klant niet of laattijdig betaalt, met name (clausule 7.7):

- 7,50 EUR voor het verzenden van herinneringsbrief en 15,00 EUR voor een ingebrekestelling;
- het van rechtswege lopen van verwijlinteressen (aan de wettelijke rentevoet voor residentiële klanten) ten laste van de energiek klant, vanaf de opeisbaarheid van de factuur;
- eveneens van rechtswege, een forfaitaire schadevergoeding ten laste van de energiek klant van 10% op ieder onbetaald bedrag, met een minimum van 15,00 EUR en dan nog onverminderd het recht van TotalEnergies om een vergoeding te eisen voor de werkelijk geleden schade.

Diezelfde algemene verkoopvoorwaarden voorzien ook een regeling met betrekking tot laattijdige betaling in hoofde van TotalEnergies, met name in het geval waarbij de afrekening resulteert in een teruggave aan de energiek klant (kredietnota). Clausule 7.11 luidt als volgt:

- *"7.11 Indien de Klant recht zou hebben op een vergoeding van TotalEnergies na een laattijdige terugbetaling, heeft de Klant recht op de interesten berekend op de verschuldigde bedragen volgens het wettelijke tarief, te rekenen vanaf de dag na de vervaldatum van de creditnota."*

In tegenstelling tot wat van toepassing is bij betalingsachterstal in hoofde van de energiek klant, riskeert de leverancier bij laattijdige terugbetaling aan de klant enkel de aanrekening van nalatigheidsinteresten. De vraag dringt zich dan ook op of de gelijkwaardigheid van vergoeding bij schadebedingen, zoals voorgeschreven door artikel VI, 83, 17° van het wetboek van economisch recht hier gerespecteerd wordt.

Verder is er het probleem dat deze loop van de nalatigheidsinteresten beperkt is tot de gevallen waarbij reeds een factuur is opgesteld en dat diezelfde factuur bepalend is voor de vervaltermijn binnen dewelke deze moet worden betaald. Het opstellen van een factuur behoort uitsluitend tot de taak van de leverancier. Blijft deze laatste in gebreke om die factuur tijdig te bezorgen, dan wordt een eventuele terugbetaling in het voordeel van de energiek klant eveneens uitgesteld, zonder dat de algemene voorwaarden daartegenover enige vergoeding plaatsen. Trouwens, ook wanneer de energiek klant een opleg moet betalen kan hij nadeel ondervinden, bijvoorbeeld wegens het gevaar dat de laattijdige facturatie gaat leiden tot een opstapeling van energieschulden

Het lijkt dan ook aangewezen dat TotalEnergies de nodige aandacht schenkt aan het herstel van het evenwicht in de contractuele relatie met zijn klanten, bij voorkeur door in forfaitaire schadeloosstellingen te voorzien voor de gevallen waarbij het bedrijf zelf tekortschiet, in het bijzonder door gelijkwaardige vergoedingen te voorzien bij laattijdige facturatie.

Toepassing op energieklienten die KMO zijn

Standpunt van TotalEnergies

"Daarnaast zien wij geen rechtsgrond op basis waarvan de bepalingen in uw aanbevelingen zou kunnen worden doorgetrokken naar KMO's."

In het kader van deze generieke aanbeveling wordt enkel voorgesteld dat vergoeding wegens laattijdige facturatie ook van toepassing zou zijn op KMO's. In de huidige stand van de wetgeving en in de huidige versie van het consumentenakkoord is hieromtrent geen wederkerigheid vereist. De Ombudsdienst bepleit echter, waar mogelijk, een gelijkwaardige bescherming voor professionele klienten die geen grootverbruiker zijn. TotalEnergies geeft alvast niet aan waarom voor bijvoorbeeld zelfstandigen op het vlak van wederkerigheid van schadebedingen minder beschermd hoeven te worden dan consumenten.

Voorstel van TotalEnergies

TotalEnergies formuleert zelf een voorstel met betrekking tot de vergoeding in geval van laattijdige facturatie, dat luidt als volgt (de weggelaten gedeelten betreft verwijzingen naar de communicatie tussen de Ombudsdienst en TotalEnergies):

"(...) zullen wij, op uitzonderlijke basis een commerciële geste toestaan en wettelijke intresten toekennen indien blijkt uit de analyse van de 247 klachten (...) dat wij laattijdig facturen hebben opgemaakt en dit niet te wijten is aan het laattijdig ontvangen van gegevens van een derde."

Wij merken op dat de voorgestelde compensatieregeling zeer beperkt, wat betreft zowel het toepassingsgebied, de gevolgen van de foutvereiste als de aard van de compensatie.

Toepassingsgebied: enkel indieners van een klacht bij de Ombudsdienst

Blijkbaar heeft TotalEnergies de intentie om zijn voorgestelde vergoedingsregeling te beperken tot de klienten die klacht hebben ingediend bij de Ombudsdienst voor energie. Dit is niet alleen onbillijk, maar ook nogal vreemd aangezien – op grond aan wettelijke opdracht van de dienst - ontevreden klienten gevraagd wordt om eerst klacht in te dienen bij het energiebedrijf zelf alvorens zich tot de Ombudsdienst te wenden. Wij hopen dat het niet in de bedoeling van TotalEnergies ligt om aan klienten die zich rechtstreeks tot het bedrijf richten de vergoeding te weigeren, waarna dezen zich tot de Ombudsdienst moeten wenden.

Beperking tot een fout in hoofde van TotalEnergies

TotalEnergies is slechts bereid tot een tegemoetkoming "*indien blijkt uit de analyse van de 247 klachten (...) dat wij laattijdig facturen hebben opgemaakt en dit niet te wijten is aan het laattijdig ontvangen van gegevens van een derde.*".

Wij twijfelen niet aan de deskundigheid en correctheid van TotalEnergies, maar het is natuurlijk problematisch wanneer het resultaat van een klachtenbehandeling afhangt van het onderzoek van één van de partijen. De indiener van een klacht heeft niet alleen recht op een juiste oplossing, maar moet ook kunnen zien dat die oplossing correct tot stand is gekomen.

Daar komt bij dat de energieklant in een zwakke positie staat, omdat voor hem in de meeste gevallen onmogelijk is om die oorzaak te achterhalen (enkel de energiebedrijven beschikken over de relevante informatie).

Bijkomende bedenking is dat het niet- of laattijdig bezorgen van de factuur hoe dan ook een niet-nakoming van een (belangrijke) contractuele verplichting uitmaakt, die volgens ons als een resultaatsverbintenis moet worden beschouwd. De aansprakelijkheid zou dan enkel kunnen vermeden worden in geval van overmacht, die overigens bewezen moet worden. Het hoeft geen betoog dat zulks een complexe en tijdrovende zaak kan worden.

Het gevaar bestaat dat het de klant wel bijzonder moeilijk wordt gemaakt wanneer de leverancier de laattijdigheid van de gegevensverstrekking door derden (voornamelijk de distributienetbeheerder) inroept. Indien de klant verdere stappen wenst te zetten zou die zich tot de distributienetbeheerder moeten wenden, in de hoop dat deze laatste zijn fout erkent. Lukt het niet daarvan een vergoeding te bekomen is het gevolg dat de klant het geleden nadeel moeten blijven dragen.

Wat betreft de tegemoetkoming

Wanneer aan de voormelde voorwaarden is voldaan, zal TotalEnergies "*een commerciële geste toestaan en wettelijke intresten toekennen*"

"Commerciële geste"

Wanneer een schuldenaar zijn verbintenissen niet nakomt is deze gehouden tot het integraal herstel van de door de schuldeiser geleden schade, hetzij in natura, hetzij in geld³. In de praktijk gaat het doorgaans om een herstel in geld, in welk geval het bedrag van de schadeloosstelling in principe met een integraal herstel moet overeenstemmen.

Bij een schadebedingen in een overeenkomst wordt dan weer een forfaitaire som als schadeloosstelling vastgelegd, waarvan het bedrag niet hoger mag zijn dan de schade die de andere partij kan lijden (potentiële, niet noodzakelijk de reële schade).

Hoe de commerciële geste in dat verband moet worden gezien is ons alleszins nog niet duidelijk, aangezien wij (nog) geen informatie hebben in verband met de wijze waarop die wordt toegekend en voor welk(e) bedrag(en).

³ Artikel 5.237 nieuw burgerlijk wetboek.

Nalatigheidsintresten

Onze aanbeveling werd einde 2022 aan de leveranciers overgemaakt, toen nog een wettelijke intrestvoet van 1,50% van toepassing was. Voor het jaar 2023 geldt echter een wettelijke intrestvoet van 5,25%.

Het lijkt erop dat deze vorm van tegemoetkoming slechts belang heeft in de mate dat de laattijdig opgestelde factuur een saldo in het voordeel van de klant vertoont.