

## FACTURATIE

### Vergoeding bij laattijdige facturatie

#### OMSCHRIJVING

De Ombudsdienst wordt soms geconfronteerd met gevallen waarbij een energieleverancier pas zeer laattijdig het verbruik factureert. Bovendien gaat het dan vaak om het verbruik over een periode die aanzienlijk langer is dan een jaar. Over de eventuele fout die aan de basis daarvan ligt, bestaat doorgaans geen betwisting, wel over het gevolg dat aan dergelijke onregelmatige facturering moet worden gekoppeld. Het nadeel voor de betrokken klant kan immers aanzienlijk zijn.

Zo ontving mevrouw M. een slotafrekening van 6/10/2014 van ENGIE ELECTRABEL ten bedrage van 3877,63 euro. Die afrekening had betrekking op het verbruik van 1/09/2009 tot 4/12/2011 (826 dagen). Gedurende de aangerekende verbruiksperiode werd geen enkele tussentijdse factuur gestuurd.

#### STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ENGIE ELECTRABEL erkende dat de slotfactuur “wegens een intern probleem” laattijdig werd opgemaakt. Het bedrijf was bereid om voor de aanrekening niet meer dan vijf jaar terug in de tijd te gaan, waardoor het verschuldigd blijvende saldo nog 2.711,04 euro bedroeg.

ENGIE ELECTRABEL stelde, als commerciële tegemoetkoming, een korting van 10% op het nog verschuldigde saldo voor. Mevrouw M. verwierp echter dit voorstel.

#### AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst ging uit van de vaststelling dat ENGIE ELECTRABEL met betrekking tot de facturering fouten heeft gemaakt, wat door het bedrijf overigens wordt erkend. Dit betekent dat het bedrijf moet instaan voor de schade die door deze fout werd veroorzaakt.

We mogen aannemen dat de laattijdige facturering tot een nadeel voor de klant leidt. Dit nadeel is weliswaar doorgaans moeilijk te berekenen, maar is wel zeker en moet bijgevolg worden vergoed. De algemene voorwaarden van ENGIE ELECTRABEL bieden daartoe weinig houvast, behoudens dan de aanvaarding van het principe dat bij materiële schade die voortvloeit uit een fout een forfaitaire schadeloosstelling wordt toegepast.

Het bedrag van de forfaitaire vergoeding moet zo veel mogelijk het bedrag van de schade benaderen dat door de benadeelde kan zijn geleden. Volgens de Ombudsdienst moet in het geval van de laattijdige facturering aan mevrouw M. rekening worden gehouden met onder meer: • het uitblijven van tussentijdse facturen, waardoor mevrouw M. het voordeel van de spreiding van de energiekosten verloren heeft;

- het uitblijven van regelmatige afrekeningsfacturen, die een cumulatie van energiekosten heeft veroorzaakt;
- het feit dat de laattijdigheid van de uiteindelijke slotafrekening geleid heeft tot een verschuldigd saldo van 2.711,04 euro, wat aanzienlijk meer is dan een modaal maandinkomen en zich voegt bij de op dat ogenblik lopende energiekosten en andere gezinsuitgaven;
- het verlies, ingevolge de laattijdige facturering, van het door de technische reglementen gewaarborgde recht om de verbruiksgegevens waarop de factuur is gebaseerd, te betwisten.

De Ombudsdienst meent dan ook dat een halvering van de aldus geaccumuleerde energieschulden al een redelijkere oplossing lijkt om de situatie van mevrouw M. enigszins te herstellen.

Verder stelt de Ombudsdienst vast dat de betwisting van de factuur het gevolg is van een inbreuk door ENGIE ELECTRABEL op zijn contractuele verplichtingen, waardoor het bijgevolg ook niet past om de sanctie van de nalatigheidsintresten toe te passen op de benadeelde partij ten voordele van de partij die de contractuele inbreuk beging.

De Ombudsdienst formuleerde zijn aanbeveling dan ook als volgt: "Electrabel kent aan mevrouw M. een schadeloosstelling toe ten bedrage van 50% van het openstaand saldo van 2.711.04 euro en ziet af van de invordering van nalatigheidsintresten."

#### ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER EN COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

ENGIE ELECTRABEL verwierp de aanbeveling en stelde in zijn antwoord dat het bedrijf bij laattijdige facturering het recht heeft om 10 jaar terug in de tijd te gaan. "Vanuit commercieel oogpunt heeft ENGIE ELECTRABEL de gewoonte om die termijn van 10 jaar te beperken tot 5 jaar." De vijfjarige verjaringstermijn bedoeld in 2277 van het Burgerlijk Wetboek zou dan slechts beginnen lopen vanaf de vervaldatum van de factuur in kwestie.

Die redenering, die voor energieschulden een dubbele termijn vooropstelt (10 jaar voor de opstelling van de factuur en 5 jaar voor de invordering van diezelfde factuur) lijkt nogal vreemd volgens de Ombudsdienst en vindt geen steun in wetgeving of rechtspraak.

Verder stelde ENGIE ELECTRABEL dat de laattijdige facturatie niet tot gevolg kan hebben dat de vordering volledig vervalt. Dit wordt in de aanbeveling ook niet gevraagd. De verwijzing naar de helft van het factuurbedrag betreft overigens geen verval van de vordering, maar wel een manier om het bedrag van de schadeloosstelling forfaitair te begroten.

Tenslotte verwees ENGIE ELECTRABEL naar het feit dat een commerciële tegemoetkoming van 10% werd aangeboden, maar liet wel na om aan te tonen dat het om een realistischere vaststelling van de forfaitaire schadeloosstelling zou gaan.