



Activiteitenverslag 2024

 Ombudsdienst
voor ENERGIE 



Activiteitenverslag

2024

Inhoudstafel

1. Inleiding	2	4. Specifieke klachtensoorten	56
A. Werking van de Ombudsdienst voor Energie	2	5. Voorbeelden van minnelijke schikkingen	100
B. Begroting van de Ombudsdienst voor Energie	5	6. Aanbevelingen voor energiebedrijven	112
C. Financiering van de Ombudsdienst voor Energie	6	7. Memorandum juli 2024	134
2. Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie	10	1. Prijzen en tarieven	134
A. Maandelijkse evolutie van de ontvangen klachten	10	2. Verkoop- en marktpraktijken	136
B. Indieningswijzen	11	3. Facturatieproces	137
C. Aantal klachten per gewest	12	4. Inning en invordering	138
D. Aantal klachten per taalgroep	12	5. Bereikbaarheid energiebedrijven	138
E. Aantal klachten per energiebedrijf	13	6. Oprichting interfederaal energieplatform	139
I. Aantal klachten per leverancier	14	7. Ombudsdienst voor Energie	139
II. Aantal klachten per distributienetbeheerder (DNB)	15	8. Klachtenbehandeling en wisselwerking met federale en gewestelijke diensten	142
F. Aantal klachten per energieleverancier en per gewest	17	A. Ontvangen en behandelde klachten door alle federale en gewestelijke diensten	142
G. Aantal klachten per bevoegdheidsdomein	19	B. Aantal vragen om informatie	143
I. Uitsluitend federale bevoegdheid	19	C. Consumentenombudsdienst	145
II. Uitsluitend gewestelijke bevoegdheid	20	9. Overige activiteiten van de Ombudsdienst voor Energie	146
III. Federale en gewestelijke bevoegdheid	20	A. Op Europees en internationaal vlak	146
H. Aantal klachten per energiesoort en per eindafnemer	20	B. Op federaal vlak	148
I. Per energiesoort	20	C. Op gewestelijk vlak	148
II. Per eindafnemer	21	10. Verspreiding van het activiteitenverslag	150
I. Aantal klachten per klachtensoort en energiebedrijf	22	11. Contactgegevens van de Ombudsdienst voor Energie	152
I. Per klachtensoort	22		
II. Per energiebedrijf	25		
J. Klachtensoorten per gewest	41		
3. Klachten behandeld door de Ombudsdienst voor Energie	42		
A. Aantal ontvankelijke klachten	42		
B. Aantal niet-ontvankelijke klachten	42		
C. Aantal niet-bevoegde klachten	44		
D. Aantal afgesloten klachten	45		
E. Aantal (niet-) gegronde klachten	46		
F. Ontvankelijke klachten per energieleverancier	46		
G. Ontvankelijke klachten per gewest en per energieleverancier	48		
H. Aantal klachten volgens resultaat	51		
I. Akkoord met minnelijke schikking	52		
II. Gedeeltelijk akkoord	52		
III. Individuele en generieke aanbevelingen	52		
IV. Geen akkoord	53		
V. Financiële compensaties	55		

Inleiding

1

A. Werking van de Ombudsdienst voor Energie

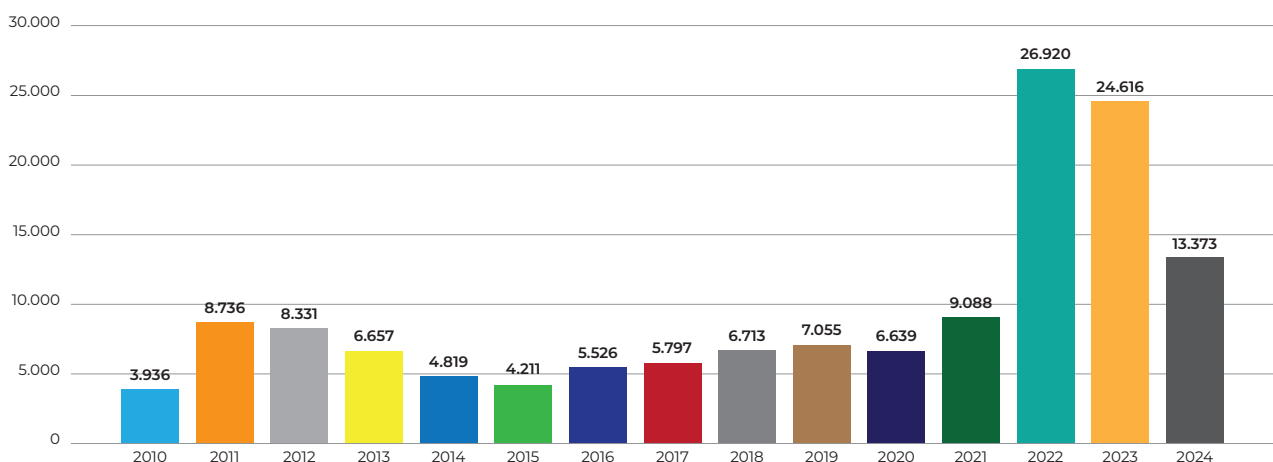
De federale Ombudsdienst voor Energie heeft tijdens het werkingsjaar 2024 in totaal 13.373 vragen en klachten ontvangen waarvan 13.028 klachten of aanvragen om bemiddeling gericht aan een energiebedrijf. Dit is een daling van 45,7 % in vergelijking met de 24.616 vragen en klachten in 2023. 61 % van de klachten werden ingediend in het Nederlands, 38,8 % in het Frans en 0,2 % in het Duits.

Deze sterke daling van het aantal klachten staat in rechtstreeks verband met de lagere en stabielere energieprijzen na de energiecrisis alsook met een daling van de problemen die gelinkt zijn aan de IT- en communicatieproblemen ingevolge het communicatieprotocol MIG6 en het dataplatform Atrias dat einde 2021 in de energiemarkt werd gezet om het dataverkeer tussen marktpartijen

(distributienetbeheerders en leveranciers) te optimaliseren.

Toch blijven zowel de klachtenvolumes als de energieprijzen nog altijd hoger dan vóór de energiecrisis en is er nog een dossierachterstand van 7.100 bemiddelingsdossiers op 31 december 2024.

De Ombudsdienst voor Energie is operationeel sinds 21 januari 2010 en ontving op 15 jaar tijd 142.417 klachten, vragen en meldingen. Op de 15de verjaardag heeft de Ombudsdienst 95 % van de bemiddelingsaanvragen (meer dan 135.000 dossiers) verwerkt.





De vragen om bemiddeling ontvangen in 2024, gingen vooral over:

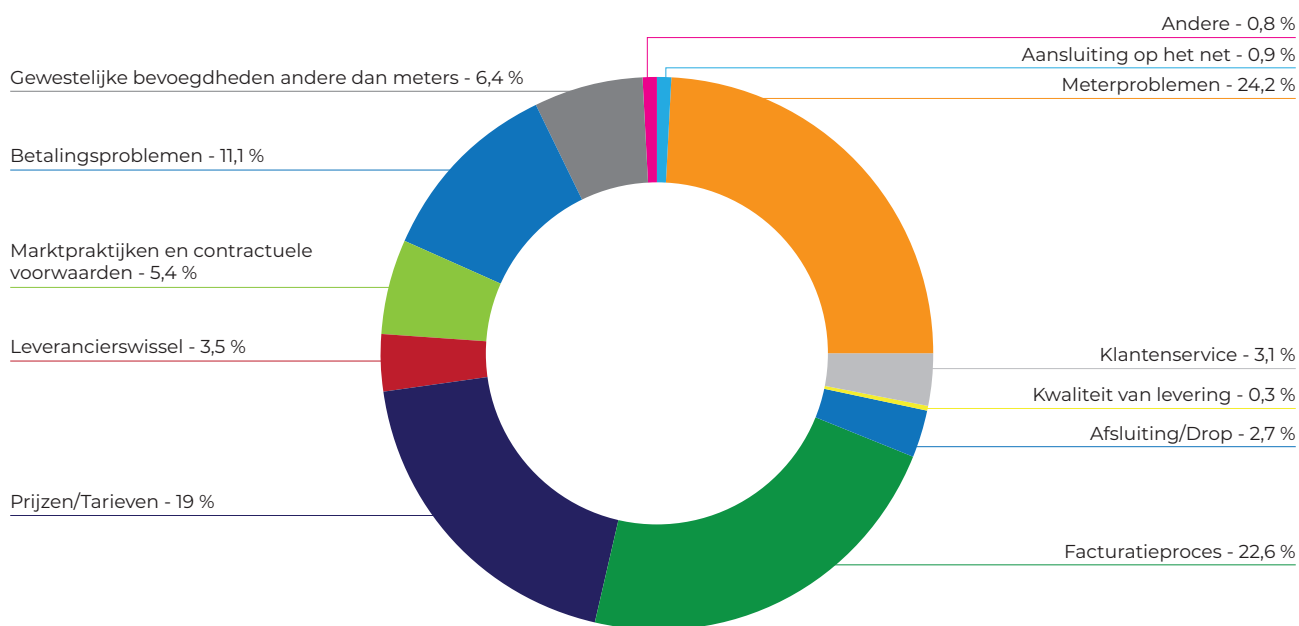
- **meterproblemen** (24,2%) met vooral veel klachten over het verwerken van een verhuis of een overlijden maar ook over de laattijdige inbreng van metergegevens naar aanleiding van een deblokking van een toegangspunt en de rechtzetting van metergegevens naar aanleiding van een jaarlijkse opname of schatting, een leverancierswissel, het vervangen van een defecte meter of het plaatsen van een digitale meter;
- **facturatieproblemen** (22,6%) zoals de laattijdige opmaak van energiefacturen en de onduidelijkheid van het facturatieproces;
- **energieprijzen** (19%) zoals de transparantie van vaste, variabele of dynamische energieprijzen, injectievergoedingen, de hernieuwing van energieprijzen of toegepaste kortingen;
- **betalingsproblemen** (11,1%) bij de betaling van energiefacturen zoals afbetalingsplannen, (uitblijven van) terugbetalingen, administratieve kosten en kosten voor minnelijke invordering, betaling via domiciliëring, waarborgregelingen, (dreiging met) opzegging van energiecontract of afsluitingen door wanbetaling;
- **commerciële praktijken en (pre)contractuele voorwaarden** (5,4%) zoals verkooppraktijken en de transparantie van prijssimulatoren en prijsvergelijkers op de voorgestelde prijzen en de aangerekende prijzen;
- **leverancierswissels** (3,5%) en dan vooral vertraging in de verandering van leverancier maar ook ongewenste en onterechte leverancierswissels;
- **de klantenservice van energiebedrijven** (3,1%) door de moeilijke bereikbaarheid via telefonische en/of elektronische weg.



De overige ontvangen klachten hadden voor 6,4% te maken met een **aantal gewestelijke bevoegdheden** zoals energiedelen, de maandelijkse afrekening en het capaciteitstarief en ook met een aantal andere groene stroommaatregelen zoals de afrekening van de injectievergoeding of het opstarten van een dynamisch energiecontract.

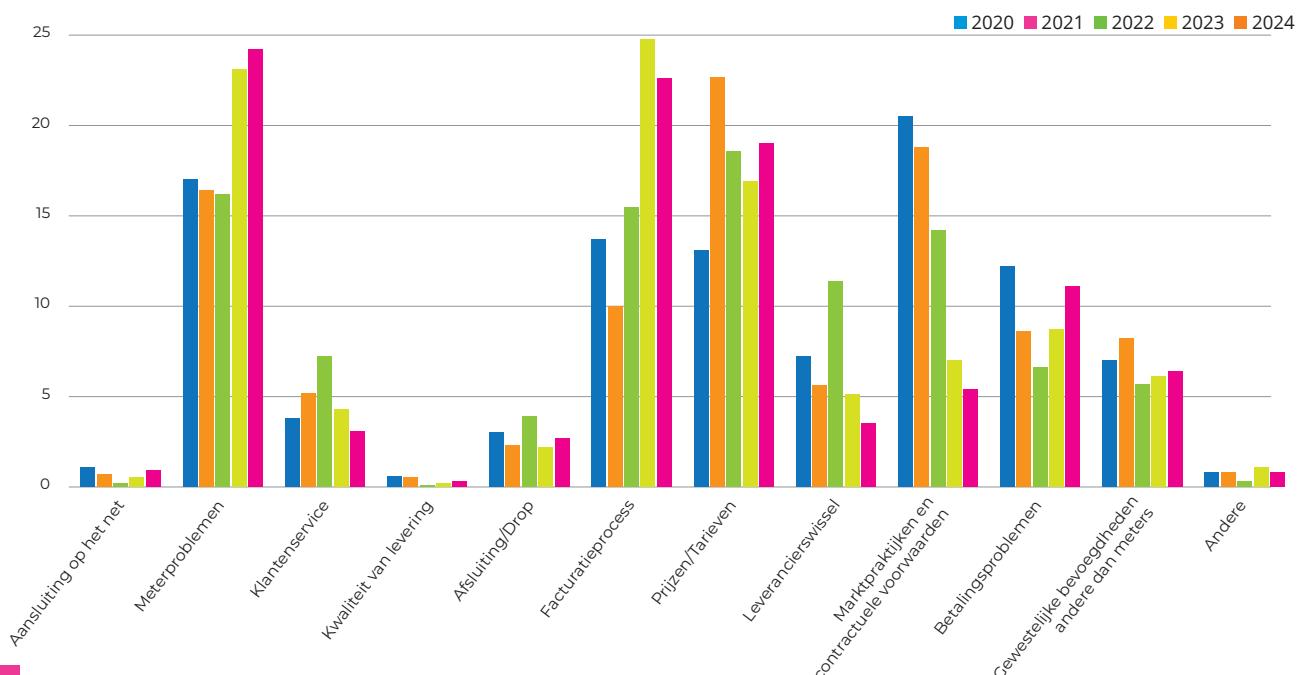
Geschillen over (nakende) afsluitingen en stopzetting van energiecontracten of zogenaamde drops (2,7%), over aansluitingen op het distributienet (0,9%) en over stroompannes en spanningsproblemen (0,3%) vervolledigen de klachtensoorten die tot de exclusief gewestelijke bevoegdheid behoren.

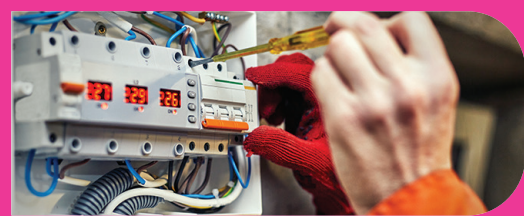
KLACHTENSOORTEN



De evolutie van de klachtensoorten van 2020 tot 2024 wordt hierna schematisch weergegeven.

EVOLUTIE KLACHTENSOORTEN





In 2024 heeft de Ombudsdienst ook een memorandum met beleidsadviezen voor de volgende federale regering geformuleerd.

Zo pleiten de ombudsmannen o.a. voor:

- het (opnieuw) invoeren van een **strikttere controle** van de federale energieregulator CREG op de energieprijzen;
- een (permanente) uitbreiding van de rechthebbenden op het **sociaal tarief**;
- het invoeren van een zogenaamde “**backbilling-termijn**” van maximum van 12 maanden om een factuur op te maken en te versturen;
- een verlagen van de **verjaringstermijn van 5 naar 2 jaar** voor energiefacturen;
- een betere **bescherming van kmo's**;
- een uitbreiding en het afdwingbaar maken van het **consumentenakkoord** (sectorakkoord ter bescherming van de consument) bij alle energiebedrijven;
- een strengere reglementering van de minnelijke invordering van **energieschulden**;
- het vlotter toegankelijk maken van de **klantendiensten** van energiebedrijven;
- de oprichting van **een interfederaal energieplatform** waar afnemers terecht kunnen voor al hun vragen en meldingen over elektriciteit en aardgas.

De Ombudsdienst vraagt verder om ook te kunnen bemiddelen bij geschillen over alle producten en diensten die met het functioneren van de energiemarkt en de energietransitie te maken

hebben maar die kunnen worden aangeboden door andere bedrijven dan een energieleverancier. Zo wil de Ombudsdienst bevoegd worden voor geschillen over beheerders van warmtenetten, over energiegemeenschappen of over aanbieders en installateurs van zonnepanelen, warmtepompen en laadpalen.

Ook pleiten de ombudsmannen ervoor om klachten telefonisch in ontvangst te kunnen nemen. Zo ontving de dienst in 2024 maar liefst 5.300 telefonische vragen en klachten, waarbij de Ombudsdienst vaak diende te vragen het dossier schriftelijk te versturen. Deze bureaucratie voor (kwetsbare) consumenten zou vermeden kunnen worden.

Ten slotte blijft de Ombudsdienst de consumentenbelangen en de alternatieve geschillenregeling in de energiesector, via fysiek en digitaal overleg met alle actoren, verder promoten en uitdragen op gewestelijk, federaal en Europees vlak. Dit doen de ombudsmannen onder andere door deelname, al dan niet met een eigen presentatie, aan webinars en werkgroepen, debatten en netwerkvergaderingen met het netwerk ombudsman.be en met het National Energy Ombudsman Network (NEON). De ombudsmannen voor energie maken samen met de collega's van andere gereguleerde economische sectoren (banken, verzekeringen, telecommunicatie, postdiensten en treinverkeer) deel uit van het Directiecomité van de Consumentenombudsdienst.

B. Begroting van de Ombudsdienst voor Energie

Begroting en realisaties 2024

Het bedrag van de werkingskosten van de Ombudsdienst voor Energie wordt jaarlijks bij een besluit vastgelegd na overleg in de Ministerraad, op basis van een begrotingsvoorstel opgesteld door de leden van de Ombudsdienst. Dit begrotingsvoorstel wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de Ministerraad voor 30 juni van het jaar dat het begrotingsjaar voorafgaat.

De federale Ministerraad keurde een begroting van 2.712.256 euro goed voor het werkingsjaar 2024 (koninklijk besluit van 15 september 2023 tot vaststelling van het bedrag bestemd voor de financiering van de werkingskosten van de Ombudsdienst voor Energie voor het jaar 2024 – Belgisch Staatsblad van 21 september 2023).



De begroting 2024 had deze onderverdeling:

- personeelsuitgaven: 2.248.038
- gewone werkingsuitgaven: 375.127
- kapitaaluitgaven: 89.090

Voor het werkingsjaar 2024 was er een personeelskader van 29 voltijdsequivalenten voorzien dat werd ingevuld met de volgende 26 personeelsleden (situatie op 31/12/2024):

- 2 ombudsmannen (1 NL + 1 FR)
- 2 juristen (1 NL + 1 FR)
- 1 klachtenmanager NL
- 18 dossierbeheerders en correspondenten (13 NL + 5 FR)
- 2 administratieve medewerkers FR
- 1 secretaris FR

De werkingsuitgaven en investeringen worden door de Ombudsdienst maandelijks gemonitord door een vermogensboekhouding die volgens de regels van de dubbele boekhouding wordt gehouden, evenals door een begrotingsboekhouding die de opvolging van de jaarlijkse begroting toelaat via de boekhoudkundige consolidatie module in de tool eBMC van het platform FEDCOM voor de federale overheidsboekhouding van de FOD Beleid en Ondersteuning.

Op de begroting 2024 is een overschot gerealiseerd van 164.492,83 euro en de boekhouding sloot af met een positief resultaat van 181.942,79 euro. Dat verschil in resultaat (17.447,96 euro) wordt grotendeels verklaard door de kapitaalsuitgaven (investeringen) van 64.163,45 euro en de boekhoudkundige afschrijvingen ervan ten belope van 46.715,49 euro.

Begroting 2025

Op voordracht van de federale minister van Energie keurde de federale Ministerraad een begroting van 2.763.522 euro goed voor het werkingsjaar 2025 (koninklijk besluit van 30 juni 2024 tot vaststelling van het bedrag bestemd voor de financiering van de werkingskosten van de Ombudsdienst voor Energie voor het jaar 2025 – Belgisch Staatsblad van 16 juli 2024).

De begroting 2025 heeft deze onderverdeling:

- personeelsuitgaven: 2.292.947 euro
- gewone werkingsuitgaven: 379.792 euro
- kapitaaluitgaven: 90.783 euro

Voor het werkingsjaar 2025 wordt het personeelskader behouden op 29 voltijdsequivalenten met de volgende invulling van het personeelsorganigram:

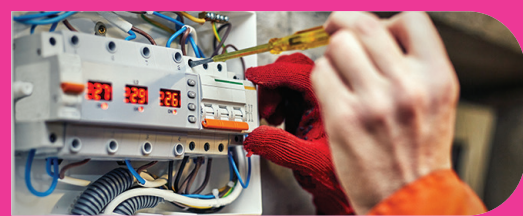
- 2 ombudsmannen (1 NL + 1 FR)
- 2 juristen (1 NL + 1 FR)
- 2 klachtenmanagers (1 NL + 1 FR)
- 16 dossierbeheerders of correspondenten (12 NL + 4 FR)
- 5 administratieve medewerkers (3 NL en 2 FR)
- 2 secretarissen (1 NL en 1 FR)

De opeenvolgende loonindexeringen in de voorafgaande jaren maken evenwel dat de budgettaire enveloppe voor personeelskosten in 2025 al in belangrijke mate is bijgestuurd zodat een volledige invulling van het personeelskader binnen de goedgekeurde enveloppe niet mogelijk zal zijn. Het personeelskader zal evolueren in functie van de toegekende middelen en de economische vooruitzichten met impact op de looninflatie, de werking van de dienst en de toegestane aanpassingen van de (meerjaren)begroting.

C. Financiering van de Ombudsdienst voor Energie

De Ombudsdienst wordt gefinancierd door ombudsbijdragen die de energiebedrijven (de leveranciers en de distributienetbeheerders) moeten betalen ten laatste op 30 september van het werkingsjaar dat voorafgaat aan het jaar waarop de ombudsbijdragen betrekking hebben.

In de begroting van de Ombudsdienst voor het jaar 2025 is bepaald om 2.763.522 euro voor een bedrag van 2.756.522 euro te financieren met de door de elektriciteits- en gasondernemingen betaalde ombudsbijdragen, voor een bedrag van 6.000 euro met diverse ontvangsten en voor 1.000 euro met andere ontvangsten.



De regels voor de berekening van de ombudsbijdragen zijn vastgelegd in het Koninklijk Besluit van 18 september 2015 tot bepaling van de nadere regels voor de berekening van de ombudsbijdrage tot financiering van de Ombudsdienst voor Energie, voor het begrotingsjaar 2016 en volgende (Belgisch Staatsblad van 29 september 2015).

Twee factoren bepalen de ombudsbijdrage per elektriciteits- en gasonderneming:

- het gemiddelde aantal klanten van het afgelopen jaar voorafgaand aan het jaar van de vaststelling van de ombudsbijdrage: de vaste ombudsbijdrage;
- het aantal ingediende klachten in het afgelopen werkingsjaar per energiebedrijf: de variabele ombudsbijdrage.

Deze twee wettelijk bepaalde parameters zijn onderworpen aan de volgende verdeelsleutels:

1° De globale verdeelsleutel die het respectievelijke aandeel van de leveranciers en de distributienetbeheerders vastlegt in de kosten voor de financiering van de Ombudsdienst. Die wordt bepaald door:

- voor 75 percent rekening te houden met het totale aantal klanten van de leveranciers en van de distributienetbeheerders, en
- voor 25 percent rekening te houden met het totale aantal klachten die de Ombudsdienst registreert ten aanzien van de leveranciers en van de distributienetbeheerders.

Deze verdeelsleutel houdt rekening met bepaalde klachtenparameters, namelijk de technische en juridische aspecten verbonden met het netwerkbeheer en die behoren tot de verantwoordelijkheid van de distributienetbeheerders, in het bijzonder de opname, de validering en de communicatie van de metergegevens. De keuze voor de '25 percent'-regeling stemt overeen met de raming van het klachtenpercentage dat volgens de classificatie van de Ombudsdienst met technische en juridische aspecten van de distributienetbeheerders te maken heeft.

2° Een tweede verdeelsleutel is de interne verdeling tussen de operatoren zelf.

Eerst wordt het respectievelijke aandeel van leveranciers en distributienetbeheerders in de kosten voor de financiering van de Ombudsdienst vastgesteld. Daarna bepaalt men de verdeelsleutel die het eindbedrag van de ombudsbijdrage vastlegt per elektriciteits- en aardgasbedrijf. Hierbij houdt men voor 50 percent rekening met het totale aantal klanten van het elektriciteits- of aardgasbedrijf en voor 50 percent met het totale aantal klachten geregistreerd bij de Ombudsdienst over dit bedrijf. Dat het aantal klachten mee de verdeelsleutel bepaalt, heeft als doel de marktdeelnemers te responsabiliseren en dus een stimulans te zijn voor een verbetering van de kwaliteit van de klantendiensten.

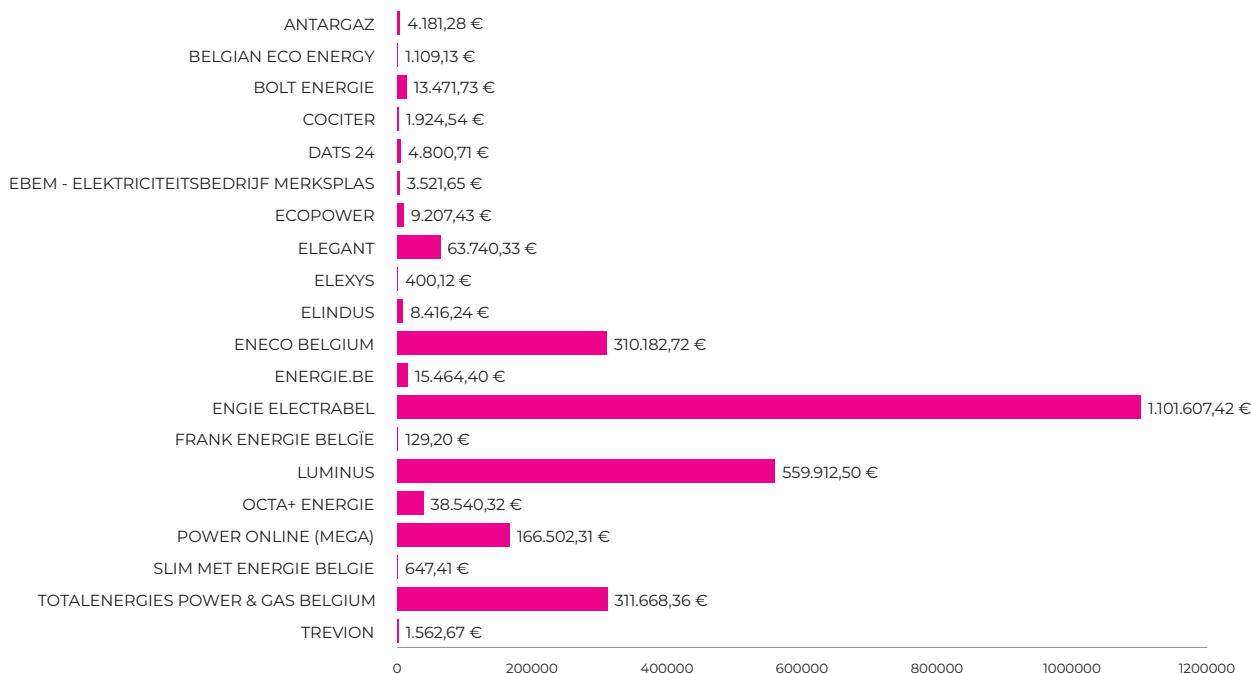
Deze tweede verdeelsleutel leidt tot het eindbedrag van de ombudsbijdragen zoals deze verschuldigd zijn door een elektriciteits- en/of aardgasbedrijf, respectievelijk aangeduid als leverancier en distributienetbeheerder (of werkmaatschappij).

Een aantal leveranciers betaalden geen ombudsbijdrage omdat de Ombudsdienst overeenkomstig het voormelde Koninklijk Besluit geen klachten ten aanzien van die leveranciers had ontvangen. Het gaat onder meer over een aantal buitenlandse leveranciers met een beperkt aantal residentiële klanten in België, alsook over een aantal kleinere Belgische marktspelers.

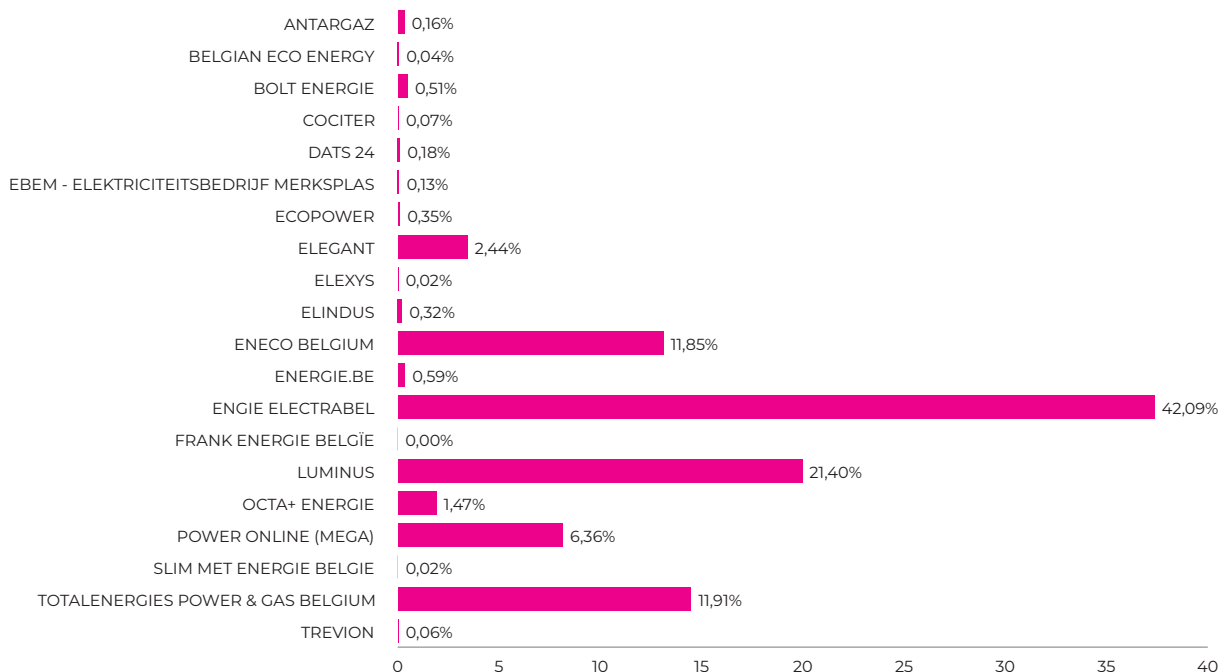
De ombudsbijdragen van de energiebedrijven (leveranciers en distributienetbeheerders) voor het werkingsjaar 2025 zijn de volgende.

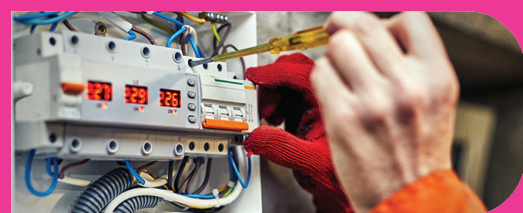


LEVERANCIERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2025 - IN EURO (AARDGAS EN ELECTRICITEIT)

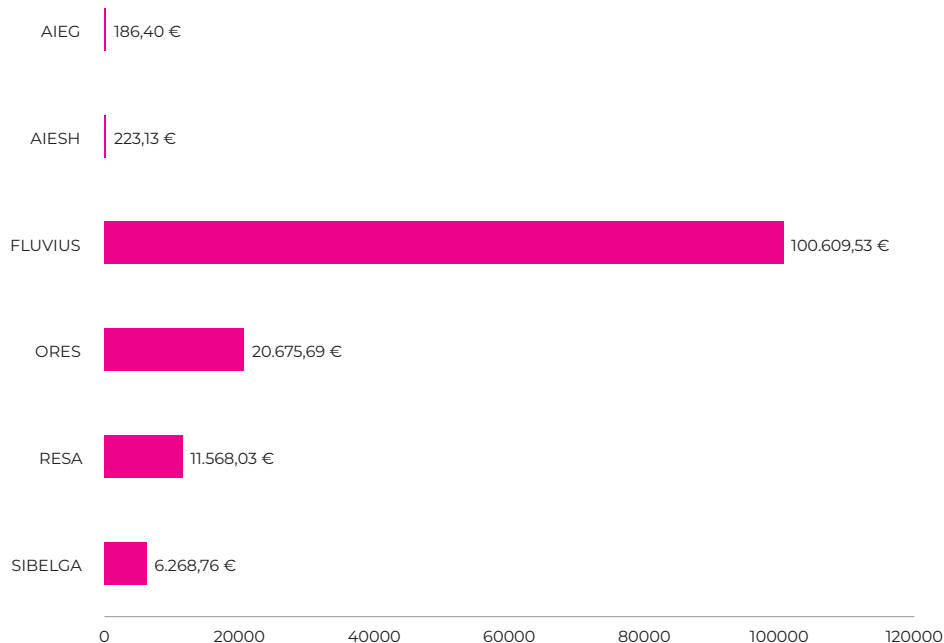


LEVERANCIERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2025 - IN % (AARDGAS EN ELECTRICITEIT)

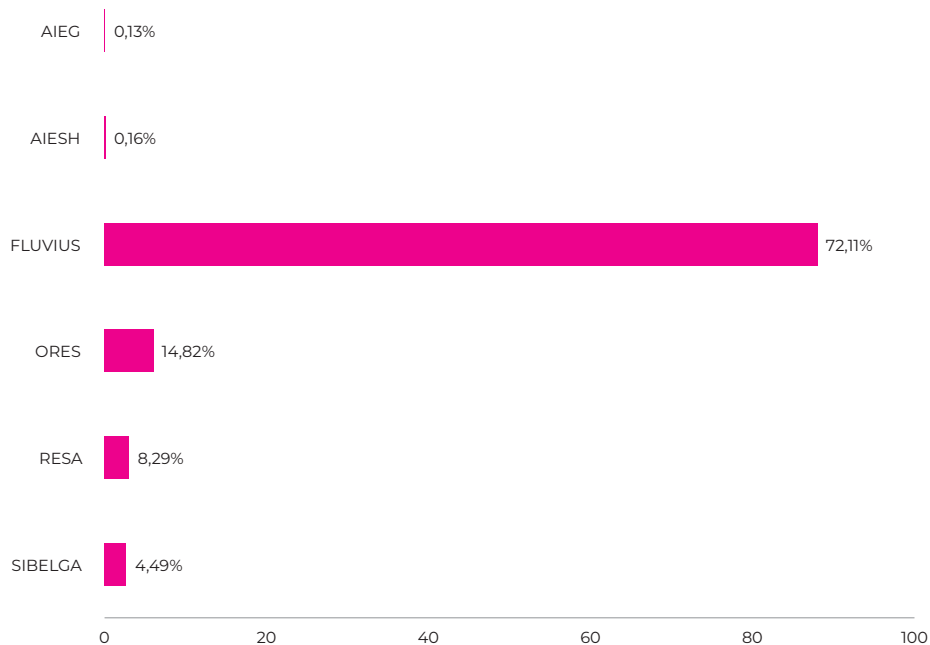




DISTRIBUTIENETBEHEERDERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2025 - IN EURO (AARDGAS EN ELECTRICITEIT)



DISTRIBUTIENETBEHEERDERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2025 - IN % (AARDGAS EN ELECTRICITEIT)



Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie

2

In 2024 heeft de Ombudsdienst voor Energie 13.373 klachten, vragen en meldingen over het functioneren van de elektriciteits- en aardgasmarkt ontvangen. Hierna volgt een gedetailleerde toelichting van de klachten.

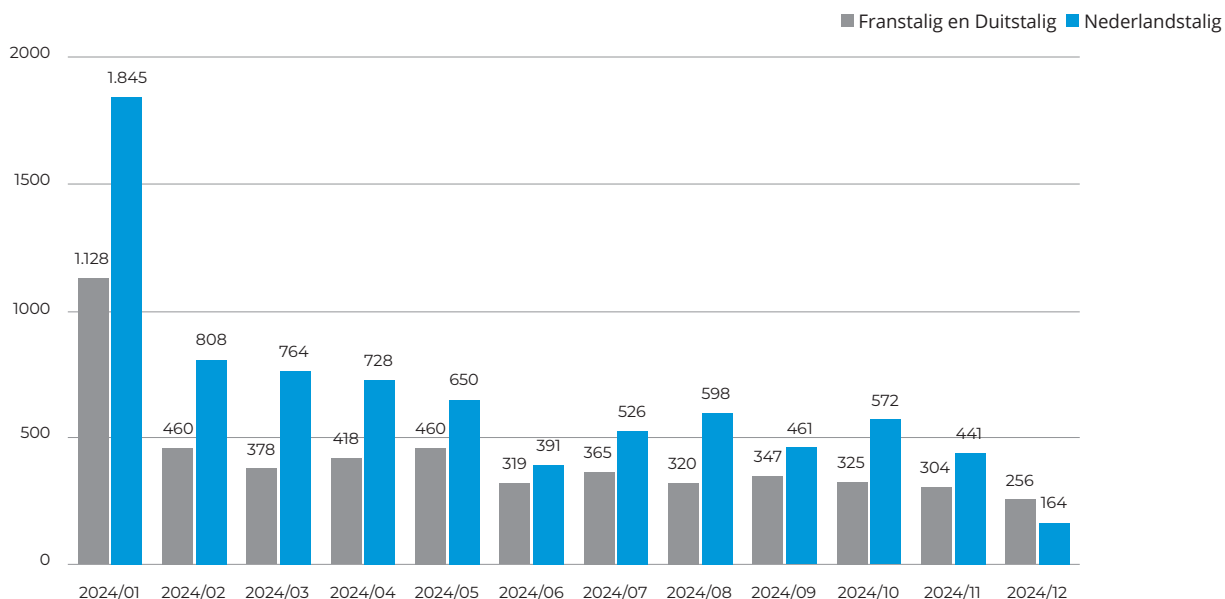
Dit klachtenbeeld omvat zowel de geschillen die door de Ombudsdienst als volledig en ontvankelijk werden verklaard als de geschillen waarvoor geoordeeld werd dat de vraag of klacht niet-ontvankelijk was of tot de exclusieve bevoegdheid van een gewestelijke overheid behoorde.

A. Maandelijkse evolutie van de ontvangen klachten

De klachtenaantallen verlaagden bijna maand na maand in 2024 met een kleine heropleving in de maanden juli tot en met oktober 2024 zonder dat

daar een specifieke verklaring voor is.

MAANDELIJKSE EVOLUTIE VAN DE ONTVANGEN KLACHTEN





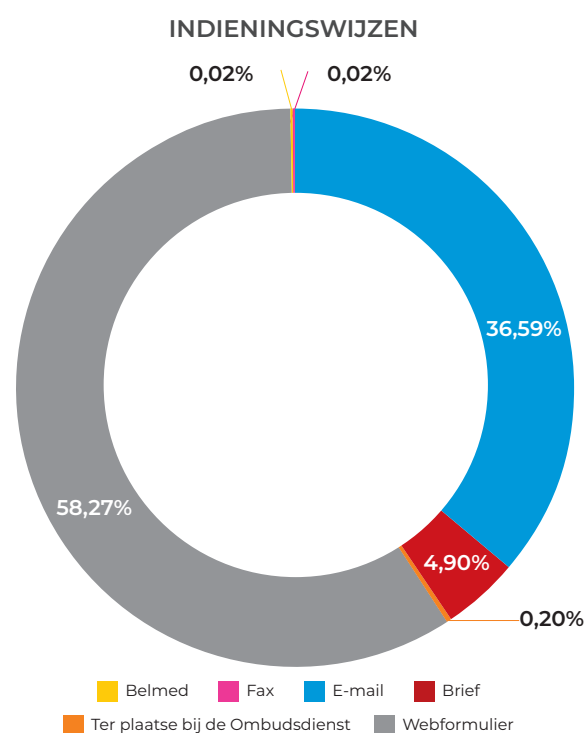
B. Indieningswijzen

Net zoals de vorige jaren werd de meerderheid van de klachten elektronisch ingediend:

- via het webformulier, beschikbaar op www.ombudsmanenergie.be (7.592 klachten);
- via het e-mailadres klacht@ombudsmanenergie.be (4.767 klachten);
- via het elektronisch klachtensysteem BELMED (2 klachten) dat door de FOD Economie is opgericht in het kader van Online Dispute Resolution (ODR).

Er werden ook nog klachten ingediend:

- via brief met de post (639 klachten);
- via het gebruik van de telefax (2 klachten);
- ter plaatse in de lokalen van de Ombudsdienst (26 klachten).



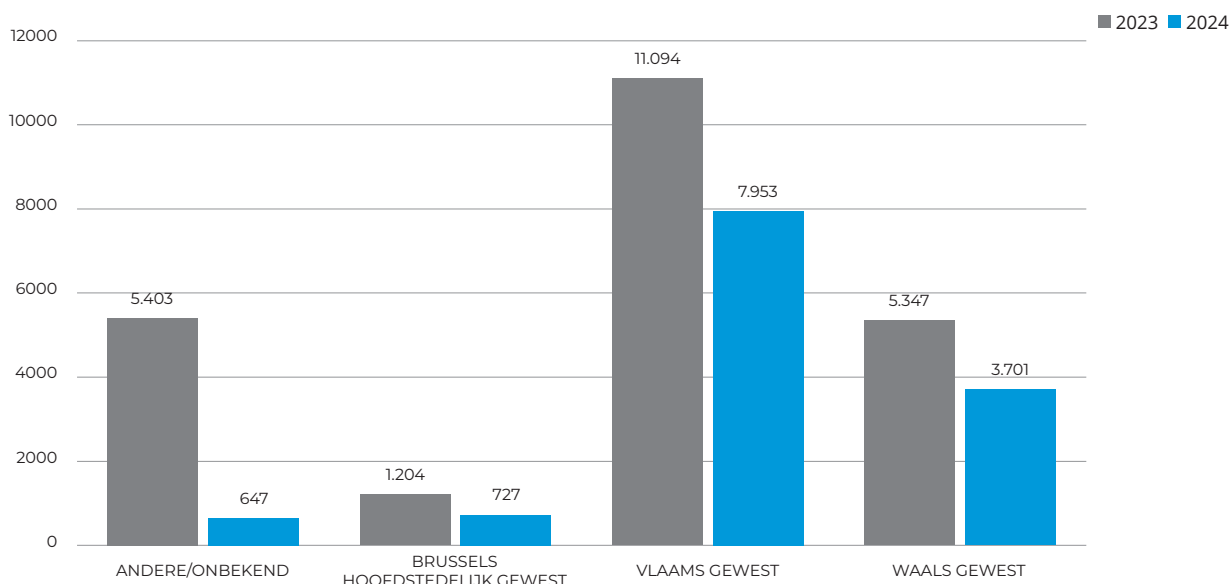


C. Aantal klachten per gewest

De meeste klachten die de Ombudsdienst ontving, werden ook dit jaar ingediend door inwoners van het Vlaamse Gewest (61%). Het Waalse Gewest volgt hierop met 28,4% en in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest bedraagt het klachtenpercentage 5,6%. Bij 5% van de klachten was het adres van de klager niet vermeld. Dit kan het geval zijn bij niet-bevoegde of niet-ontvankelijke klachten. In alle gewesten stellen we een daling van de klachtenvolumes vast ten opzichte van het jaar 2023. Dat er meer klachten zijn van eindafnemers in het Vlaamse Gewest is grotendeels te verklaren door het bevolkingsaantal

per gewest maar ook door de aanwezigheid van een gewestelijke Ombudsdienst voor energie binnen de Waalse energieregulator CWaPE en een Geschillendienst voor energie binnen de Brusselse energieregulator BRUGEL. Ook de aanwezigheid van een gewestelijke informatie-, advies- en ondersteuningsdienst in Wallonië (Energie Info Wallonie) en Brussel (Infor GazElec) maken dat minder eindafnemers uit het Brussels Hoofdstedelijke Gewest en Waalse Gewest een beroep (moeten) doen op de federale Ombudsdienst voor Energie.

AANTAL KLACHTEN PER GEWEST

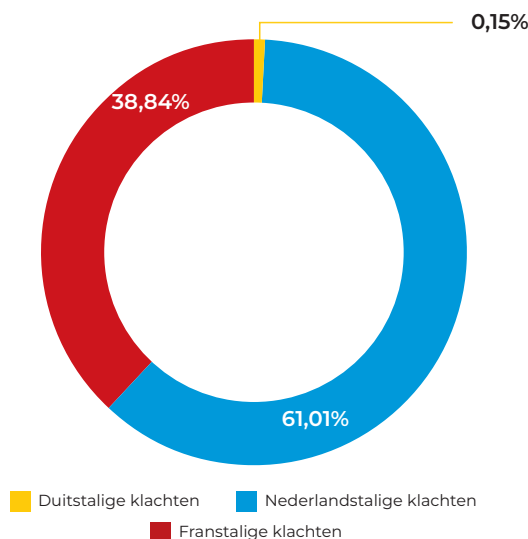


D. Aantal klachten per taalgroep

In 2024 was de verdeling van de klachten per taalgroep:

- 61,01% Nederlandstalige klachten (7.948 klachten);
- 38,84% Franstalige klachten (5.060 klachten);
- 0,15% Duitstalige klachten (20 klachten).

AANTAL KLACHTEN PER TAALGROEP





De verschillen in gewestelijke organisatie van de energiemarkt en de aanwezigheid van informatie- en klachtendiensten voor energieproblemen per gewest verklaren de verdeling per taalgroep.

Voor de Duitstalige klachten werkt de Ombudsdienst al jaren samen met de VerbraucherSchutzZentrale

(<https://vsz.be/>) uit Eupen, een consumentenrechtenorganisatie die ondersteund wordt door de Duitstalige gemeenschap. Zij staat in voor de vertaling en het doorsturen van Duitstalige klachten naar de Ombudsdienst, die dan verder in volle autonomie en onafhankelijkheid de klachten in het Frans behandelt.

E. Aantal klachten per energiebedrijf

De Ombudsdienst is bevoegd voor klachten van eindafnemers tegen energiebedrijven. In 2024 telde de Ombudsdienst 11.455 klachten tegen energieleveranciers en 2.332 klachten tegen distributienetbeheerders of hun werkmaatschappijen.

Het gaat over klachten zoals die daadwerkelijk door de eindafnemers tegen de energiebedrijven zijn gericht, ongeacht de reden of oorsprong van de klacht.

Klanten kunnen bijvoorbeeld een klacht uiten over een leverancier, terwijl het probleem ontstond bij de opname, schatting, validering of communicatie van de metergegevens door de distributienetbeheerder. Het omgekeerde is echter ook mogelijk: klanten legden een klacht neer tegen hun distributienetbeheerder, terwijl het hun leverancier was die verkeerdelijk of laattijdig de metergegevens van de distributienetbeheerder in de facturatie verwerkte. In dit overzicht ziet u dus enkel de klachten zoals die door de eindafnemers

werden geformuleerd tegenover een energiebedrijf, ook als de Ombudsdienst later vaststelde dat een andere partij aan de basis lag van het probleem.

I. Aantal klachten per leverancier

De sterke daling van de algemene klachtaantallen is ook vast te stellen bij de leveranciers, met uitzondering van een aantal kleinere (DATS 24, ECOPOWER) en nieuwe leveranciers (FRANK ENERGIE) waar we nog een stijging van de klachten vaststellen.

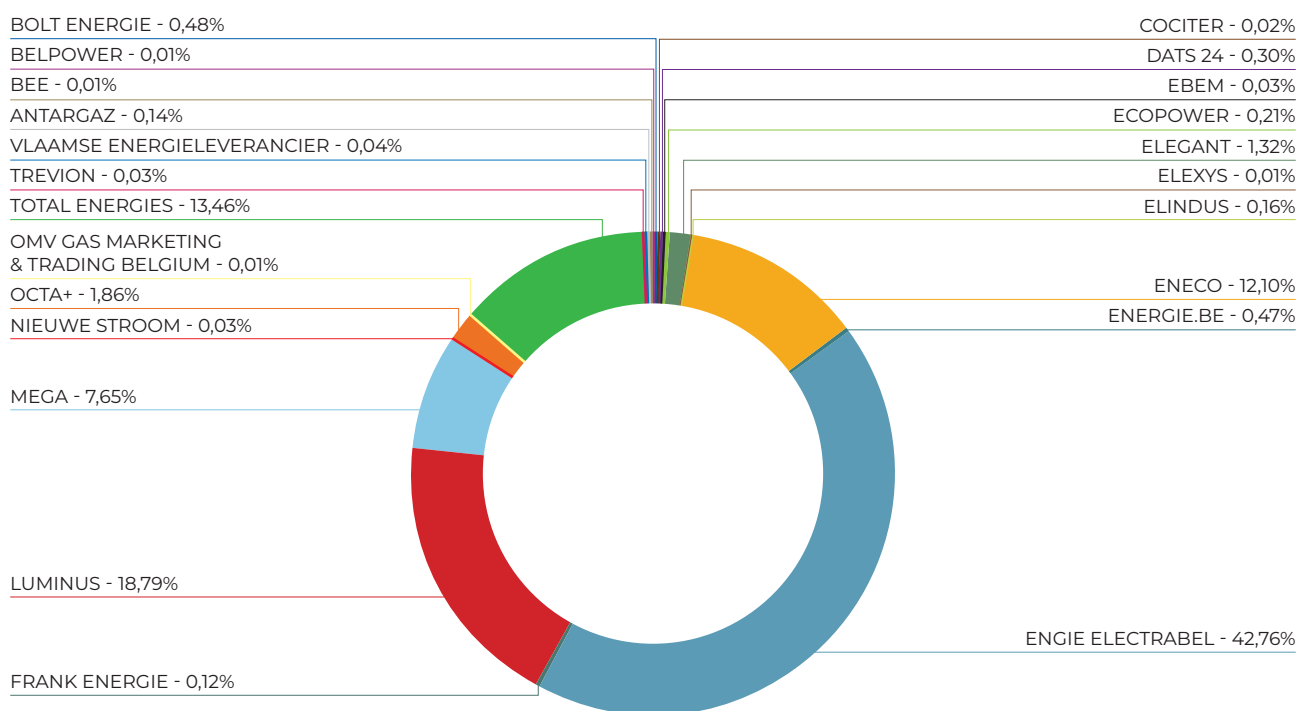
Over de leveranciers die niet meer op een gewestelijke markt aanwezig zijn, zoals VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER, BELPOWER en ANTARGAZ kwamen ook nog klachten binnen. Die hadden dan vooral te maken met de afwikkeling van het faillissement door de curator(en) (VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER) of het verdwijnen van de betrokken leverancier uit de gewestelijke energiemarkt (ANTARGAZ).

LEVERANCIER	2019	2020	2021	2022	2023	2024
ANTARGAZ	36	93	148	438	67	16
BEE	6	6	1	32	10	1
BELPOWER	25	4	2	3	3	1
BOLT ENERGIE	0	2	15	182	101	55
COCITER	1	0	0	2	4	2
DATS 24	0	0	0	15	22	34
EBEM	5	6	31	25	11	4
ECOPOWER	5	3	22	27	16	24
ELEGANT	115	192	234	991	721	151
ELEXYS	2	1	2	17	2	1



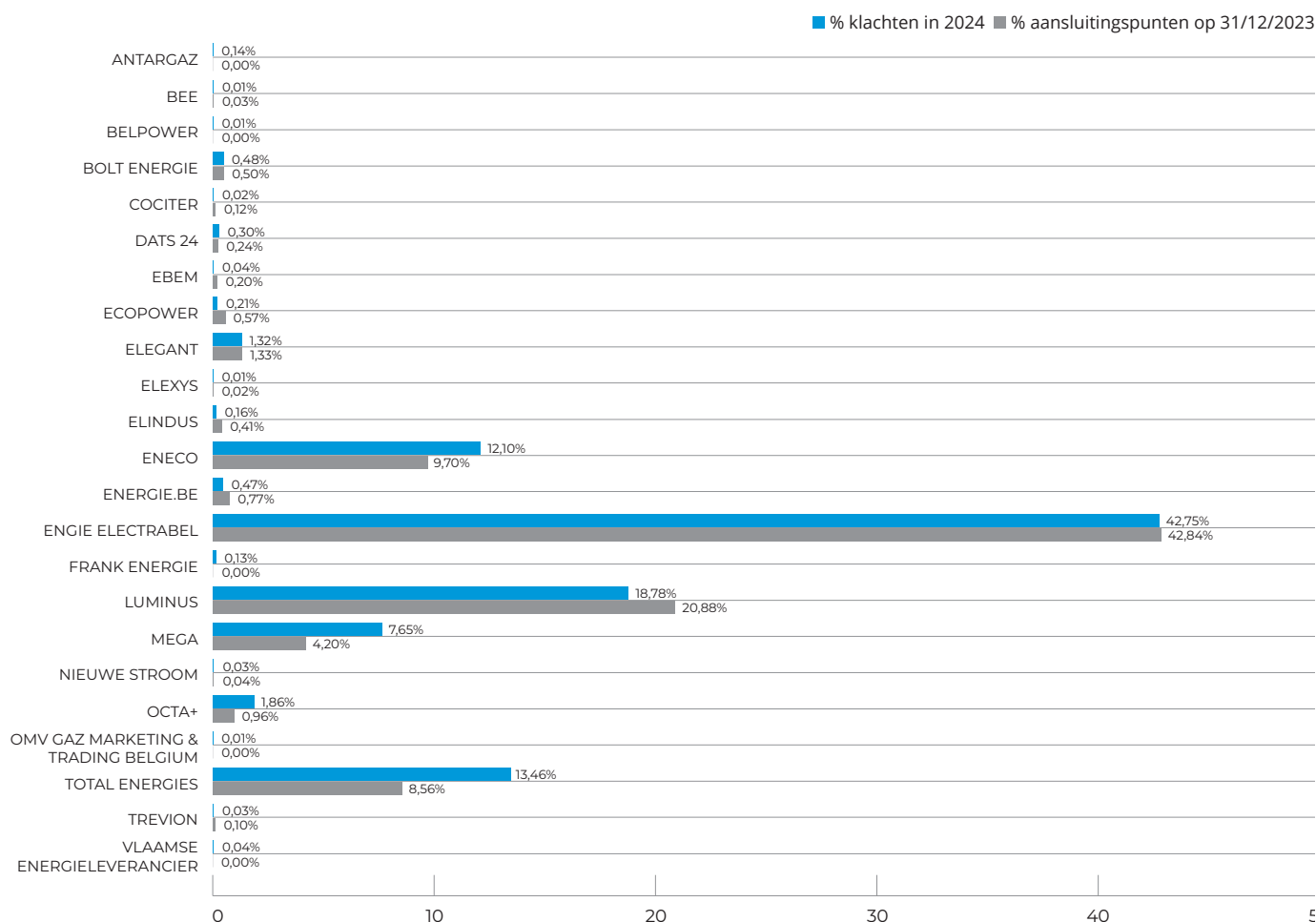
ELINDUS	9	3	10	124	42	18
ENECO	479	509	596	3230	2761	1386
ENERGIE.BE	0	0	2	101	72	54
ENGIE ELECTRABEL	989	1392	1144	4991	7870	4898
FRANK ENERGIE	0	0	0	0	1	14
LUMINUS	1216	837	914	5172	4205	2152
MEGA	422	624	2573	5471	1714	876
NIEUWE STROOM BV	0	0	0	2	1	3
OCTA+	83	78	99	559	400	213
OMV GAS MARKETING & TRADING BELGIUM	0	0	0	0	0	1
TOTAL ENERGIES	85	94	77	3381	3046	1542
TREVION	0	1	0	11	4	4
VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER	28	78	711	329	40	5
Total	3.506	3.923	6.581	25.103	21.113	11.455

TOTAAL PER LEVERANCIER





Vergelijking van het klachtenaandeel in 2024 met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2023.



Als we het aandeel van de energieleveranciers in de klachtenaantallen vergelijken met hun marktaandeel, dan stellen we vast dat de meeste leveranciers gelijklopende aandelen optekenen met toch een groter klachtenaandeel voor 3 grotere leveranciers (TOTAL ENERGIES, ENECO en MEGA) en ook een kleiner klachtenaandeel voor sommige kleinere spelers of nieuwkomers (COCITER, EBEM, ECOPOWER, ELINDUS, ENERGIE.BE).

II. Aantal klachten per distributienetbeheerder (DNB)

Een distributienetwerkbeheerder (DNB) staat in voor de verdeling van elektriciteit en aardgas tot bij de individuele installaties, dus vanaf het

hoogspanningsnet (elektriciteit) of hogedruknet (aardgas) tot de woning of het bedrijf. De DNB is ook verantwoordelijk voor de indienststelling en buitendienststelling van aansluitingen, het plaatsen van (digitale) elektriciteits- en aardgasmeters, de opname van meterstanden,... Ten slotte is de DNB ook belast met het onderhoud en de ontwikkeling van veilige en betrouwbare netwerken. De netbeheerders, vroeger intercommunales genoemd, hebben een monopolie op hun grondgebied, zodat voor alle netgebruikers een identieke kwaliteit van de verdeelde elektriciteit en aardgas wordt gegarandeerd, ongeacht de leverancier.

Sommige netbeheerders vallen onder het beheer van zogenaamde werkmaatschappijen: FLUVIUS in



het Vlaamse Gewest, ORES en RESA in het Waalse Gewest en SIBELGA in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest. In het Waalse Gewest zijn er ook nog enkele distributienetbeheerders actief die geen deel uitmaken van een werkmaatschappij, namelijk AIEG, AIESH en Régie de Wavre.

Over de distributienetbeheerder in Vlaanderen worden er meer klachten ingediend dan in Wallonië en Brussel. Dit heeft te maken met het bestaan van een gewestelijke Ombudsdienst in Wallonië (SRME, operationeel binnen de Waalse energieregulator CWaPE) en de Geschillendienst van de Brusselse energieregulator BRUGEL. Deze Ombudsdienst en geschillendienst zijn specifiek bevoegd voor de activiteiten en verplichtingen van de distributienetbeheerders in hun eigen gewest.

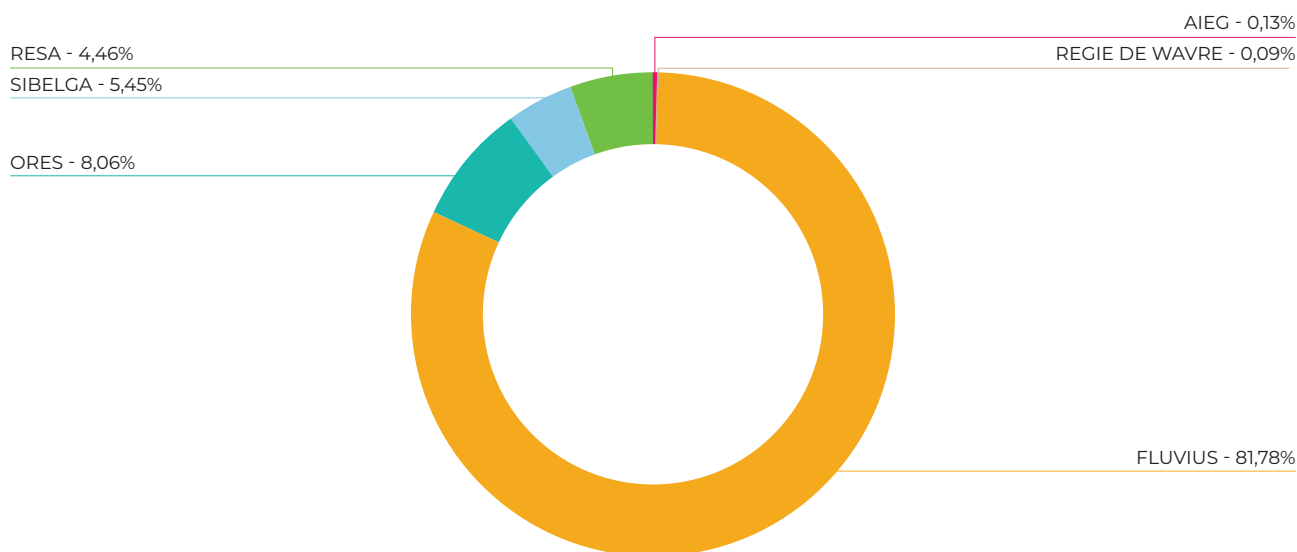
In Vlaanderen stellen we, net zoals bij de energieleveranciers, een daling vast van het aantal klachten over Fluvius. In Brussel en Wallonië is er een (lichte) stijging van het aantal klachten over de distributienetbeheerders.

Sinds 2022 weten we dat de opvallende toename van klachten over distributienetbeheerders toe te schrijven is aan het communicatieprotocol MIG6 en het dataplatform ATRIAS. Tussen 1 november en eind december 2021 nam de Belgische elektriciteits- en gassector een nieuw centraal dataplatform in gebruik. Dit platform voorziet tal van voordelen voor de klant en zal de energietransitie faciliteren via nieuwe mogelijkheden. Tijdens de transitiefase in november en december 2021 maar ook nog in 2024 was er hinder voelbaar voor een aantal klanten. Die bestond meestal uit een vertraging van de afhandeling van bepaalde processen zoals verhuizen, leverancierswissels, slot- en afrekeningsfacturen, enz. Die vertragingen worden veroorzaakt door een aantal toegangspunten die (nog) bij de distributienetbeheerder geblokkeerd waren of zijn. Een werkgroep "ELECTRA" onder de marktspelers is opgericht om de problemen van geblokkeerde toegangspunten op te lossen en we stellen dan ook een daling van deze geschillen vast in 2024 zonder dat de hindernissen al volledig van de baan zijn. We zien immers dat de klachtaantallen nog steeds het dubbele of meer zijn dan de aantallen van voor de invoering van het communicatieprotocol MIG6 en het dataplatform ATRIAS.

	KLACHTEN 2020	KLACHTEN 2021	KLACHTEN 2022	KLACHTEN 2023	KLACHTEN 2024
Vlaanderen					
FLUVIUS	615	889	2.804	2.499	1.907
Totaal	615	889	2.804	2.499	1.907
Brussel					
SIBELGA	42	54	65	74	127
Totaal	42	54	65	74	127
Wallonië					
AIEG	1	0	2	2	3
AIESH	0	0	1	4	1
ORES	55	35	138	174	188
REGIE DE WAVRE	0	0	1	0	2
RESA	26	27	88	85	104
Totaal	82	62	230	265	298
Totaal	739	1.005	3.099	2.838	2.332



TOTAAL PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER



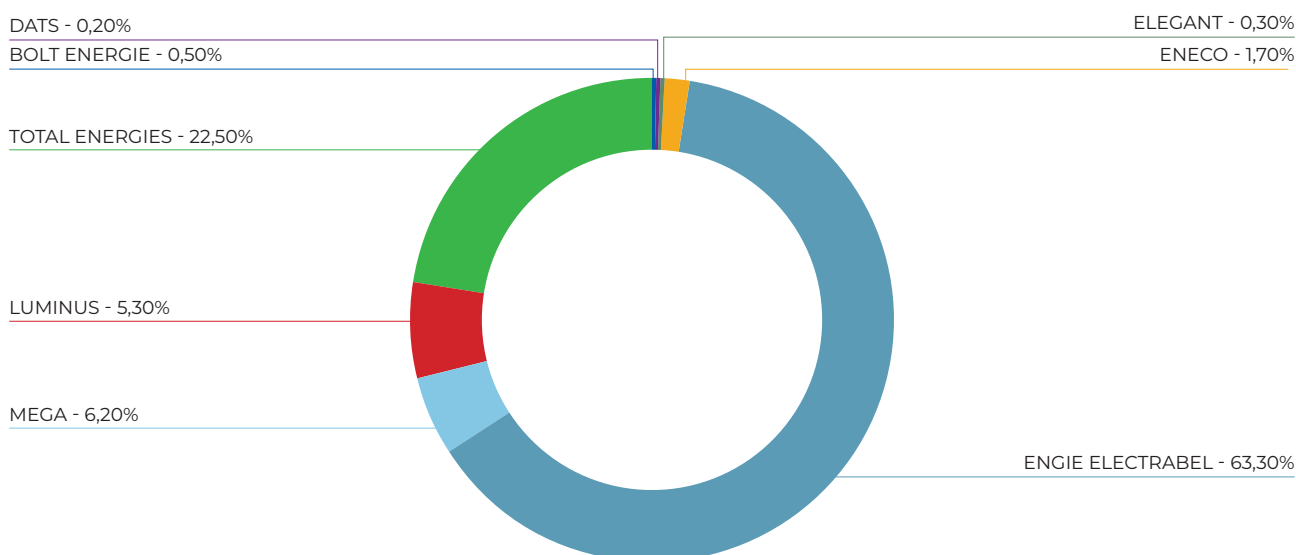
F. Aantal klachten per energieleverancier en per gewest

Hierna volgt een onderverdeling van het aantal klachten per leverancier en per gewest. Bij de vergelijking per gewest moet men uiteraard rekening houden met de organisatie en de werking van de gewestelijke energiemarkt. Men moet ook voor ogen houden dat leveranciers actief kunnen zijn op de markt voor residentiële of professionele klanten. Sommige klachten gaan ook nog over leveranciers die ondertussen niet meer actief zijn op een gewestelijke energiemarkt voor huishoudelijke of professionele klanten. Hoewel zij niet meer actief zijn, kunnen zij wel nog lopende energiecontracten

hebben waarvoor ze de levering en de dienstverlening blijven verzorgen tot de einddatum van het contract. Deze leveranciers aanvaarden dan wel geen nieuwe klanten meer in dat gewest. Voor een overzicht van de (actieve) energieleveranciers kan men terecht bij de bevoegde gewestelijke energieregulators.

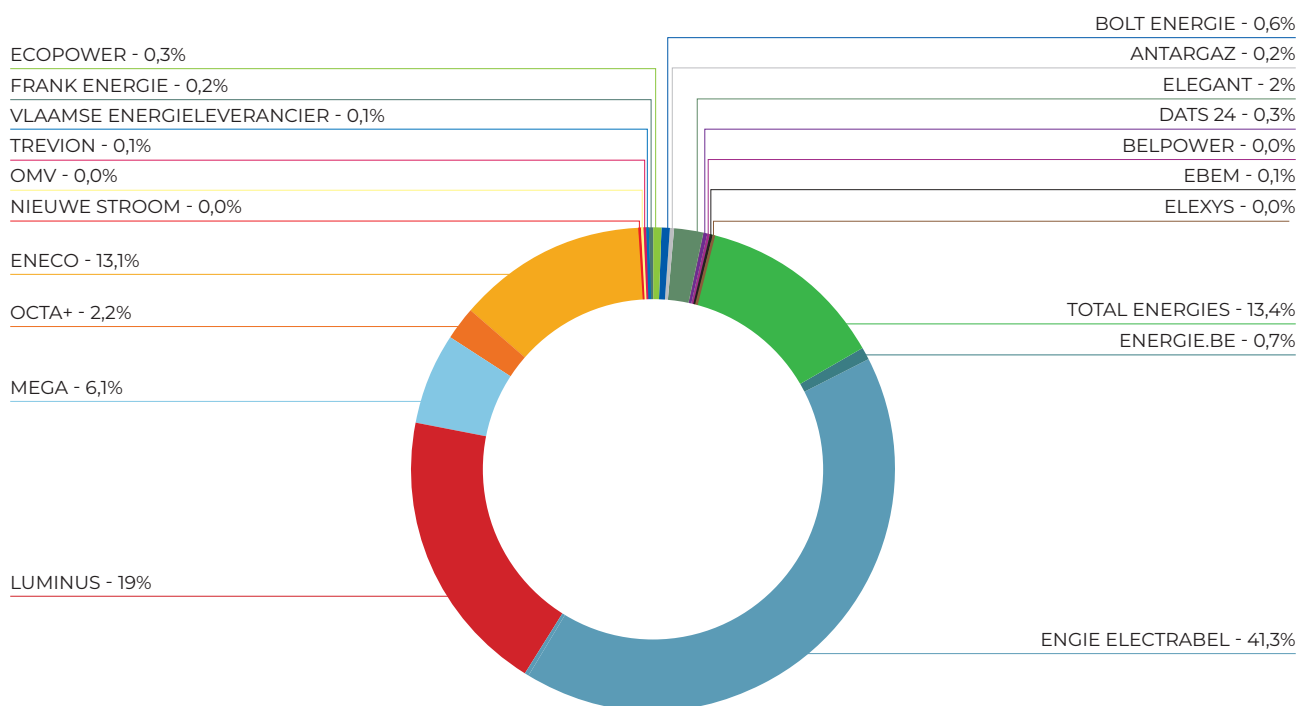
Voor distributienetbeheerders wordt deze verdeling per gewest niet gemaakt omdat deze bedrijven of netbeheerders actief zijn binnen bepaalde distributiezones die zich grotendeels binnen de geografische grenzen van de gewesten bevinden.

BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

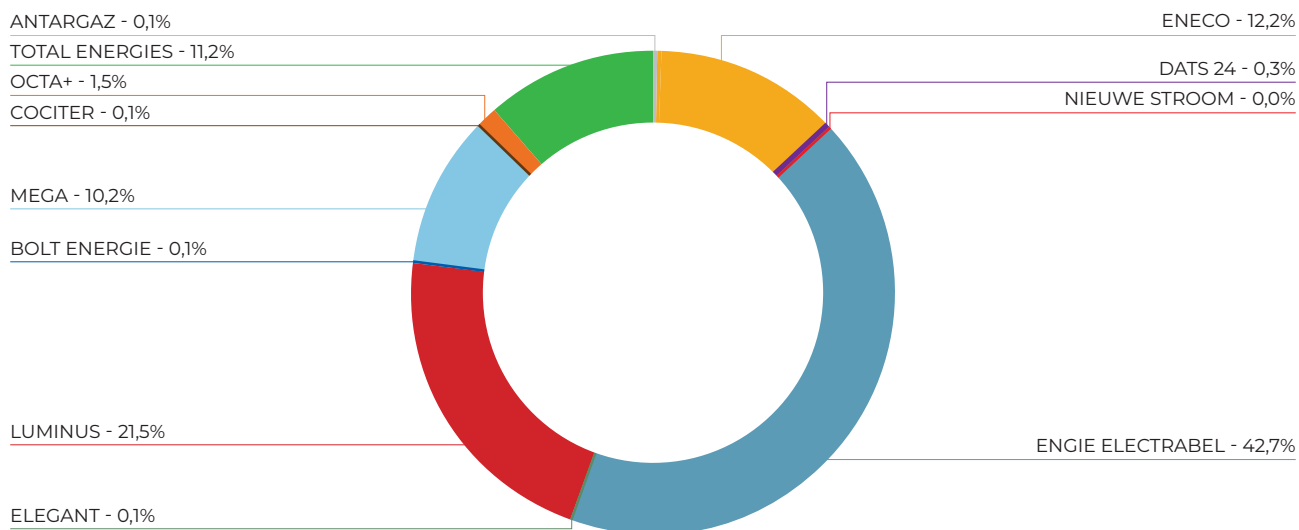




VLAAMS GEWEST



WAALS GEWEST

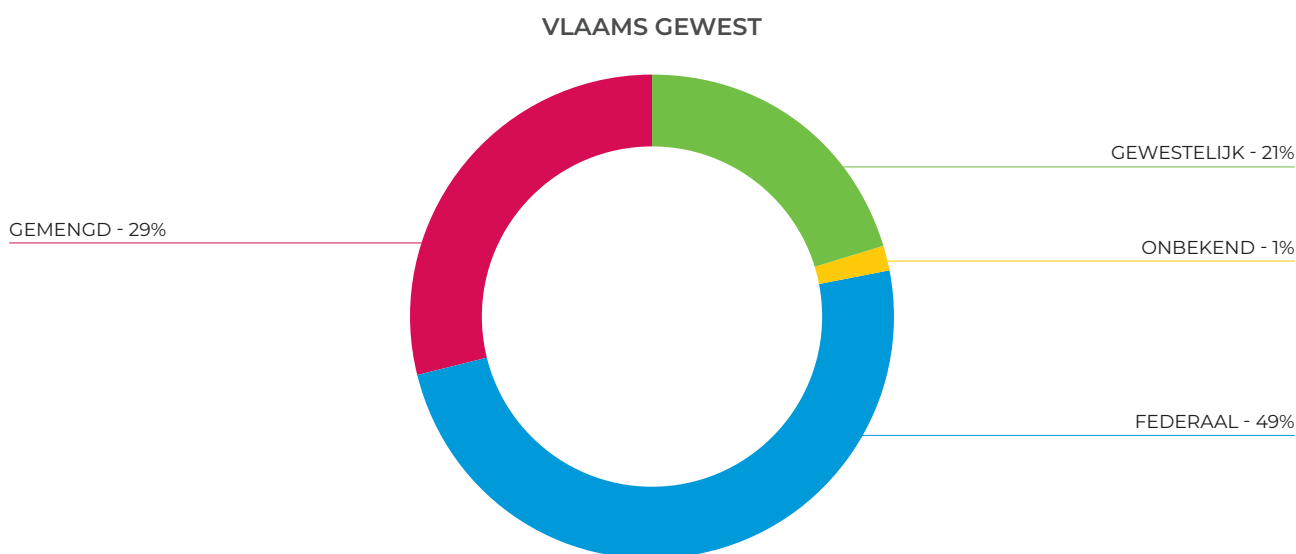




G. Aantal klachten per bevoegdheidsdomein

6.433 klachten (49%) hadden betrekking op het federale bevoegdheidsdomein, 2.675 klachten (21%) op het gewestelijke bevoegdheidsdomein. 3.736 klachten (29%) hielden verband met beide. Voor 184 klachten (1%) werd er geen specifiek

bevoegdheidsdomein vastgesteld, omdat de klachten geen betrekking hadden op deze energiemarkt maar op andere energiesoorten zoals petroleumproducten of andere producten en diensten (water, teledistributie, riolering ...).



I. Uitsluitend federale bevoegdheid

6.433 klachten (49,4%) hielden verband met het federale bevoegdheidsdomein. Onder die categorie verstaan we alle klachten die betrekking hebben op:

- de kwaliteit van de dienstverlening van het energiebedrijf (bijvoorbeeld laattijdig, onvoldoende of helemaal geen antwoord op een klacht);
- de betaling van energiefacturen (bijvoorbeeld voorschotfacturen, afrekeningen en slotfacturen);
- het gebrek aan duidelijkheid van de energiefactuur (bijvoorbeeld op het vlak van energieprijzen, tarieven, heffingen en taksen);
- de betwisting van het factuurbedrag, de aard van het energiecontract (bijvoorbeeld contracten voor professionele klanten) of het sociaal tarief.

Kortom, deze klachten houden verband met:

- energieprijzen, (sociale) tarieven, transportnettariieven, federale heffingen en taksen (energiebijdrage, accijnzen en btw);
- marktpraktijken, consumentenbescherming en bescherming van zelfstandigen en kmo's, meer bepaald de naleving van het consumentenakkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt" en van de "Gedragscodes voor de bescherming van de zelfstandigen en de kmo's in de elektriciteits- en gasmarkt" door de energieleveranciers die dit akkoord hebben ondertekend en de naleving van het Wetboek Economisch Recht door alle energieleveranciers;
- ander economisch recht, zoals mededingingsregels en contractenrecht.



II. Uitsluitend gewestelijke bevoegdheid

Voor 2.675 klachten (20,5%) was de Ombudsdienst niet bevoegd, omdat ze uitsluitend verband hielden met de gewestelijke bevoegdheid. Het ging daarbij vooral over de volgende gewestelijke bevoegdheden:

Voor Vlaanderen:

- klachten over sociale en ecologische openbare dienstverplichtingen waaronder ook nieuwe mogelijkheden via de digitale meter op het vlak van maandafrekeningen, energiedelen en injectievergoeding voor opgewekte energie via zonnepanelen;
- klachten tegen distributienetbeheerders over technische en juridische aspecten inzake het beheer van de distributienetten (de naleving van technische reglementen bij de opname, validatie en rechtzetting van (digitale) metergegevens ...);
- klachten over de aansluitings- en distributienettarieven, zoals het capaciteitstarief;
- klachten tegen netbeheerders over betwistingen naar aanleiding van een aanvraag tot schadevergoeding die niet werd toegekend;
- klachten over gewestelijke heffingen zoals de Vlaamse energiebijdrage.

Voor Wallonië:

- klachten tegen distributienetbeheerders over verplichtingen die hen door de Waalse wetgeving zijn opgelegd, meer bepaald klachten over technische en juridische aspecten inzake het beheer van de distributienetten (de aansluitingsvoorwaarden voor een meterinstallatie of de opname, validatie en

rechtzetting van metergegevens ...);

- klachten over de naleving van de gewestelijke openbare dienstverplichtingen die aan de netbeheerders en leveranciers zijn opgelegd;
- klachten tegen leveranciers of netbeheerders over betwistingen naar aanleiding van een aanvraag tot schadevergoeding die niet werd toegekend;
- klachten over de aansluitings- en distributienettarieven.

Voor Brussel:

- klachten tegen distributienetbeheerders over technische en juridische aspecten inzake het beheer van de distributienetten (de aansluitingsvoorwaarden voor een meterinstallatie, de opname en validatie van meetgegevens ...);
- klachten tegen commerciële of sociale leveranciers over openbare dienstverplichtingen voor de levering van elektriciteit of aardgas;
- klachten tegen leveranciers of netbeheerders over betwistingen naar aanleiding van een aanvraag tot schadevergoeding die niet werd toegekend;
- klachten over de aansluitings- en distributienettarieven.

III. Federale en gewestelijke bevoegdheid

Betwiste energiefacturen die verband houden met zowel de federale als de gewestelijke bevoegdheid worden ook door de Ombudsdienst behandeld. In 2024 ging het in totaal om 3.736 klachten (28,7%).

H. Aantal klachten per energiesoort en per eindafnemer

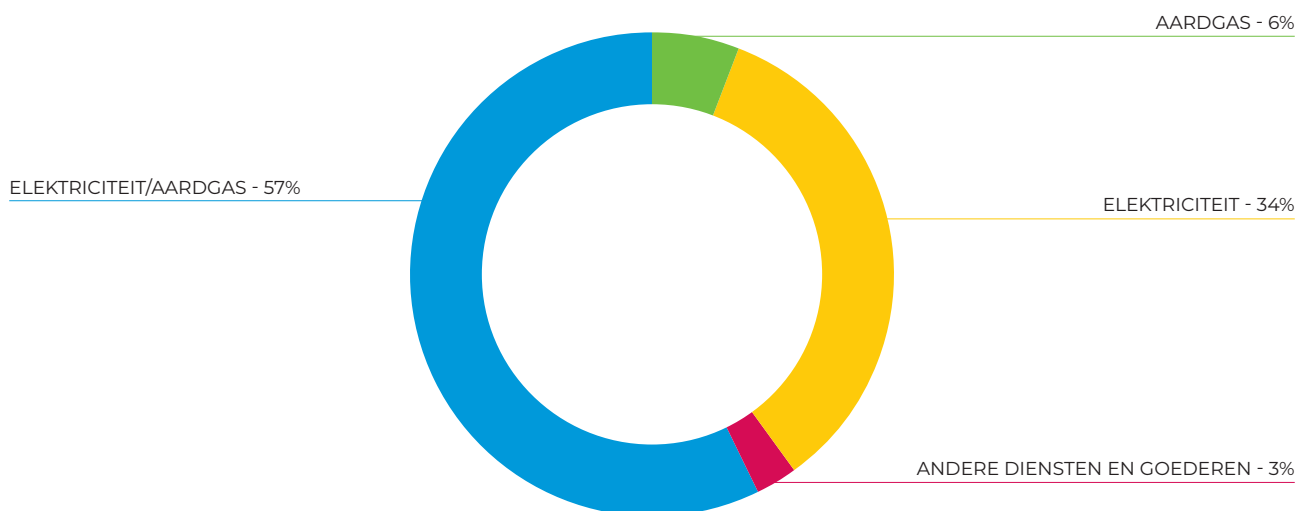
I. Per energiesoort

Het merendeel van de klachten (57%) hield verband met energiefacturen voor elektriciteit en aardgas. 6% van de klachten ging alleen over aardgas, 34% alleen over elektriciteit. 362 klachten (3%) hadden geen betrekking op elektriciteit of aardgas, maar op andere producten (petroleumproducten, diensten op het

vlak van energiebesparing, onderhoud of herstel van verwarmingstoestellen, zonnepanelen ...).



KLACHTEN PER ENERGIESOORT



II. Per eindafnemer

De bevoegdheid van de Ombudsdienst is niet beperkt tot residentiële of particuliere eindafnemers. Ook professionele klanten van energiebedrijven kunnen klacht neerleggen bij de Ombudsdienst. In 2024 had 3% van de klachten (425 klachten in totaal) betrekking op professionele eindafnemers zoals eenmanszaken, vennootschappen en verenigingen. Belangrijk om te vermelden is dat er eind maart 2023 een "Gedragscode voor de bescherming van de zelfstandigen en kmo's op de elektriciteits- en gasmarkt" werd ondertekend tussen de federale regering en de voornaamste energieleveranciers.

De nieuwe code beoogt:

- de informatieverstrekking aan de zelfstandige klanten te versterken in de precontractuele fase;
- eerlijke praktijken te garanderen inzake marketing, verkopen via telefoon, via internet en "huis-aan-huis";
- de transparantie inzake prijzen, prijsvergelijkers en voorschotfacturen te versterken;
- een kader scheppen voor de algemene verkoopsvoorwaarden en de nadere regels voor de verlenging, stopzetting en hernieuwing van de overeenkomst
- een kader scheppen voor de inhoud van contracten;
- de nauwkeurige en objectieve omschrijving te verbeteren van de voorwaarden die van

toepassing zijn op eventuele waarborgaanvragen (die niet meer dan 4 maanden maandelijkse betalingen mogen bedragen), alsook de grondslagen en methoden voor de berekening van het garantie/waARBORGbedrag;

- het preciseren van de voorwaarden voor verlenging, stopzetting en vernieuwing van het contract en de informatie die de kmo op die momenten krijgt;
- de transparantie te verbeteren over de berekeningswijze van de voorschotten en de modaliteiten voor hun herziening;
- het verbeteren van de klachtenbehandeling.

Deze gedragscode is een gedeeltelijk antwoord op de beleidsadviezen van de Ombudsdienst voor Energie (advies 14.007 van 24 november 2014 en advies 19.013 van 13 december 2019) om consumentenrechten op het vlak van energie ook van toepassing te maken op kmo's.

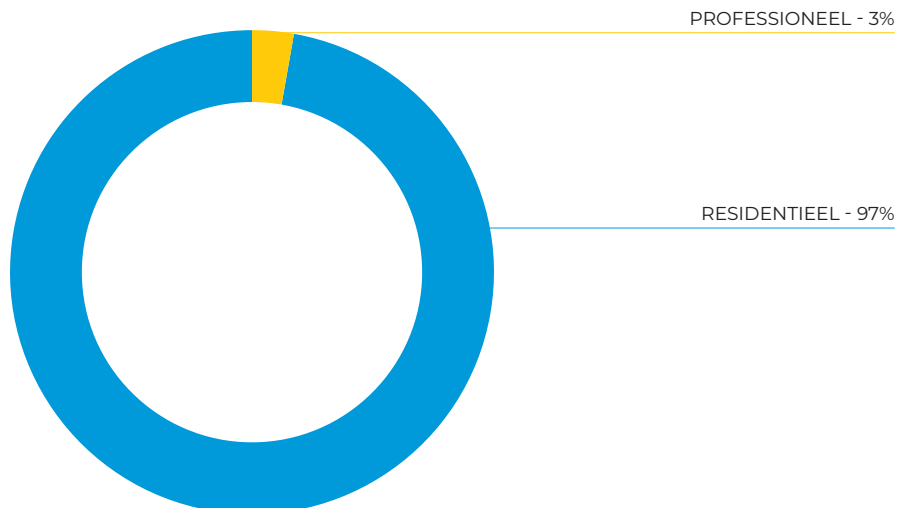
Voor de toepassing van de federale energiewetgeving wordt het statuut van kmo bepaald aan de hand van het energieverbruik. Sedert 1 september 2021 is er sprake van een kmo wanneer het jaarlijks verbruik van de eindafnemer minder bedraagt dan 100 MWh voor gas en 100 MWh voor elektriciteit, telkens voor het geheel van de toegangspunten van respectievelijk gas en elektriciteit.



Bij die bescherming van kmo's denken wij in het bijzonder aan het herroepingsrecht van de energieleveringsovereenkomst voor het verstrijken van 14 dagen vanaf de dag van de sluiting van de overeenkomst. Een herroepingsrecht beoogt een remedie in te voeren voor impulsaankopen, vooral wanneer de klant te snel en vooral bij gebrek aan voldoende informatie zijn instemming heeft gegeven. Gelet op de complexiteit van de energiemarkt en van de energieleveringsovereenkomsten, zien wij ook hier geen reden om dit herroepingsrecht niet tot kmo's uit te breiden en dit dus op te nemen in een gedragscode of wetgeving.

Op 15 januari 2024 maakte de Ombudsdienst zijn standpunt nog eens duidelijk in beleidsadvies 24.015 bij het Wetsvoorstel Van Bossuyt cs, tot wijziging van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen wat betreft de consumentenbescherming bij de berekening en wijziging van het bedrag van de voorschotten door de energieleverancier (Parl. St., Kamer, DOC 55 3205/001).

KLACHTEN PER EINDAFNEMER



I. Aantal klachten per klachtensoort en energiebedrijf

I. Per klachtensoort

Voor de rapportering gebruikt de Ombudsdienst een classificatiesysteem voor consumentenklachten. Dit systeem is gebaseerd op een methode die de Council of European Energy Regulators (CEER) aanbeveelt. Het vormt ook een aanvulling op het systeem dat de Europese Commissie aanbeveelt voor de classificatie van klachten en vragen van consumenten (cfr. aanbeveling van 12 mei 2010 van de Commissie over het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van consumentenklachten en -vragen – C(2010)3021 definitief). Dit classificatiesysteem wordt eveneens toegepast door de leden van NEON (National Energy Ombudsman Network), rekening

houdende met de specifieke regels en organisatie van de eigen energiemarkt van ieder lid.

De klachten die de Ombudsdienst in 2024 ontving hadden vooral betrekking op betwistingen over:

- **meterproblemen** (24,2%) met vooral veel klachten over het verwerken van een verhuis of een overlijden maar ook over de laattijdige inbreng van metergegevens naar aanleiding van een deblokkering van een toegangspunt en de rechtzetting van metergegevens naar aanleiding van een jaarlijkse opname of schatting, een leverancierswissel, het vervangen van een defecte meter of het plaatsen van een digitale meter;



- **facturatieproblemen** (22,6%) zoals de laattijdige opmaak van energiefacturen en de onduidelijkheid van het facturatieproces;
- **energieprijzen** (19%) zoals de transparantie van vaste, variabele of dynamische energieprijzen, injectievergoedingen, de hernieuwing van energieprijzen of toegepaste kortingen;
- **betalingsproblemen** (11,1%) bij de betaling van energiefacturen zoals afbetalingsplannen, (uitblijven van) terugbetalingen, administratieve kosten en kosten voor minnelijke invordering, betaling via domiciliëring, waarborgregelingen, (dreiging met) opzegging van energiecontract of afsluitingen door wanbetaling;
- **commerciële praktijken en (pre)contractuele voorwaarden** (5,4%) zoals verkooppraktijken en de transparantie van prijssimulatoren en prijsvergelijkers op de voorgestelde prijzen en de aangerekende prijzen;
- **leverancierswissels** (3,5%) en dan vooral vertraging in de verandering van leverancier maar ook ongewenste en onterechte leverancierswissels;
- **de klantenservice van energiebedrijven** (3,1%) door de moeilijke bereikbaarheid via telefonische

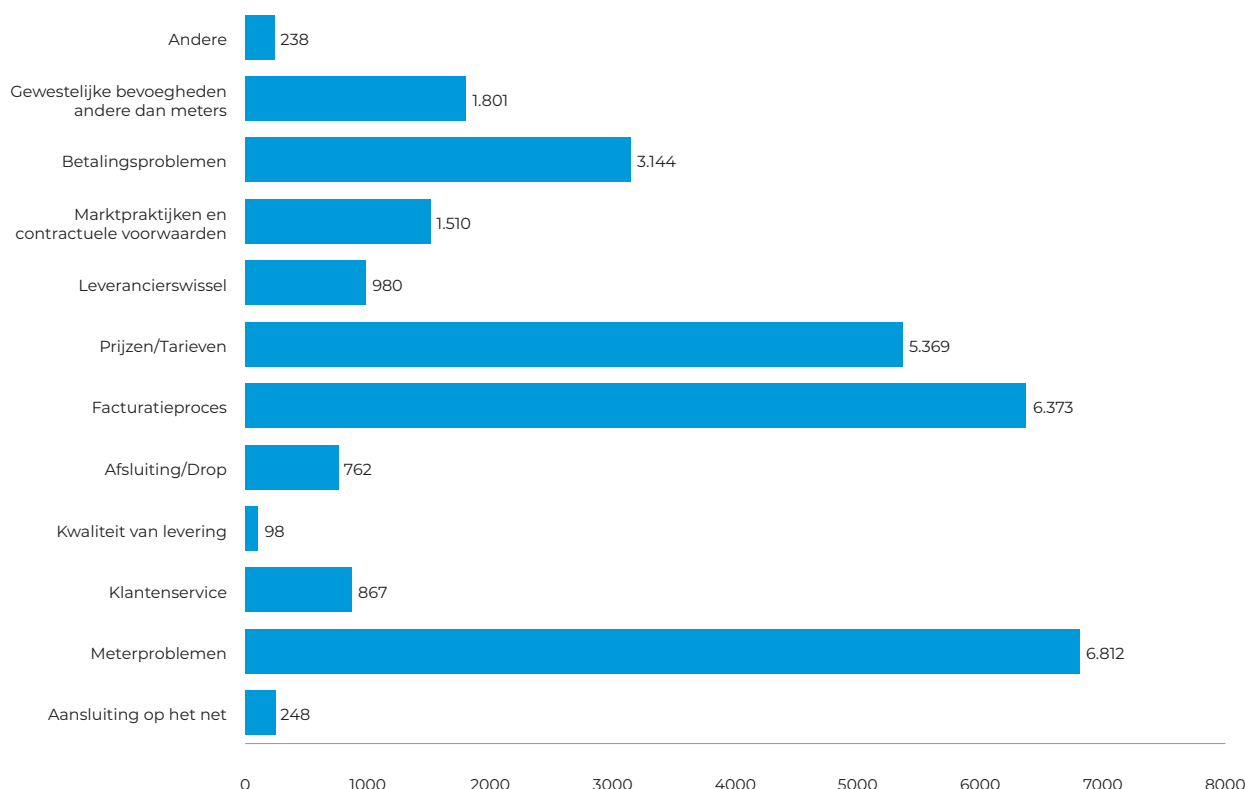
en/of elektronische weg.

De overige ontvangen klachten hadden voor 6,4% te maken met **een aantal gewestelijke bevoegdheden** zoals energiedelen, de maandelijkse afrekening en het capaciteitstarief en ook met een aantal andere groene stroommaatregelen zoals de afrekening van de injectievergoeding of het opstarten van een dynamisch energiecontract.

Geschillen over (nakende) afsluitingen en stopzetting van energiecontracten of zogenaamde drops (2,7%), aansluitingen op het distributienet (0,9%) en stroompannes en spanningsproblemen (0,3%) vervolledigen de klachtensoorten die tot de exclusief gewestelijke bevoegdheid behoren.

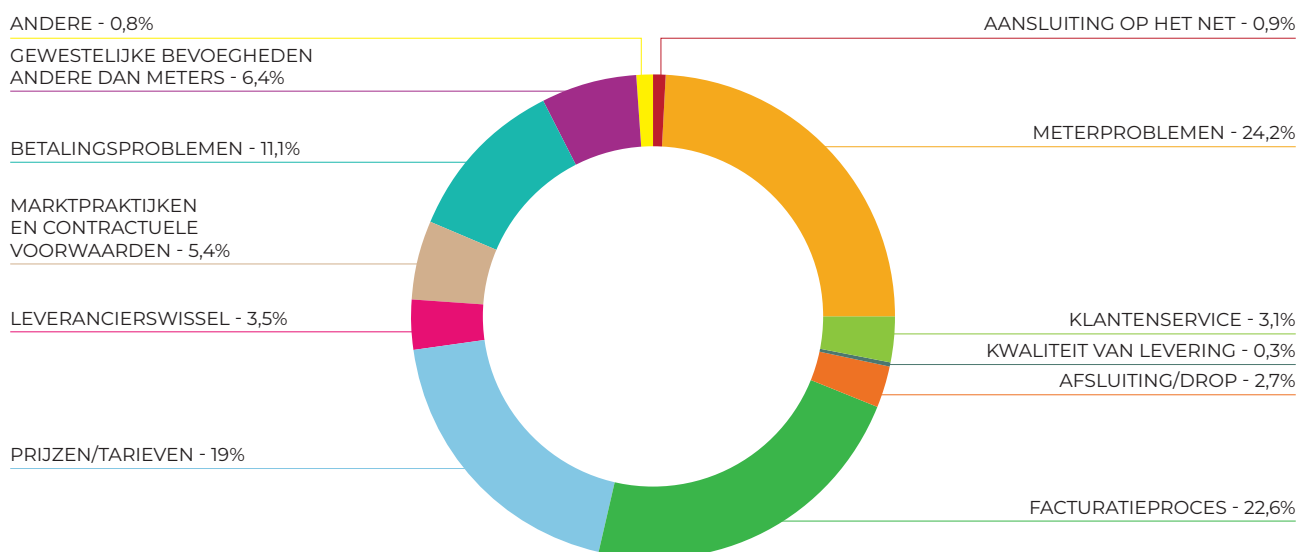
Voor 0,8% van de klachtensoorten kon de Ombudsdienst geen beroep doen op het uitgewerkte classificatiesysteem omdat de klachten geen betrekking hadden op het functioneren van de elektriciteits- en aardgasmarkt maar op andere energiesoorten (bv. petroleumproducten) of andere producten en diensten (bv. water, teledistributie of riolering).

KLACHTENSOORTEN



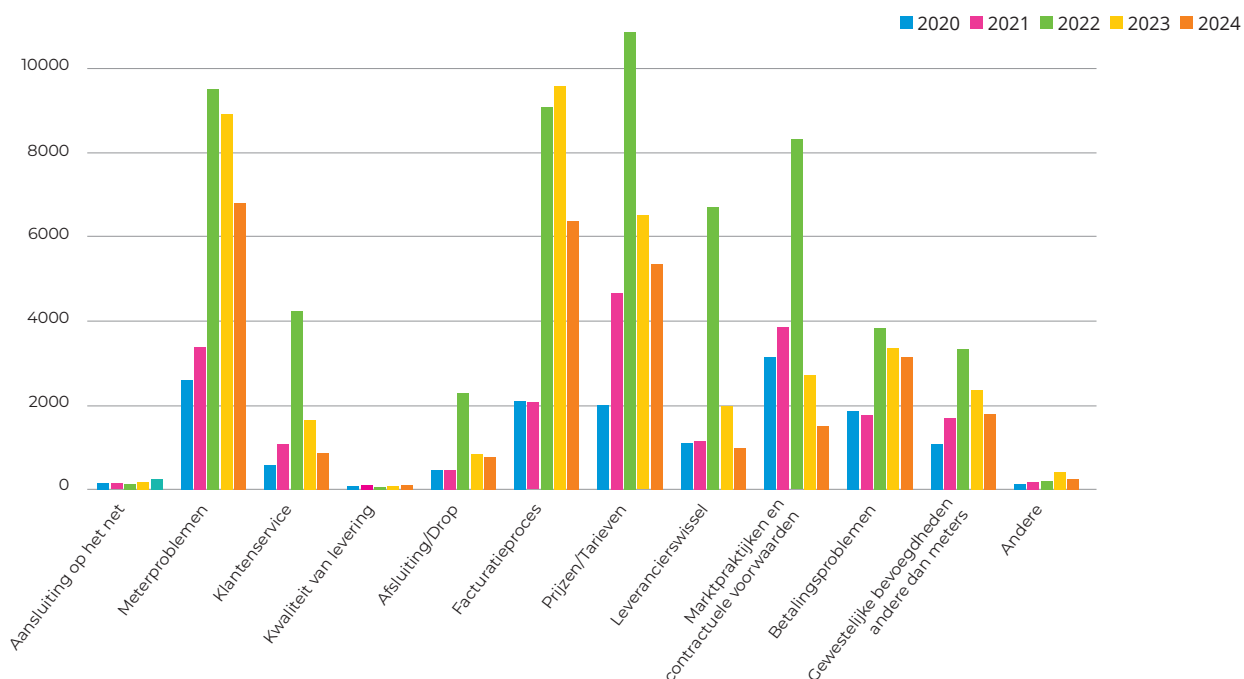


KLACHTENSOORTEN



Hierna volgt nog een overzicht van de evolutie van de belangrijkste klachtsoorten voor de periode 2020-2024.

EVOLUTIE KLACHTENSOORTEN





II. Per energiebedrijf

Hierna volgen de belangrijkste geschillen of klachtentypes waarmee de Ombudsdienst geconfronteerd werd per energiebedrijf. We geven de klachten weer zoals ze door de aanklager tegen

het energiebedrijf zijn geformuleerd. Sommige statistische gegevens tonen we hier niet omdat we geen representatief aantal gegevens hebben.

METERPROBLEMEN (24,2% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

Met meterproblemen bedoelen we klachten die te maken hebben met gefactureerd verbruik na (of bij gebrek aan) een (digitale) meteropname of bij een slecht werkende meter, een meterverwisseling, een meterverandering, een verhuis, een overlijden of een wijziging van de bestemming van de woning. Hoewel de opname, validatie en rechtzetting van (digitale) metergegevens behoren tot de wettelijke opdracht van netbeheerders, stellen we vast dat er voor de oplossing van meterproblemen toch verschillen zijn tussen de energieleveranciers: sommigen reageren niet of onvoldoende (tijdig) op bepaalde wijzigingen of rechtzettingen van metergegevens op een toegangspunt.

Dit geldt zeker voor de meterproblemen die veroorzaakt worden door (een gebrek aan) communicatie van metergegevens bij een verhuis waarbij meerdere partijen betrokken zijn: vorige bewoner of eigenaar, nieuwe bewoner of eigenaar en de oude of nieuwe leverancier op het betrokken toegangspunt.

Sinds 2021 duiken in Vlaanderen ook steeds meer vragen en klachten op over de installatie en werking van digitale meters, evenals over de facturatie van de digitale metergegevens, vooral in combinatie met

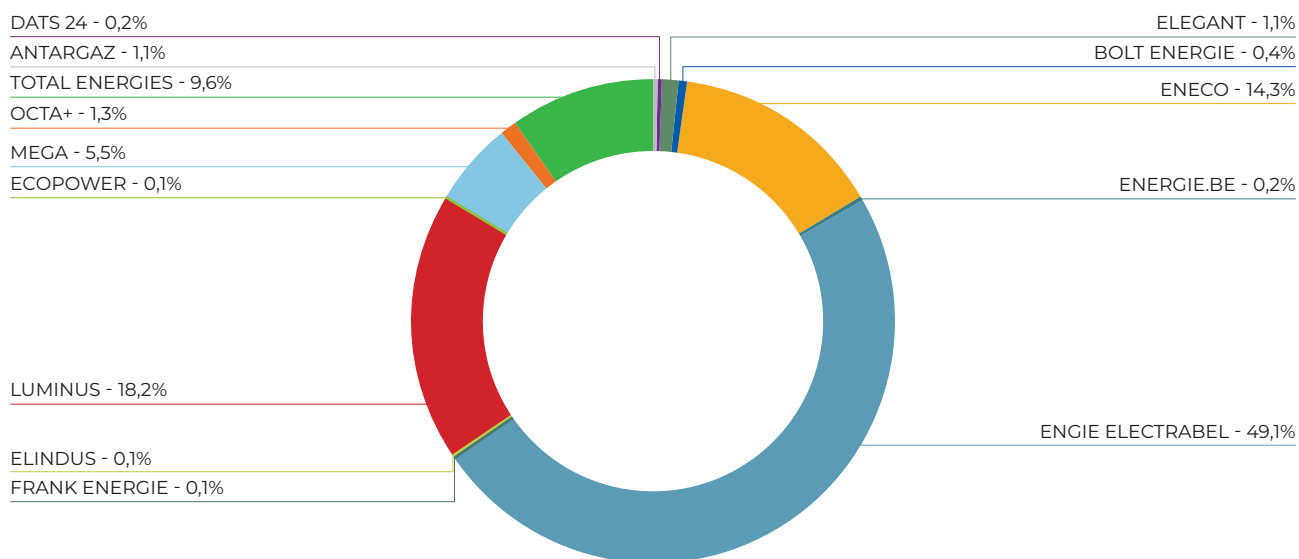
zonnepanelen en het sinds 1 maart 2021 opgeheven compensatiemechanisme van de virtueel terugdraaiende digitale meter.

Deze klachtenaantallen verbeterden niet door de invoering van het dataplatform ATRIAS in november 2021, dat kampte met kinderziektes en ook in 2024 nog voor klachten bleef zorgen omdat er voor de geblokkeerde toegangspunten geen of slechts gebrekkige digitale communicatie mogelijk was tussen de marktspelers. Op die manier bleven tienduizenden netgebruikers en klanten verstoken van tijdig opgestelde en verzonden voorschotfacturen, afrekeningsfacturen ingevolge een jaarlijkse meteropname of slotfacturen naar aanleiding van een meteropname bij een leverancierswissel of een verhuis.

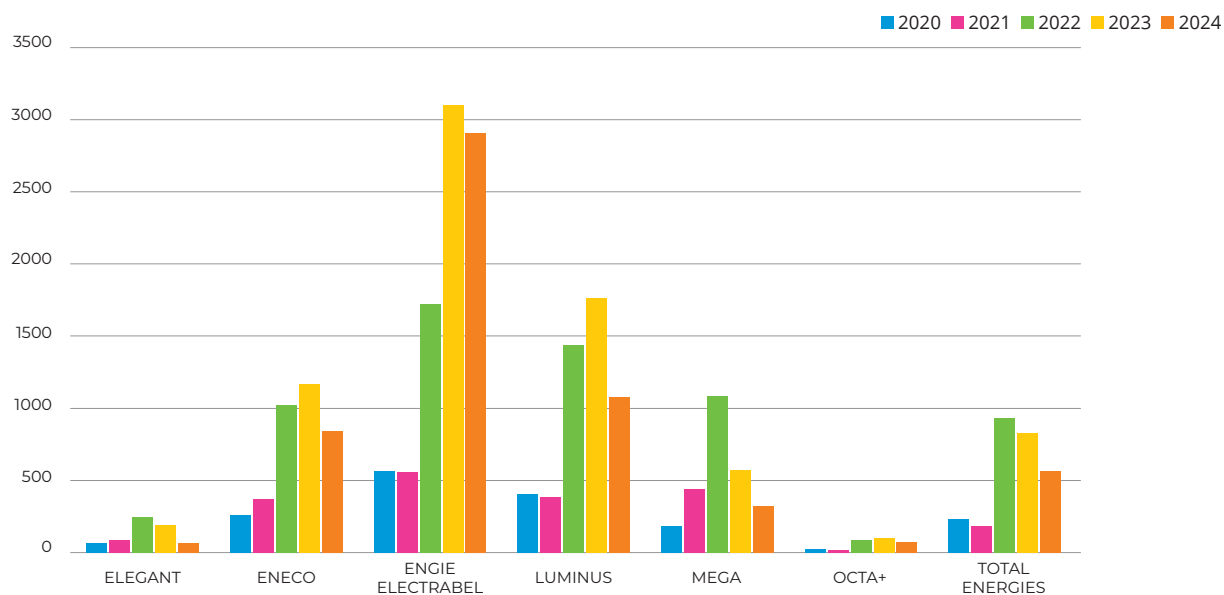
Stilaan geraken meer toegangspunten gedeblokkeerd en worden eindafnemers geconfronteerd door hoge energiefacturen die verbruiken over meerdere jaren vertegenwoordigen. Voor die dossiers is de Ombudsdienst zeer aandachtig voor het respect van de termijnen voor het aanrekenen van een verbruik uit het verleden, zoals beschreven in de technische reglementen van de bevoegde gewestelijke overheden.



METERPROBLEMEN PER LEVERANCIER

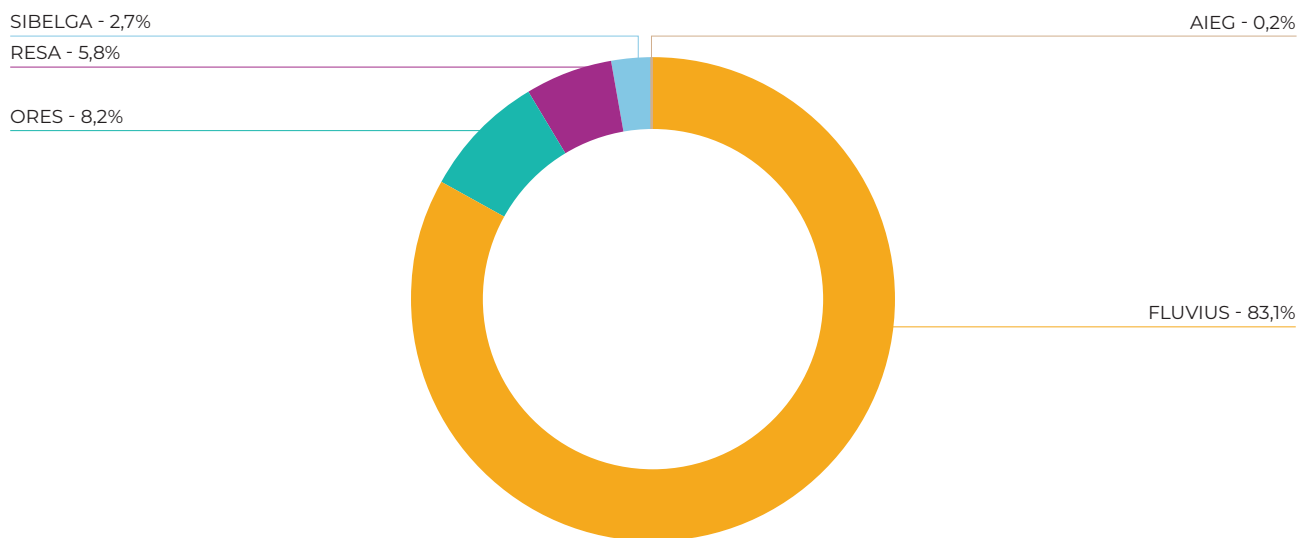


METERPROBLEMEN PER LEVERANCIER

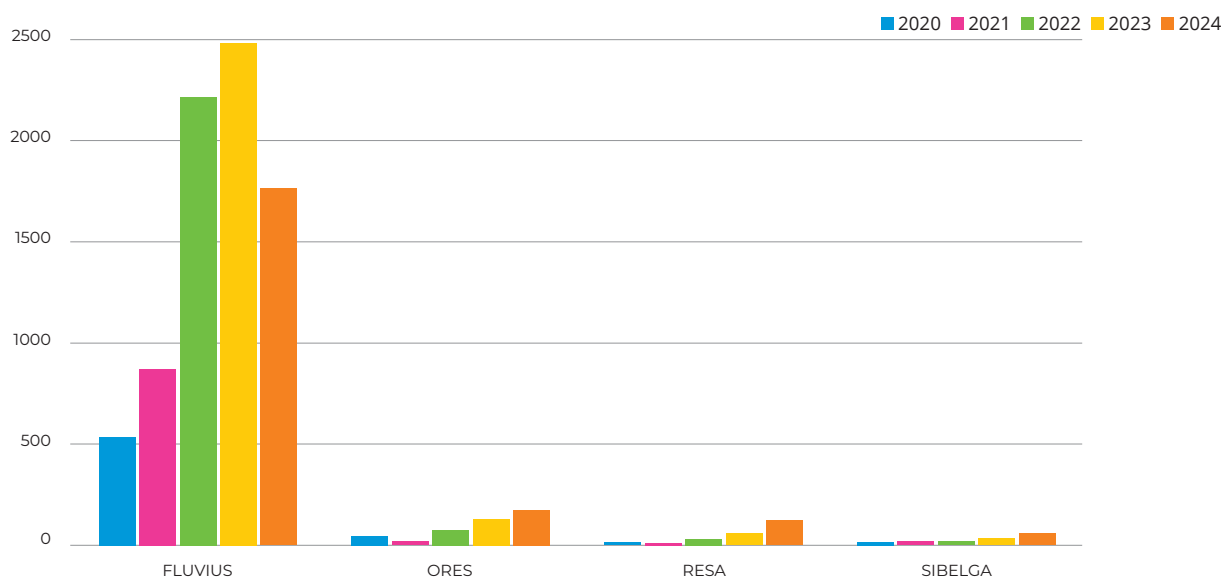




METERPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER



EVOLUTIE: METERPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER



FACTURATIEPROCES (22,6% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

Deze klachten betreffen de onduidelijkheid van de facturatie omdat er geen of laattijdig facturen worden opgestuurd of omdat het proces van verschillende opeenvolgende facturen en (terug)betalingen voor de energieafnemer onduidelijk of onbegrijpelijk is geworden.

Deze facturatieproblemen hebben doorgaans te maken met een laattijdige of verkeerde administratieve,

technische of boekhoudkundige verwerking van facturatiegegevens zoals klant- en metergegevens.

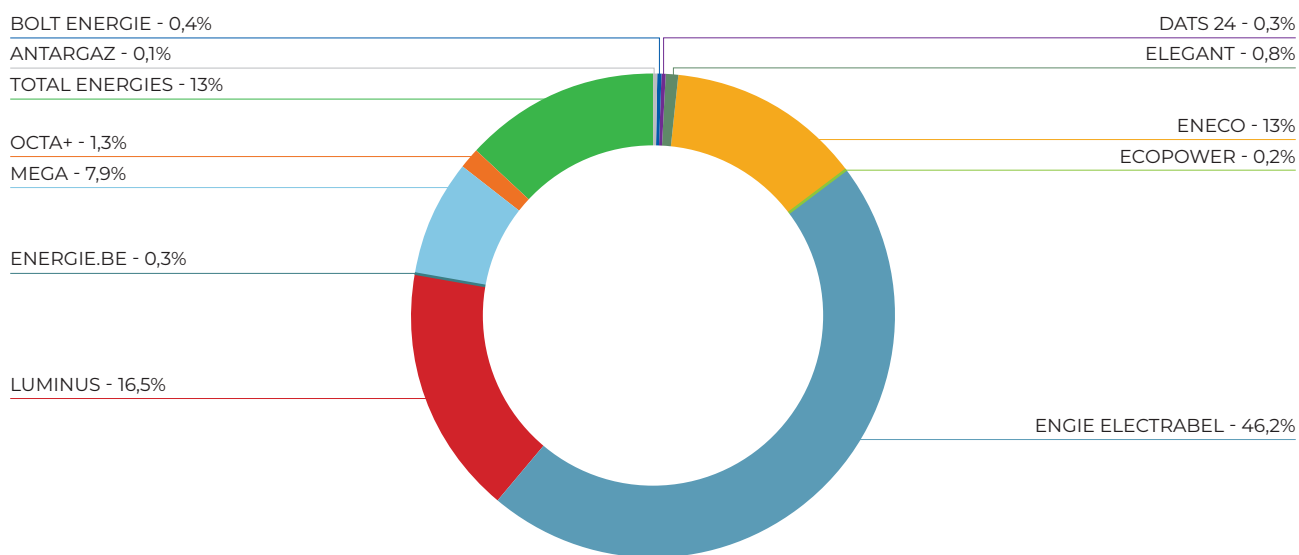
Het gegevensplatform MIG6 (ATRIAS) moet zorgen voor de gegevensuitwisseling tussen distributienetbeheerders en energieleveranciers. Het heeft sinds de start (einde 2021) voor allerlei vertragingen gezorgd: in de opmaak van afrekeningsfacturen, in het uitvoeren en annuleren van leverancierswissels,



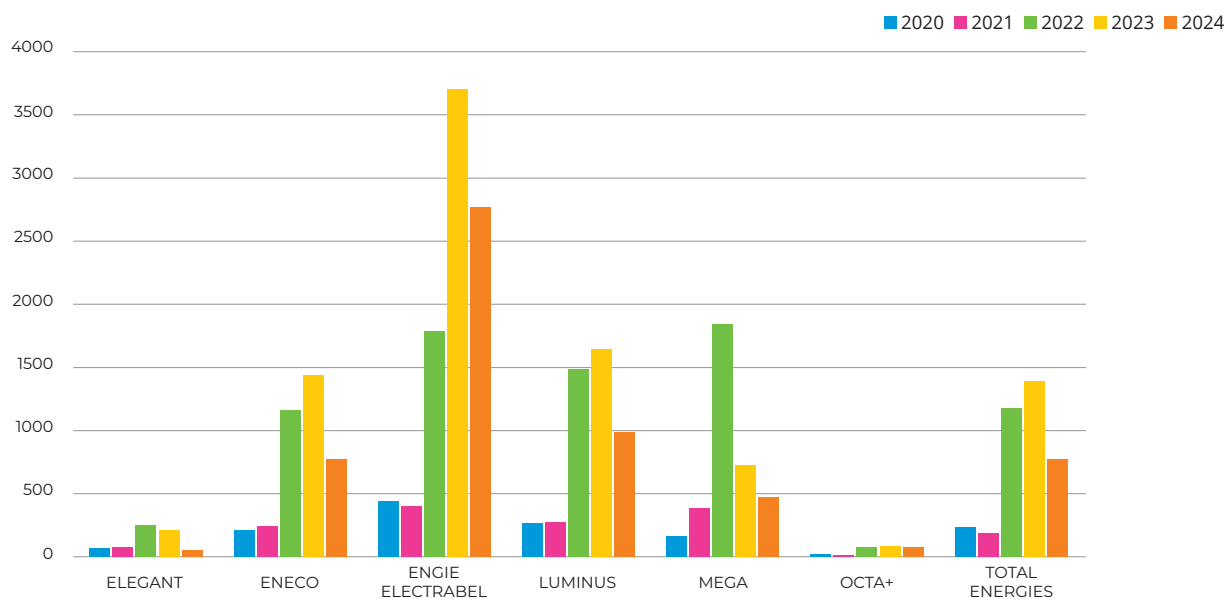
in het verwerken van energie-overnamedocumenten bij verhuis, overlijden ... Die vertragingen zijn ook nog in 2024 niet volledig opgelost geraakt met alle gevolgen van dien voor de (gewezen) klanten, die bovenop de onzekerheid van de energiecrisis en de sterk schommelende prijsniveaus in 2022 dus ook nog eens moesten wachten op hun energiefactuur.

Sommige klanten bleven zelfs in het ongewisse over hun voorschotfactuur, met een hoge jaarafrekening tot gevolg.

FACTURATIEPROCES PER LEVERANCIER



EVOLUTIE: FACTURATIEPROCES PER LEVERANCIER





TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN (19% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

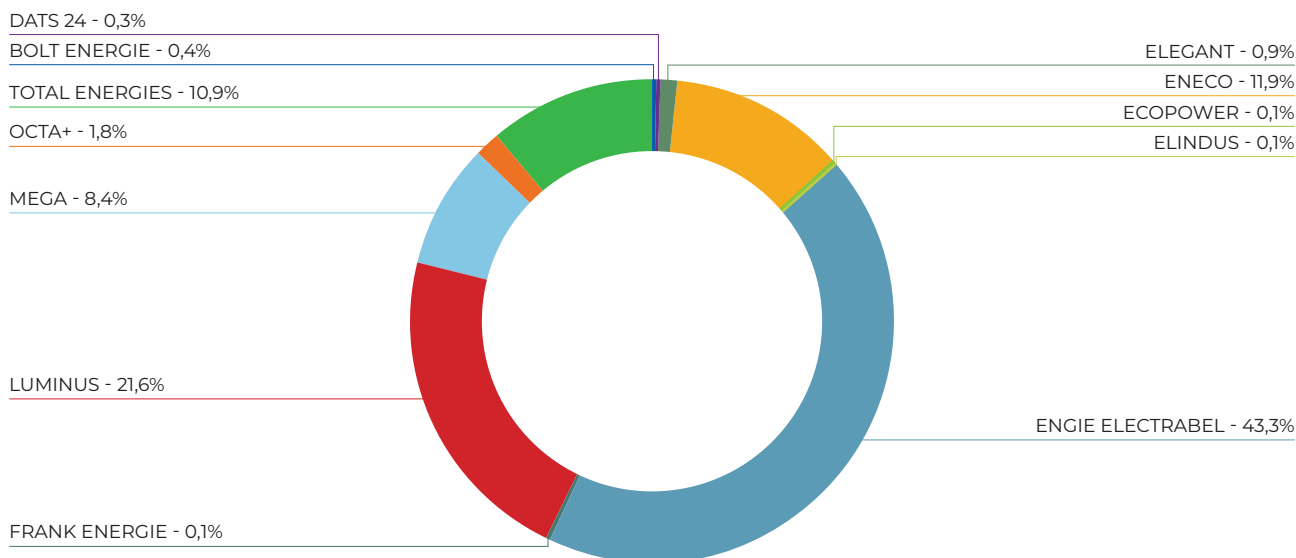
Wanneer het gaat over de transparantie van prijzen of tarieven op de energiefactuur moeten we een onderscheid maken tussen:

- de energieprijzen die door energieleveranciers worden aangerekend;
- de sociale tarieven die door de overheid worden opgelegd aan de energiebedrijven voor hun beschermde klanten;
- de nettatarieven die verschuldigd zijn aan de netbeheerder en na goedkeuring door de regulator worden aangerekend voor het transport en de distributie (aansluiting en

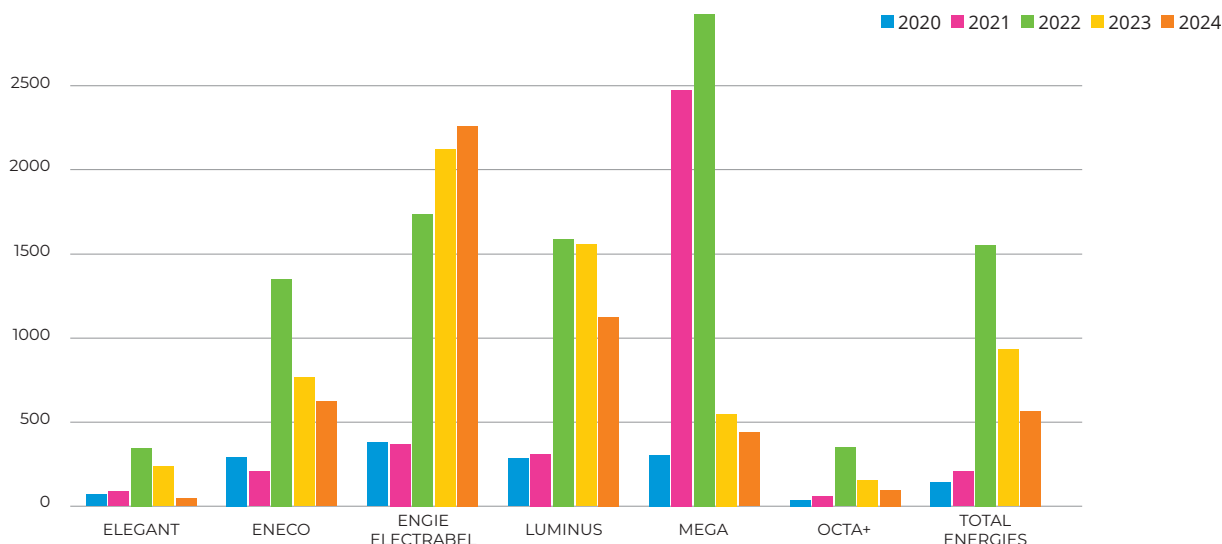
gebruik) van elektriciteit en aardgas;

- de taksen en heffingen die door de verschillende overheden worden aangerekend. De federale overheid besliste vanaf maart 2022 een btw-verlaging van 21% naar 6% voor elektriciteit en vanaf april 2022 voor aardgas. Sinds 2022 zijn ook de federale bijdragen geschrapt en vervangen door een bijzonder accijnsrecht voor elektriciteit en aardgas.

PRIJSTRANSPARANTIE PER LEVERANCIER

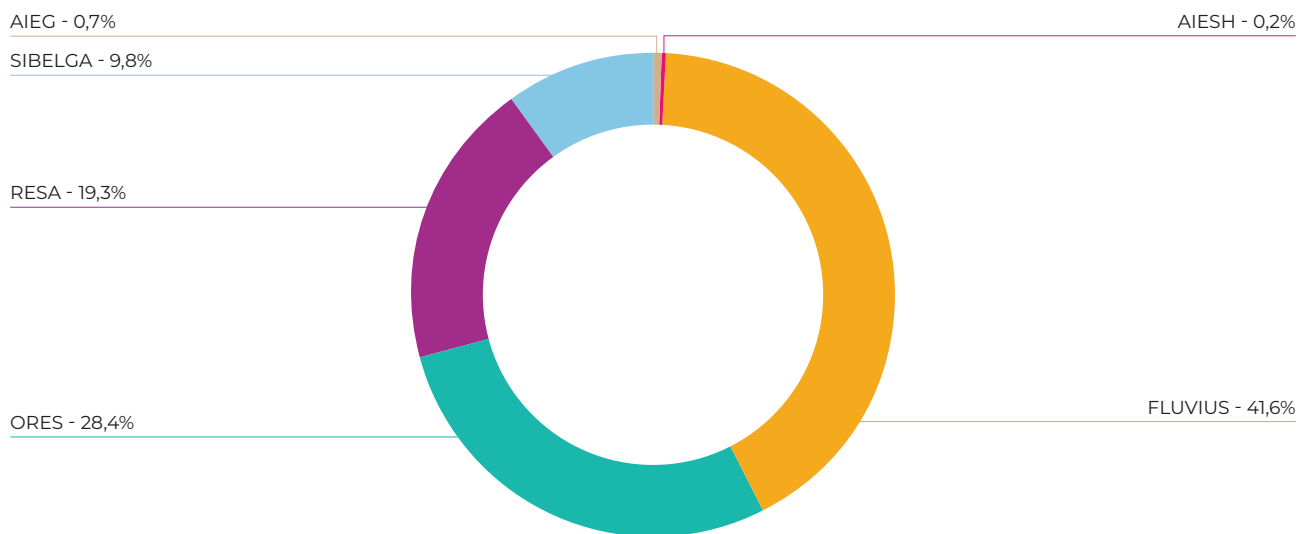


EVOLUTIE: PRIJSTRANSPARANTIE PER LEVERANCIER

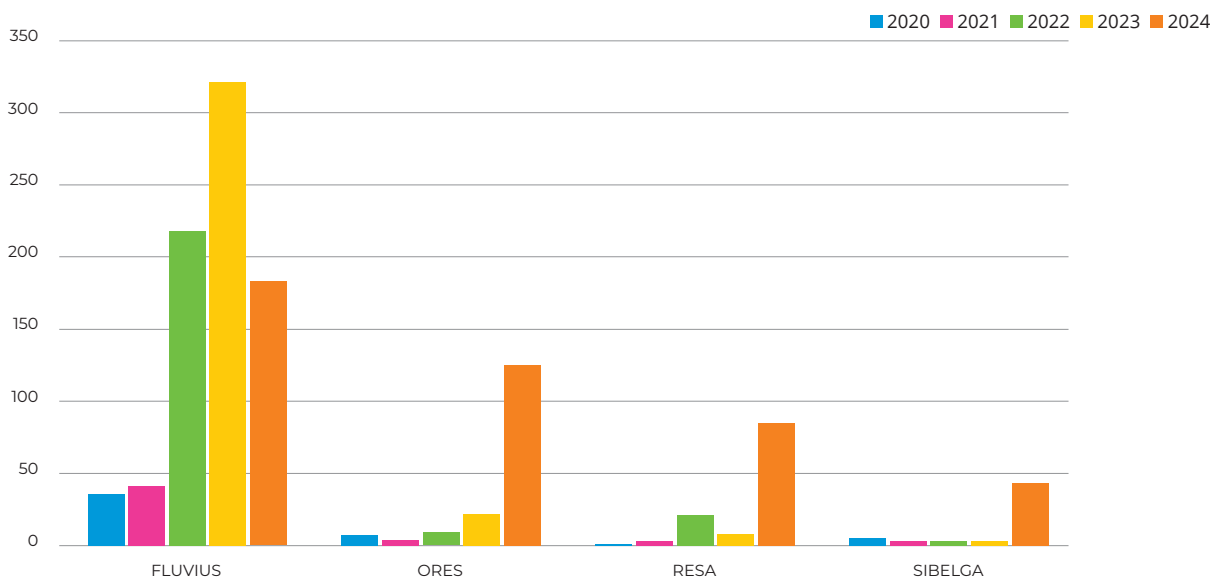




PRIJSTRANSPARANTIE PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER



EVOLUTIE: PRIJSTRANSPARANTIE PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER



ENERGIEPRIJZEN: Leveranciers bieden vrij te bepalen energieprijzen aan in een vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt en rekenen die door aan de eindgebruiker tegen vaste, variabele of dynamische tarieven.

SOCIALE TARIEVEN: maximumprijzen voor elektriciteit en aardgas die aan energiebedrijven worden opgelegd voor hun beschermde klanten.

NETTARIEVEN: de transportkosten worden goedgekeurd door de federale regulator CREG.

Door de zesde staatshervorming is de bevoegdheid voor de distributienettarieven sinds 1 juli 2014 overgedragen van de federale overheid aan de gewesten. Sindsdien zijn dus de gewestelijke regulatoren (VREG in Vlaanderen, BRUGEL in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest en CWaPE in Wallonië) bevoegd voor de goedkeuring van de distributienettarieven.

TAKSEN EN HEFFINGEN: verschillende taken en heffingen worden doorgerekend via de energiefactuur, omdat ze opgelegd zijn door



de federale overheid (accijnzen en btw) en door de gewestelijke overheden (zoals kosten groene stroom en warmtekrachtkoppeling, aansluitingsvergoeding, toeslag voor openbare dienstverplichtingen en Vlaamse energieheffing). De verschillende distributienettarieven maar ook de capaciteitstarieven en de tarieven voor de huur van analoge meters of databeheer, de transmissie- en transporttarieven, de energiebijdrage, de bijzondere accijnzen, de bijdrage Energiefonds (enkel in Vlaanderen), de aansluitingsvergoeding (enkel in Wallonië) en de toeslag voor openbare dienstverplichtingen (enkel in Brussel), geldig per distributiezone kunnen geraadpleegd worden bij de verschillende gewestelijke regulatoren:

Brussel: <http://www.brugel.be>

Vlaanderen: <http://www.vreg.be>

Wallonië: <http://www.cwape.be>

Voor de energieleveranciers gaat het hier vooral om de transparantie van de energieprijzen, die ook verschillende energiecomponenten kan bevatten: de volumegerelateerde energieprijzen (uitgedrukt in euro/kWh), de kosten voor groene stroom of warmtekrachtkoppeling (enkel in Vlaanderen), de vaste vergoedingen (of zogenaamde abonnementskosten, al dan niet per begonnen jaar voor een energiecontract met vaste energieprijzen) of een forfait voor zonnepanelen (al dan niet met terugdraaiende meter, volgens het vermogen van de omvormer uitgedrukt in kVa). Voor de opgewekte energie van zonnepanelen die gemeten wordt

met een digitale meter, worden er ook contracten met een terugleververgoeding of een injectietarief aangeboden.

Sinds begin 2023 stabiliseerden en daalden de energieprijzen op de groothandelsmarkten stelselmatig maar in de tweede helft van 2024 zien we toch weer een stijging van de elektriciteits- en aardgasprijzen. Ook de contracten met vaste prijzen verschijnen terug in het aanbod van de leveranciers. Vooral de stabilisering van de energieprijzen resulteerde in een daling van de klachten over de transparantie van de energieprijzen of de voorschotfacturen.

Blijven wel nog voorwerp van klachten: de transparantie van toegepaste variabele prijzen en hun indexatieparameters op de ontvangen afrekeningen, de berekening van de toegepaste kortingen op de energieprijzen en de hernieuwing of wijziging van prijzen en tarieven (waarbij vooral de communicatie van het hernieuwingsvoorstel achterwege blijft of onvoldoende duidelijk is). Ook sociale tarieven zijn nog het onderwerp van geschil wanneer ze niet of laattijdig worden toegepast door discussies over de regelmatigheid van de attesten van uitbetalingsinstellingen. Ook zijn er klachten over de laattijdige omzetting van sociale tarieven naar commerciële tarieven wanneer de eindafnemer geen rechthebbende meer blijkt te zijn op het sociaal tarief.

BETALINGSPROBLEMEN (11,1% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

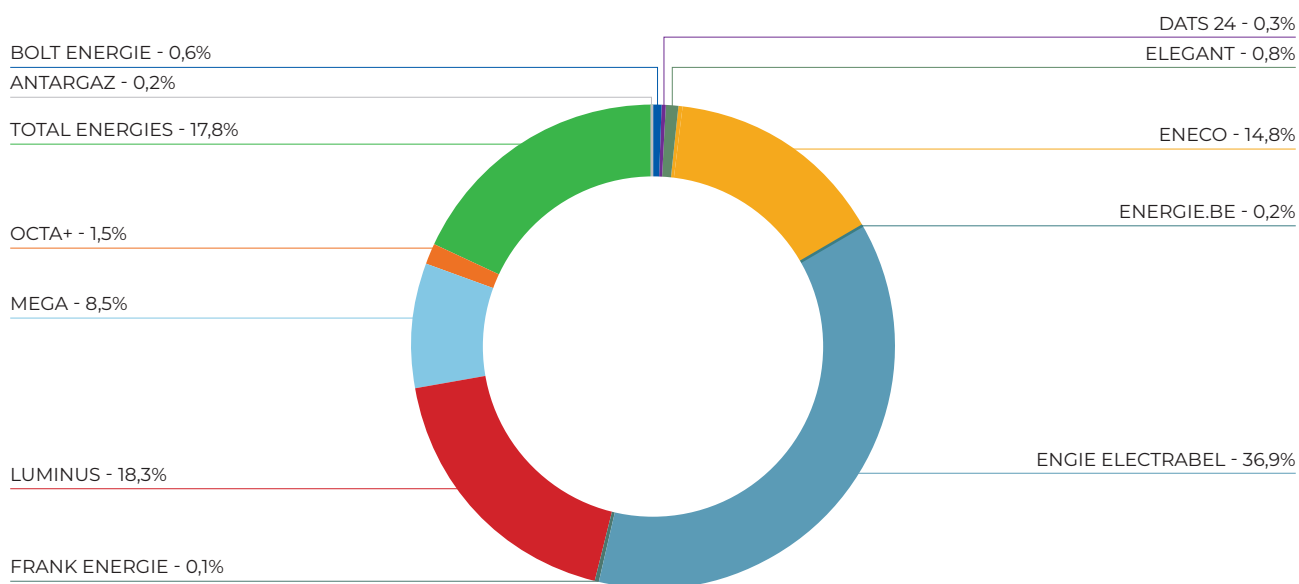
De klachten over betalingsproblemen handelen vooral over afbetalingsplannen, bankdomiciliëringen, aanrekening van administratieve en invorderingskosten, problemen met creditnota's, bankwaarborgen en terugbetalingen die te laat worden teruggestort.

In 2024 stellen we bij sommige leveranciers nog steeds een stijging vast van deze geschillen in vergelijking met 2023, waar er een algemene stijging van deze klachtensoort werd vastgesteld.

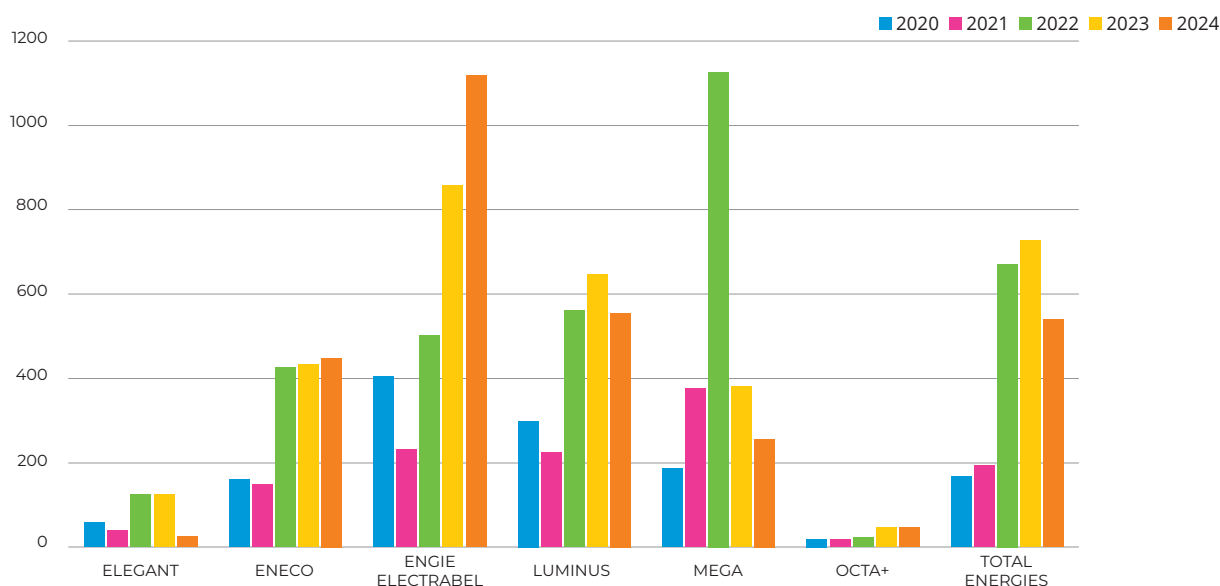
Bij sommige leveranciers stellen we vast dat de nieuwe innings- en invorderingsregels ingevolge de invoering van Boek XIX "Schulden van de consument" van het Wetboek van economisch recht via de wet van 4 mei 2023 (Belgisch Staatsblad van 23 mei 2023) tijd nodig hebben om te worden geïmplementeerd of aanleiding geven tot nieuwe klachten over de interpretatie van de federale wetgeving die samen met de gewestelijke regels inzake sociale bescherming voor (beschermde) eindafnemers moet bekeken worden.



BETALINGSPROBLEMEN PER LEVERANCIER



EVOLUTIE: BETALINGSPROBLEMEN PER LEVERANCIER



COMMERCIELE PRAKTIJKEN EN (PRE)CONTACTUELE VOORWAARDEN (5,4% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

Het voorwerp van deze klachten betreft het al dan niet naleven van eerlijke marktpraktijken door de energieleveranciers. Deze klachten gaan over: precontractuele informatie of publiciteit, marktpraktijken (verkoop en marketing) en de naleving van de contractuele voorwaarden of de conformiteit ervan met het consumentenakkoord

“De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt” of met het Wetboek Economisch Recht.

Wanneer de Ombudsdienst in het kader van een klachtenonderzoek vaststelt dat er mogelijk inbreuken op de economische wetgeving inzake



marktpraktijken en consumentenbescherming zijn, worden deze dossiers voor verder gevolg ook doorgestuurd naar de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie.

Sinds de energiecrisis zijn eindafnemers waakzamer geworden over de naleving van de contractuele prijsvoorwaarden. Ze vragen zich af of de juiste tariefkaart met de gecontracteerde energieprijzen of de afgesproken kortingen op hun energieverbruiken wordt toegepast, nadat ze een energiecontract afsloten of wanneer hun energiecontract werd verlengd of hernieuwd.

We stellen een daling vast van de klachten over verkooppraktijken. Vanaf 1 januari 2024 zijn er nieuwe regels van toepassing op het herroepingsrecht en op deur-aan-deurverkoop. Voorheen beschikten consumenten alleen over een herroepingsrecht van 14 dagen voor contracten voor de levering van gas en/of elektriciteit die waren aangegaan op afstand of buiten de verkoopruimte.

Sinds 1 januari 2024 wordt dit herroepingsrecht van 14 dagen toegekend aan alle consumenten, ongeacht het type contract dat ze zijn aangegaan voor de levering van gas en/of elektriciteit. Het gaat dus om een algemeen herroepingsrecht dat altijd wordt toegekend aan consumenten.

Er zijn ook specifieke maatregelen voor deur-aan-deurverkoop van toepassing op gas- en/of elektriciteitsleveringscontracten die worden aangegaan in het kader van een ongevraagd bezoek van een onderneming bij de consument thuis.

Er zijn een aantal specifieke maatregelen genomen voor de deur-aan-deurverkoop met het koninklijk besluit van 12 november 2023 betreffende ongevraagde bezoeken door een onderneming bij de consument thuis, strekkende tot de levering van elektriciteit en/of gas met toepassing van artikel VI.66, § 2, eerste lid, van het Wetboek van economisch

recht (Belgisch Staatsblad van 14 december 2023)

Een verplichte wachttijd van ten minste drie dagen voordat een gas- en/of elektriciteitsleveringscontract kan worden aangegaan.

Bij een bezoek bij de consument thuis mag de leverancier en/of de onderneming die voor hem werkt alleen een aanbod doen, er mag op dat moment dus geen contract worden getekend. De consument heeft minimaal drie dagen bedenktijd om te beslissen of hij het contract al dan niet aangaat.

Consumenten kunnen via een formulier aangeven dat ze gedurende een jaar niet thuis benaderd willen worden met deur-aan-deurverkoop.

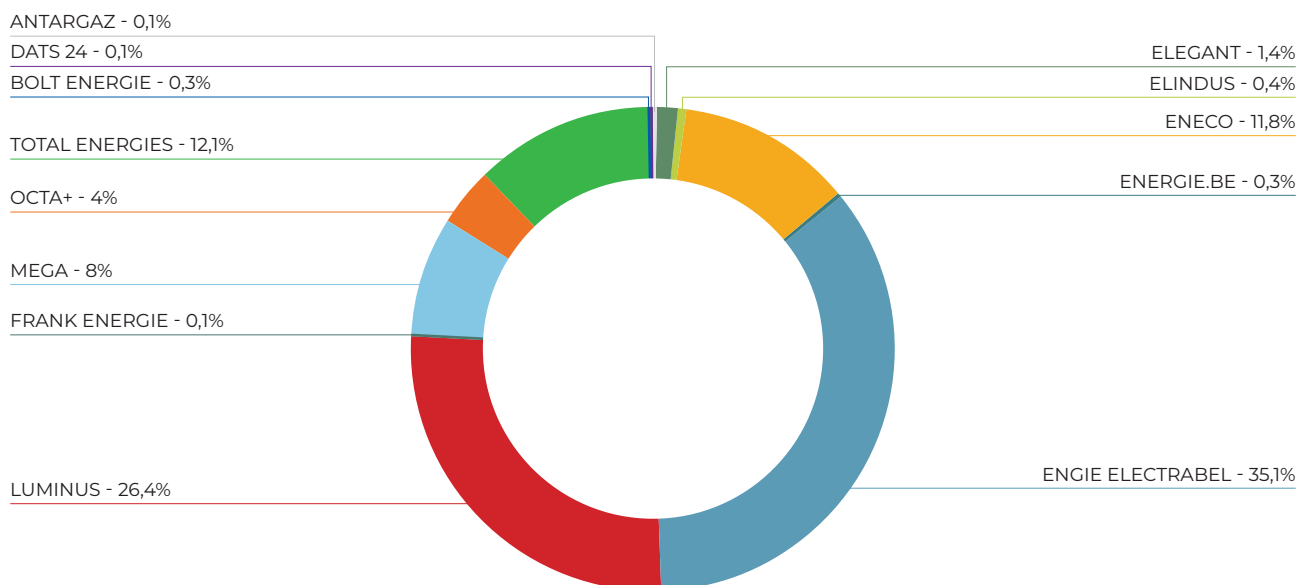
De leverancier is verplicht om consumenten een formulier te verstrekken waarop zij kunnen aangeven dat zij gedurende een jaar geen deur-aan-deurverkoop meer wensen.

Als de consument het formulier invult, mogen de leverancier en ondernemingen die voor hem werken gedurende een jaar niet meer bij de consument thuis langskomen om te verkopen. Dat verbod geldt voor het adres dat de consument op het formulier heeft ingevuld. Als de consument verhuist, kan hij de leverancier daarvan op de hoogte stellen en zal de leverancier de lijst met mensen die niet meer benaderd willen worden zo snel mogelijk moeten aanpassen.

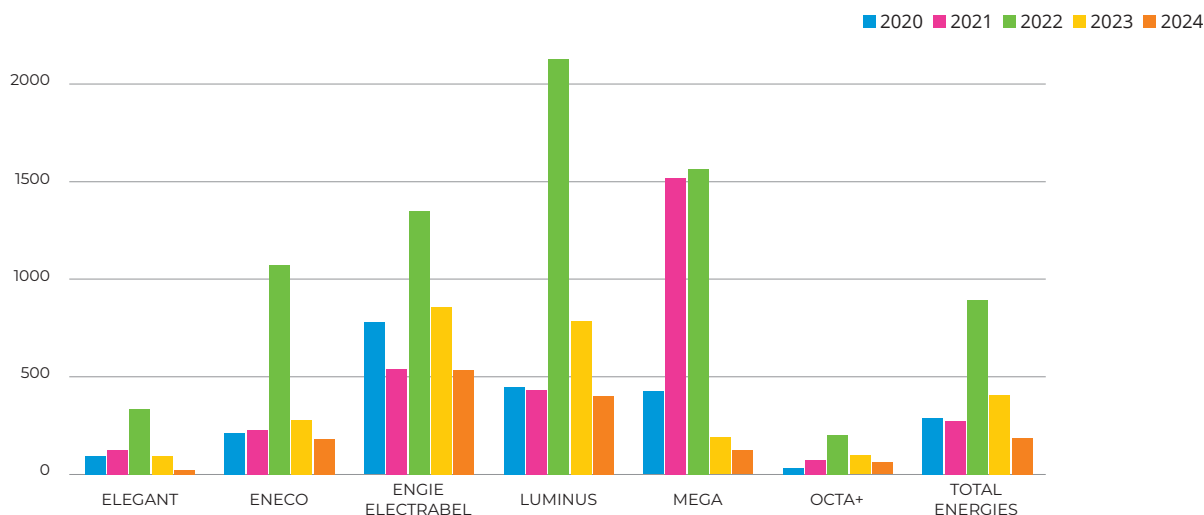
Dit resulteerde in minder leveranciers die nog deur-aan-deurverkoop organiseren en dus ook in minder klachten over ongewenste veranderingen van leverancier. Anderzijds blijven de ongewenste leverancierswissels ingevolge verkopen op afstand (via telefoon en/of internet) nog steeds een werkpunt alsmede de onterechte leverancierswissels waarbij een toegangspunt ongevraagd gekaapt wordt door een leverancier.



COMMERCIËLE PRAKTIJKEN EN (PRE)CONTRACTUELE VOORWAARDEN PER LEVERANCIER



EVOLUTIE: COMMERCIËLE PRAKTIJKEN EN (PRE)CONTRACTUELE VOORWAARDEN PER LEVERANCIER



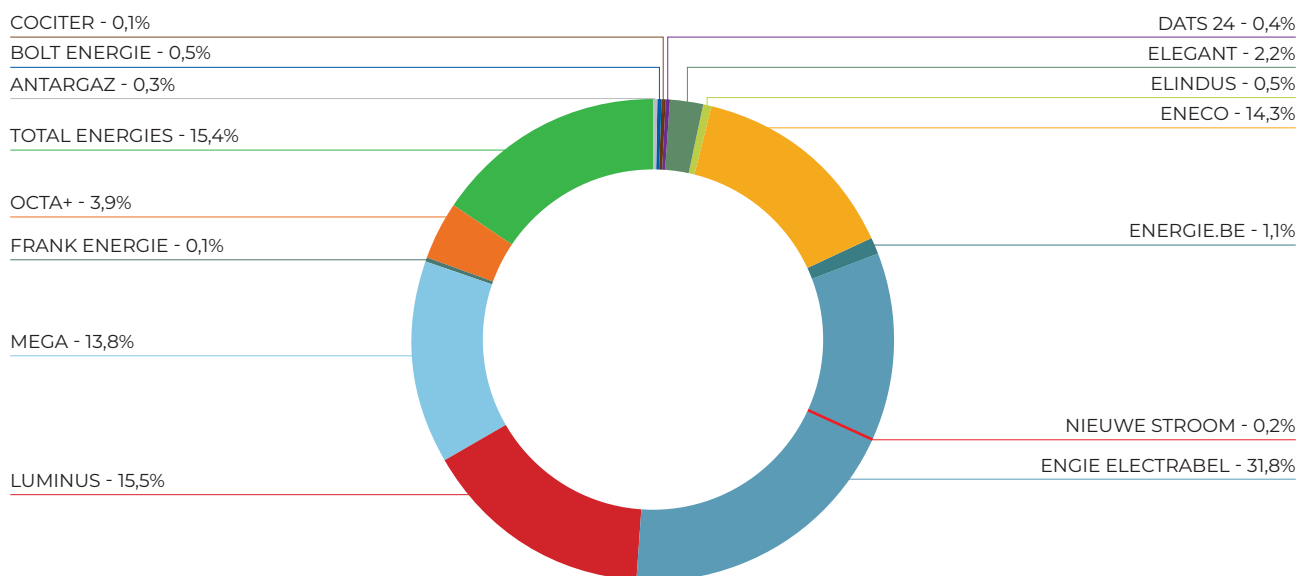
VERANDERING VAN LEVERANCIER (3,5% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

In 2024 waren er nog steeds veranderingen bij de verandering van leverancier en ook ongewenste en onterechte leverancierswissels (zogenaamde Mystery Switches) zijn nog altijd dagelijkse kost. Ze zijn vervelend omdat de klanten plots vernemen dat een andere leverancier hun EAN-codes heeft overgenomen, waarna ze van hun eigenlijke leverancier soms moeten vernemen dat hij zijn

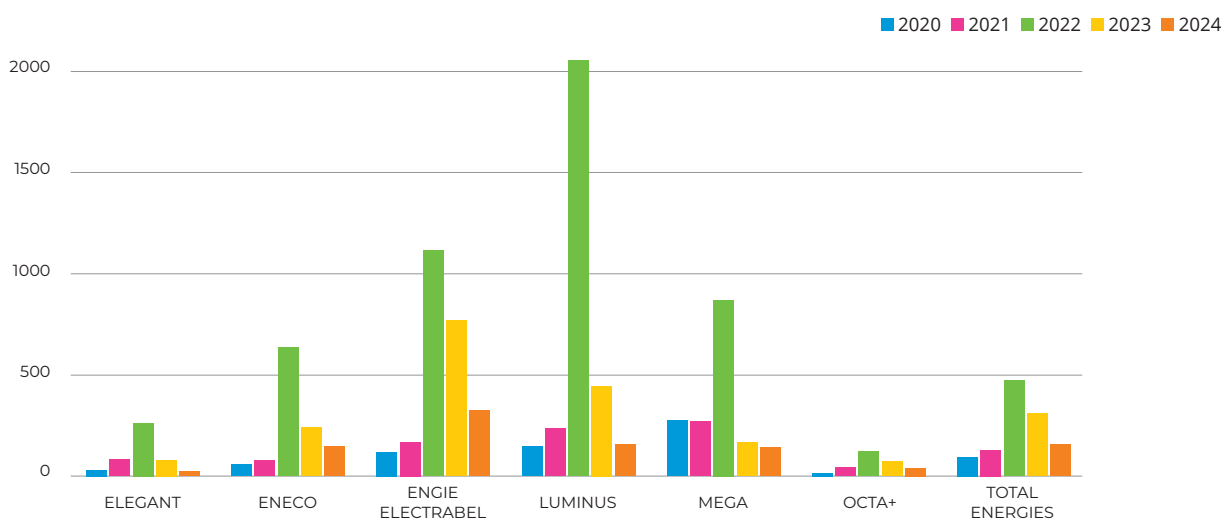
energiecontracten (aan soms gunstigere tarieven) niet wil verderzetten na rechtzetting van de onterechte leverancierswissel. Het is opvallend dat de onterechte leverancierswissels en de veranderingen bij de verandering van leverancier zijn ontstaan na de invoering van het communicatieprotocol MIG6 einde 2021 en nog steeds, weliswaar in mindere mate dan in 2022 en 2023, voor problemen blijven zorgen.



VERANDERING VAN LEVERANCIER



EVOLUTIE: VERANDERING VAN LEVERANCIER



KLANTENSERVICE (3,1% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

De Ombudsdienst registreert ook de klachten in verband met de dienstverlening van de energiebedrijven. Het betreft hier klachten over de klantenservice op het vlak van telefonische oproepen (callcenter), elektronisch beheer van informatie (met inbegrip van het klachtenbeheer) of de dienstverlening in een klantenkantoor.

Tijdens de energiecrisis werden de leveranciers overstelpt met vragen van klanten, maar in 2023 en

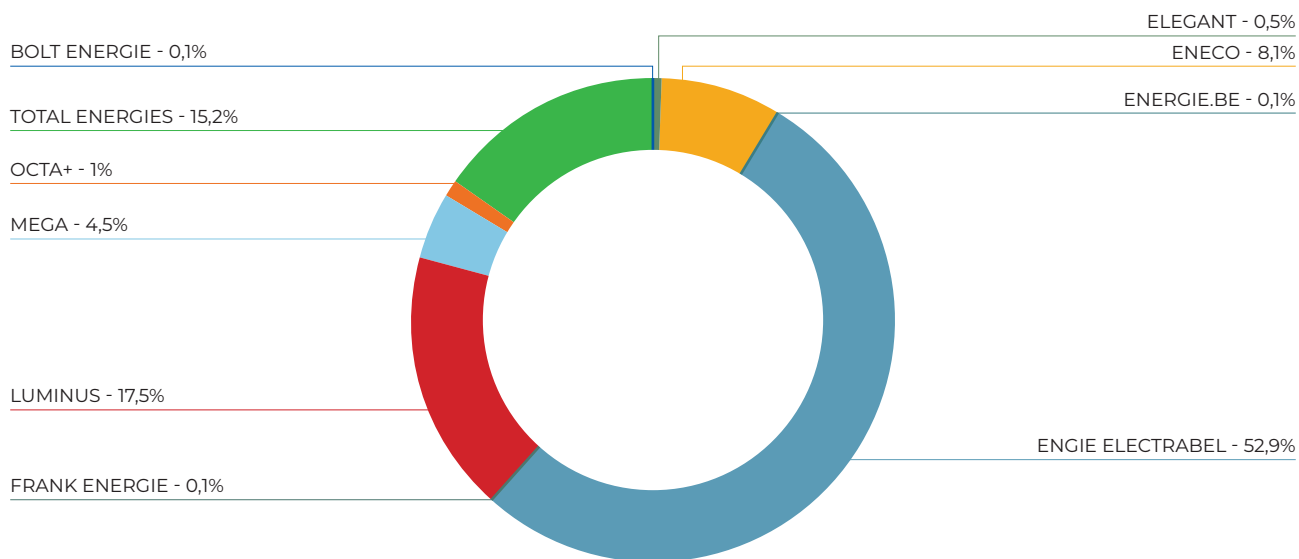
2024 is de rust op de markt stilaan weergekeerd. Dit vertaalt zich in een pak minder klachten over de onbereikbaarheid van de energieleveranciers. Het aantal klachten hierover is vrij spectaculair gedaald: van meer dan 4.000 in 2022 naar slechts 1.655 in 2023 en 867 in 2024. De energieprijzen zijn minder volatiel dan tijdens de energiecrisis waardoor klanten uiteraard met minder vragen zitten. Daarnaast hebben de bedrijven hun callcenters op het hoogtepunt van de energiecrisis



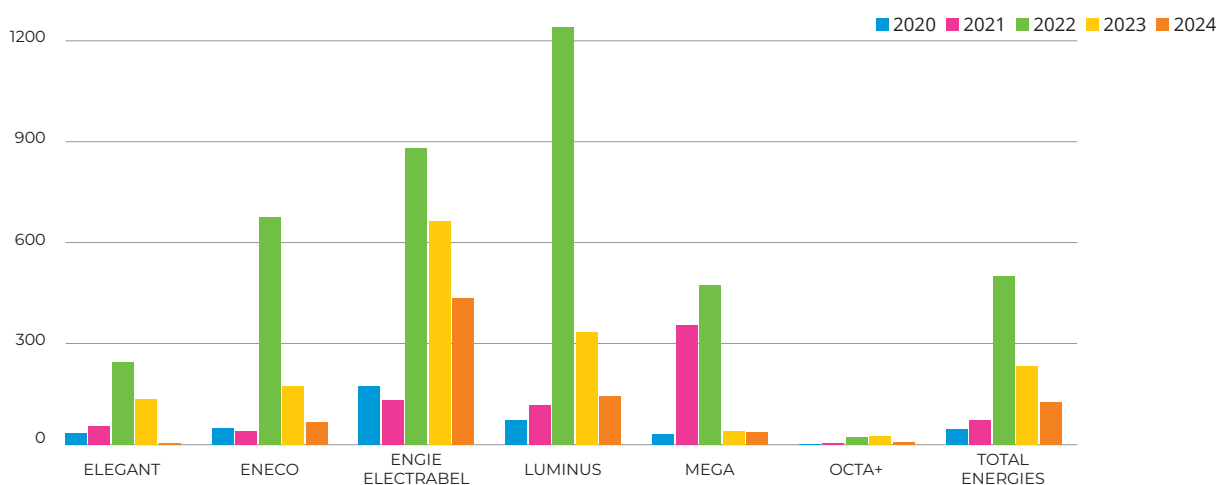
fors uitgebreid en de elektronische of digitale bereikbaarheid van hun diensten verbeterd. Het niveau van bereikbaarheid van voor de energiecrisis is evenwel nog niet helemaal bereikt. Dat is voor een stuk te verklaren door de verminderde telefonische

bereikbaarheid van energiebedrijven. Ze leiden hun klanten naar digitale platformen en webformulieren of bieden energiecontracten aan die telefonische bereikbaarheid niet meer als een dienst aanbieden.

KLANTENSERVICE PER LEVERANCIER



EVOLUTIE: KLANTENSERVICE PER LEVERANCIER





GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN, ANDERE DAN METERGEGEVENS (6,4% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

Tot de gewestelijke bevoegdheden behoren, naast de verplichtingen van distributienetbeheerders omtrent de verwerking, validatie en communicatie van metergegevens, nog een aantal specifieke gewestelijke maatregelen zoals:

- **sociale en ecologische openbare dienstverplichtingen (ODV)**, die aan netbeheerders en leveranciers worden opgelegd. Zo voorziet ieder gewest in een sociale bescherming van huishoudelijke eindafnemers wanneer zij problemen hebben met de betaling van hun energiefactuur. Aan de andere kant kunnen leveranciers de kosten voor groene stroom en warmtekrachtkoppeling (wkk enkel in Vlaanderen) doorrekenen in de energieprijs door regionale verplichtingen en doelstellingen op vlak van hernieuwbare energie. Nog andere maatregelen hebben te maken met de energietransitie en met de digitale meter (energiedelen, maandfacturatie en injectievergoeding voor de productie van groene stroom...);
- **aansluitingen op het distributienetwerk** (de termijnen voor aansluiting, wachttijden of zelfs weigering van aansluiting);
- **de kwaliteit van de levering** zoals stroompannes en de eventuele vragen tot financiële compensatie voor geleden schade die daaruit voortvloeide;
- de reglementeringen inzake **de zogenaamde drop en afsluiting van het net**, waarbij het energiecontract van de huishoudelijke eindafnemer ingevolge wanbetaling bij de commerciële leverancier wordt stopgezet en de levering wordt overgenomen door de distributienetbeheerder in zijn hoedanigheid van sociale leverancier.

Voor residentiële afnemers bestaan er op gewestelijk vlak beschermingsmaatregelen bij wanbetaling ten opzichte van een leverancier. Er zijn ook regels bij

het afsluiten of heraansluiten van de elektriciteits- en aardgastoevoer na een verhuizing, bij leegstand van een woning en in de winterperiode.

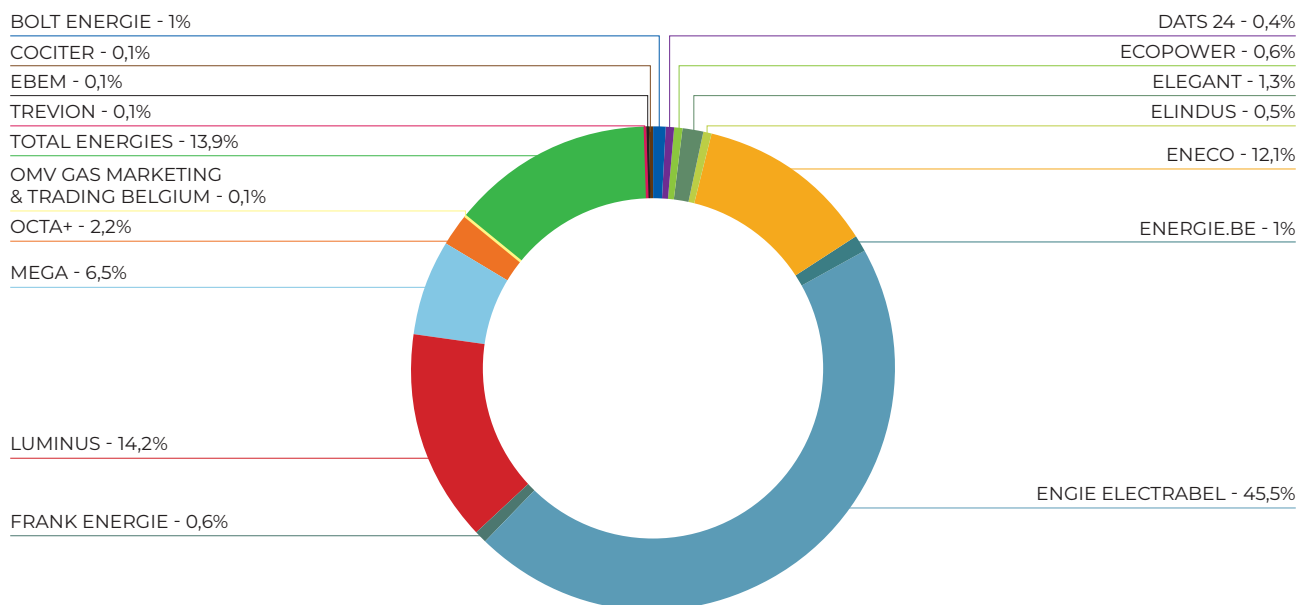
Bij de gegevens hierna moet nogmaals worden benadrukt dat de klachtgegevens voor de distributienetbeheerders van Brussel en Wallonië geen representatief beeld schetsen omdat hiervoor een eigen gewestelijk bemiddelingsorgaan is aangesteld, namelijk de gewestelijke Ombudsdienst in Wallonië (SRME), die operationeel is binnen de Waalse energieregulator CWaPE, en de Geschillendienst van de Brusselse energieregulator BRUGEL.

Bij leveranciers valt op dat het door nieuwe facturatiesystemen nog altijd niet mogelijk is om gegevens in verband met groene stroom (zonnepanelen, batterijen, ...) correct of tijdig te verwerken, zoals gegevens over energiedelen en injectievergoeding. Ook bij maandfacturatie in Vlaanderen zijn er nog problemen met de vlotte inwerkingtreding.

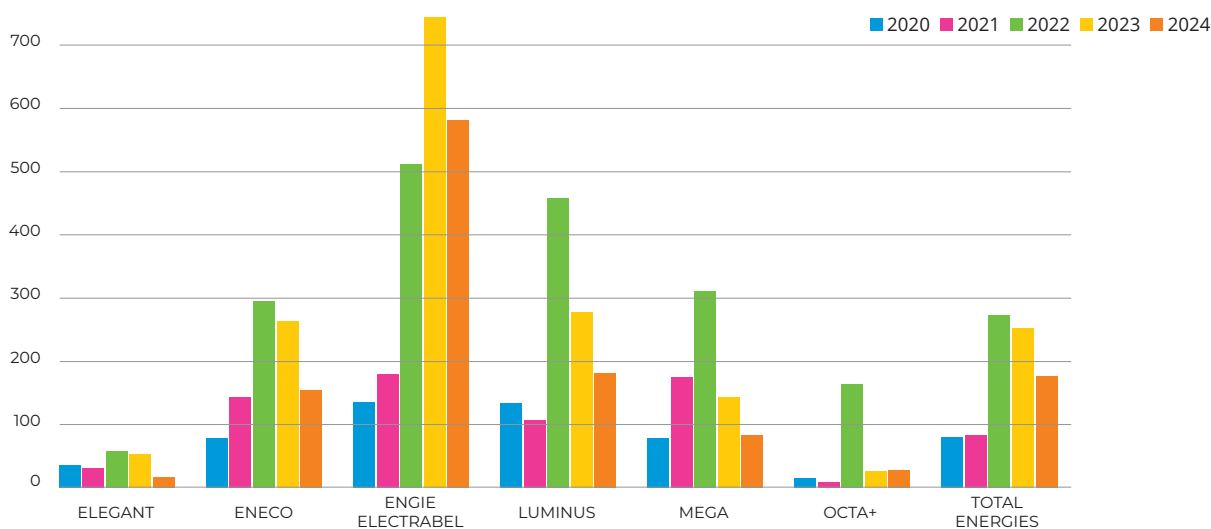
Leveranciers met meer dan 200.000 afnamepunten in Vlaanderen moeten sinds 1 april 2022 de mogelijkheid voorzien voor huishoudens met een digitale meter om te kiezen voor een maandafrekening in plaats van een jaarafrekening. Voor kleinere leveranciers geldt die verplichting pas vanaf 1 januari 2024, maar de meeste leveranciers boden die mogelijkheid reeds in de loop van 2023 aan. De leverancier moet hiervoor bij Fluvius "meetregime 3" aanvragen. Als de Ombudsdienst klachten krijgt over de invoering van maandafrekeningen of energiedelen, dan worden die aangemerkt als niet-bevoegde klachten waarvoor in Vlaanderen de Vlaamse Nutsregulator (voorheen VREG) bevoegd is. Het is immers niet altijd duidelijk aan welke marktpartij de oorzaak van de vertraging in maandafrekeningen of energiedelen toe te schrijven is.



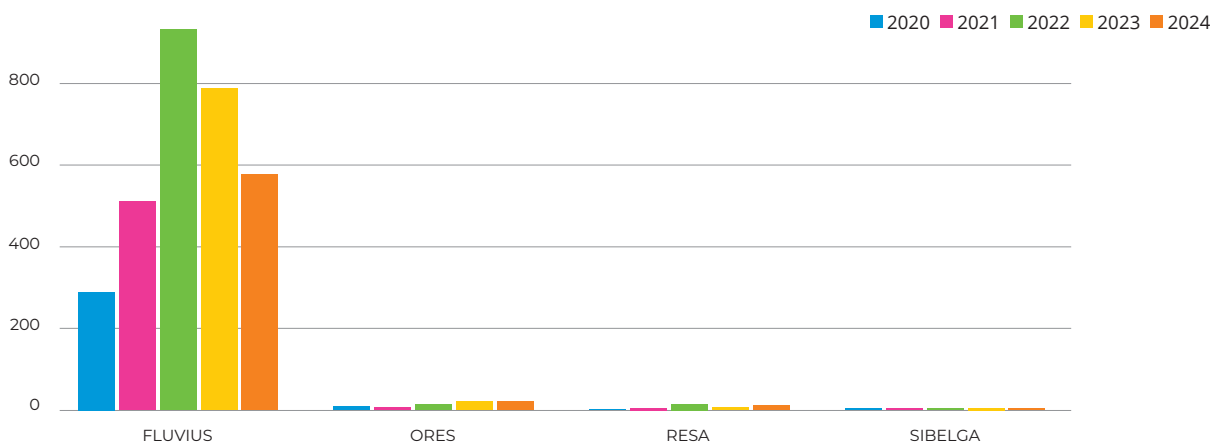
GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN, ANDERE DAN METERGEGEVENS PER LEVERANCIER



EVOLUTIE: GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN, ANDERE DAN METERGEGEVENS PER LEVERANCIER



EVOLUTIE: GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN, ANDERE DAN METERGEGEVENS PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER





Het hoge niveau van klachten over FLUVIUS is niet alleen te wijten aan vertragingen in maandafrekeningen en energiedelen maar ook aan vertragingen in aansluitingen en keuringen van zonnepanelen, die dan weer een financiële impact kunnen hebben op de toekenning van Vlaamse

premies voor de plaatsing van zonnepanelen met een digitale meter.

Voor discussies met FLUVIUS over deze aanvragen en toekenningen verwijzen we dan ook door naar de klachtenmanager van VEKA.

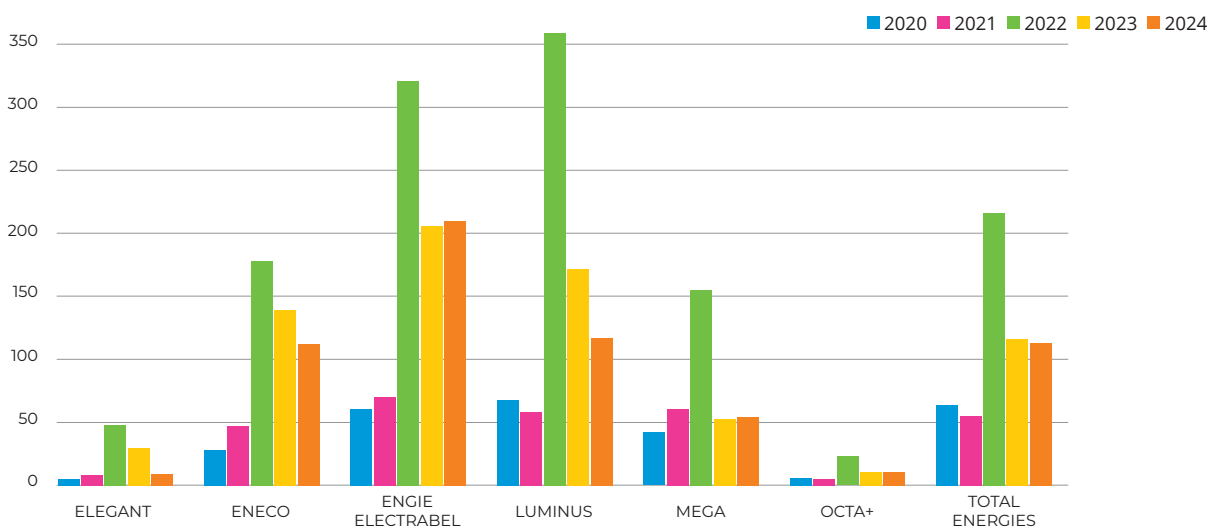
DROP/AFSLUITING (2,7% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

Dreigende stopzettingen van energiecontracten of afsluitingen van het distributienetwerk waren ook nog aanwezig in 2024. Veel van deze onterechte beëindigingen en afsluitingen waren nog steeds het gevolg van het gebrekkige communicatieverkeer tussen distributienetbeheerders en energieleveranciers. Eindafnemers raakten op die manier hun energiecontract kwijt na een verhuis of als ze van leverancier veranderden. Andere

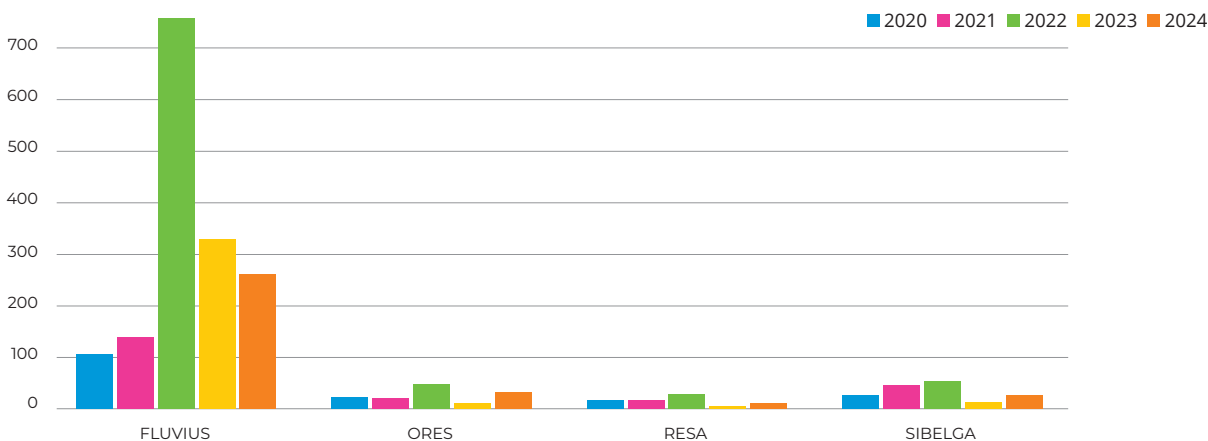
klanten werden ten onrechte gedropt omdat ze geen facturen hadden betaald, maar ze hadden die facturen ook niet ontvangen.

Ook het aantal speedprocedures om afsluitingen te vermijden kende opnieuw een stijging (313 tegenover 181 speedprocedures in 2023) maar ook hier nog niet tot op het niveau van voor de energiecrisis.

EVOLUTIE: AFSLUITING/DROP PER LEVERANCIER



EVOLUTIE: AFSLUITING/DROP PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER





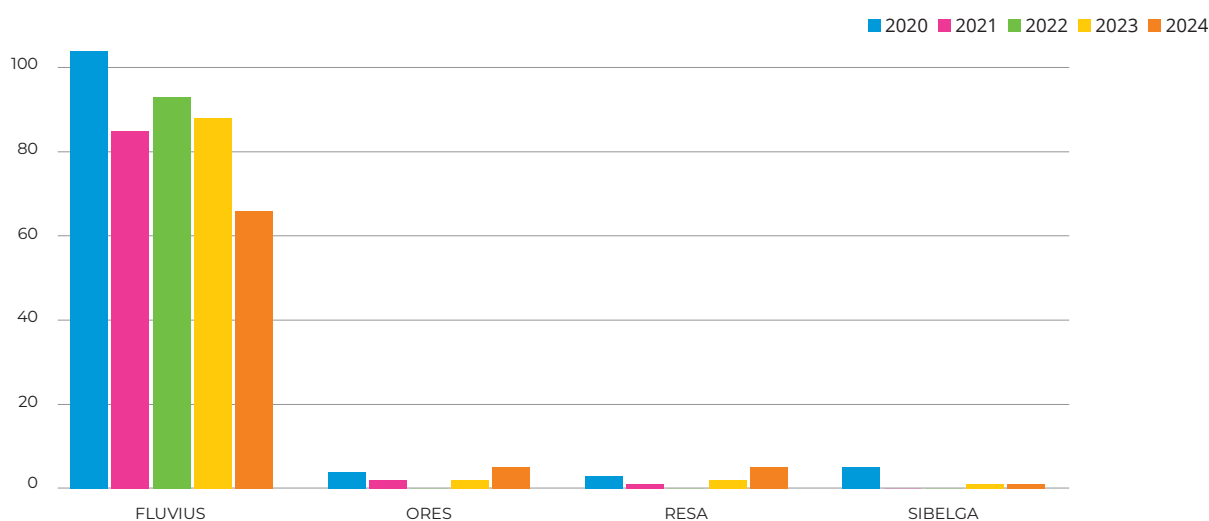
AANSLUITING OP HET NET (0,9% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

Het aantal klachten over aansluitingen op het distributienet is beheersbaar. Ook in Vlaanderen merken we een lichte daling op van deze klachten bij FLUVIUS. Gelet op de uitdagingen op het vlak van de uitrol van digitale meters mag dit zeker als een pluspunt voor de netbeheerder worden beschouwd. Wel blijven er dagelijks werkpunten voor de afspraken met de onderaannemers. Dit

klachtenbeeld is evenwel niet volledig omdat deze klachten ook behandeld worden door de bevoegde gewestelijke ombuds- en geschillendiensten.

Ongeveer driekwart van deze klachten werden aan de bevoegde gewestelijke entiteit doorgestuurd. Hierna zijn de klachten (77) weergegeven die de federale Ombudsdienst zelf heeft behandeld.

EVOLUTIE: AANSLUITING OP HET NET



KWALITEIT VAN LEVERING (0,2% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

De hinder en schade zijn niet altijd gemakkelijk te berekenen bij stroompannes en spanningsproblemen met gevolgen voor de omvormers van zonnepaneleninstallaties. Daarom zijn dit doorgaans geen gemakkelijke bemiddelingsdossiers. Financiële compensaties zijn uitgewerkt op gewestelijk niveau maar deze regelingen zijn vaak niet gekend bij de gedupeerde netgebruikers of lijken onvoldoende om de schade redelijk te vergoeden.

Toch kunnen we ook over de kwaliteit van levering positief – met nog minder klachten dan vorig jaar – afsluiten. Ook hier is het klachtenbeeld onvolledig omdat deze klachten ook behandeld worden door de bevoegde gewestelijke ombuds- en geschillendiensten. Van de 98 ontvangen klachten in 2024 werden 81 naar de verantwoordelijke gewestelijke entiteit doorgestuurd. De federale Ombudsdienst heeft zelf 17 ontvangen klachten behandeld, die enkel de distributienetbeheerder FLUVIUS betroffen.

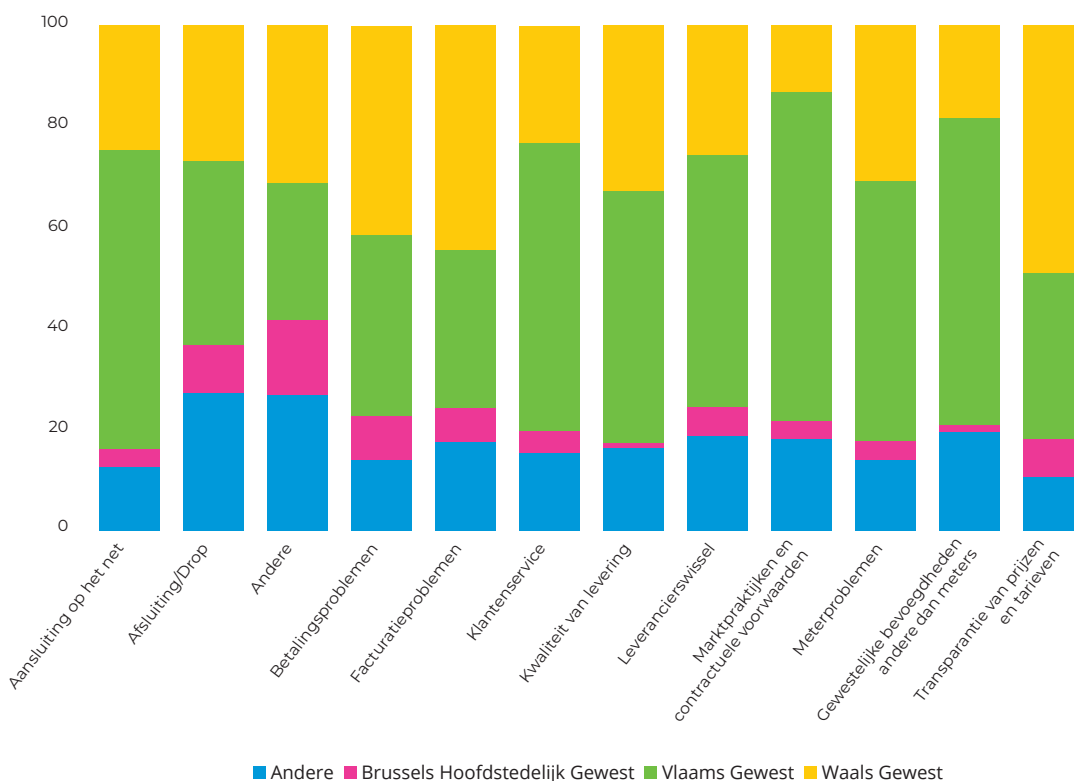


J. Klachtensoorten per gewest

Voor de voormelde klachtensoorten heeft de Ombudsdienst ook een verdeling gemaakt volgens het gewest waar het verbruiksadres van de klager zich bevindt. Deze verdeling volgt doorgaans de gewestelijke verdeling van de klachten, maar uit deze analyse blijkt dat sommige klachtensoorten meer of minder in bepaalde gewesten aanwezig zijn. De problemen met het IT-platform Atrias en de facturatieproblemen waren ook in 2024 nog voelbaar voor verbruiksadressen in Wallonië en in mindere mate in Brussel. In de klachtencategorie afsluitingen/drop valt op dat er, zoals vorige jaren, in Brussel en Wallonië relatief meer klachten zijn over nakende afsluitingen of plaatsingen van een budgetmeter (Wallonië). Deze vaststelling heeft zeker te maken met het relatief grotere aantal betalingsproblemen in Brussel en Wallonië en is zeker het vermelden

waard als men weet dat dergelijke klachten ook als uitsluitend gewestelijke geschillen kunnen worden ingediend bij de bevoegde gewestelijke diensten: de gewestelijke Ombudsdienst in Wallonië (SRME), die operationeel is binnen de Waalse energieregulator CWaPE, en de Geschillendienst van de Brusselse energieregulator BRUGEL. Voor het eerst zien we meer problemen over de transparantie van energieprijzen in het Waalse gewest zonder dat we daar een specifieke verklaring voor hebben. Ten slotte zijn er ook meer klachten over (pre) contractuele voorwaarden en specifieke gewestelijke bevoegdheden zoals energiedelen, maandfacturen en teruglevercontracten met injectievergoedingen in het Vlaamse gewest omdat de energietransitie met de uitrol en mogelijkheden van de digitale meter al verder gevorderd is in Vlaanderen.

KLACHTENSOORTEN PER GEWEST

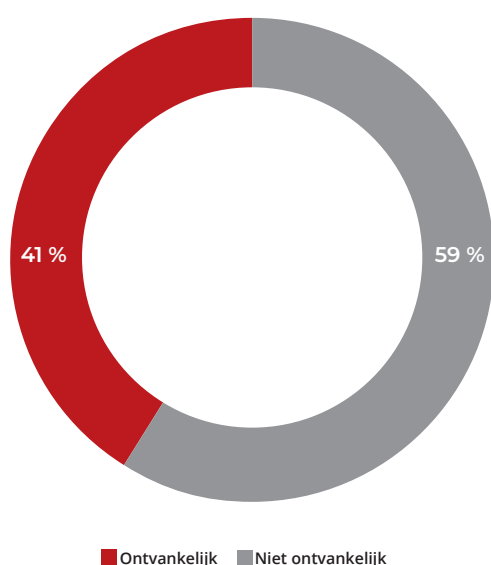


Klachten behandeld door de Ombudsdienst voor Energie 3

A. Aantal ontvankelijke klachten

De Ombudsdienst ontving in 2024 6.203 ontvankelijke klachten. Dit is 59% van de klachten die tot de bevoegdheid van de Ombudsdienst behoren.

AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN



B. Aantal niet-ontvankelijke klachten

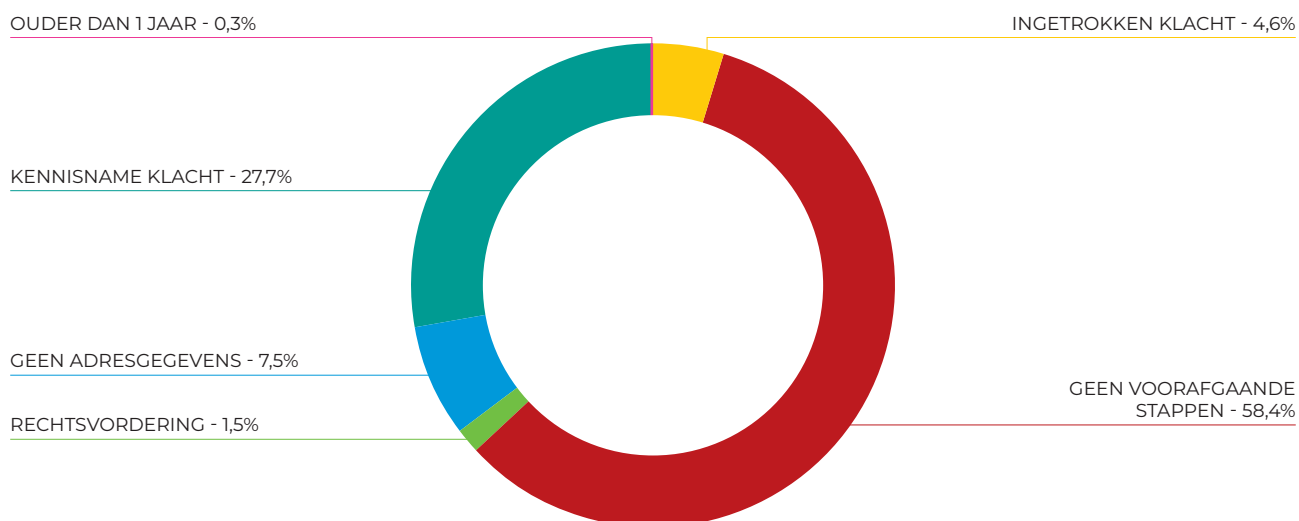
41% van de klachten die tot de bevoegdheid van de Ombudsdienst behoren, waren niet ontvankelijk omdat:

- de klacht voor een eerste keer aan het energiebedrijf werd gericht en de Ombudsdienst tegelijk in kennis werd gesteld (27,7% van de niet-ontvankelijke klachten);
- de aanklager geen voorafgaande stappen had ondernomen bij het energiebedrijf om tot een oplossing te komen of daarvoor geen of onvoldoende bewijsstukken aanbracht (58,4% van de niet-ontvankelijke klachten);
- de klacht al het voorwerp uitmaakte van een rechtsvordering (1,56% van de niet-ontvankelijke klachten);
- de klacht al meer dan een jaar geleden bij het energiebedrijf was ingediend (0,3%);
- er geen adresgegevens werden vermeld (7,5%);
- de klacht werd ingetrokken omdat er voor de registratie bij de Ombudsdienst rechtstreeks en zonder bemiddeling een oplossing gevonden werd (4,6%).

Kenmerkend voor deze niet-ontvankelijke klachten is dat eindafnemers de Ombudsdienst meestal als een direct aanspreekpunt of eerste lijn beschouwen als ze een probleem of geschil met een energiebedrijf hebben. De Ombudsdienst volgt deze klachten op, ook al behoort dit niet tot zijn wettelijke opdracht. Deze klachten worden doorgestuurd naar het



AANTAL NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN



energiebedrijf met de vraag om de eindafnemers verder te helpen en ook aan de Ombudsdienst een antwoord te bezorgen. Als uit dat antwoord blijkt dat het probleem of geschil niet of onvoldoende is beantwoord of opgelost, dan kan de betrokken eindafnemer alsnog een ontvankelijke klacht bij de

Ombudsdienst indienen. Deze werkwijze is vooral nuttig voor de kwetsbare consumenten die niet altijd de vaardigheden hebben om de klachtenprocedures van energiebedrijven en van de Ombudsdienst, conform de wettelijke en reglementaire regels en termijnen, na te leven.



C. Aantal niet-bevoegde klachten

Voor 2.599 klachten (19,9%) was de Ombudsdienst niet bevoegd omdat het voorwerp van de klacht betrekking had op:

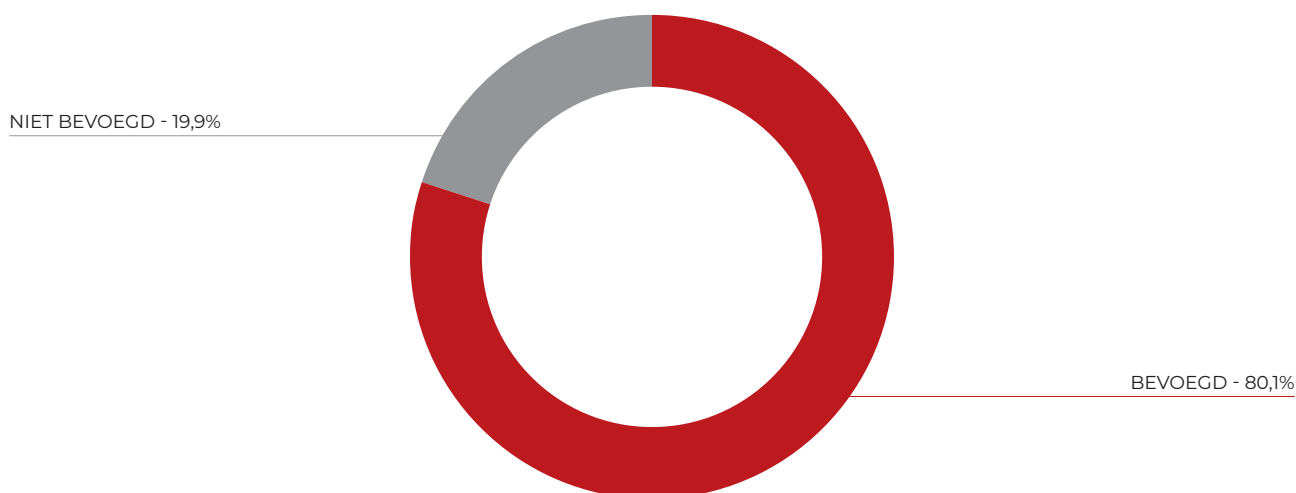
- de bevoegdheden van de federale energieregulator CREG (1 klacht) inzake de monitoring van energieprijzen;
- de exclusief gewestelijke bevoegdheden inzake elektriciteit en aardgas. Die klachten worden doorgestuurd naar de bevoegde Waalse gewestelijke ombudsdienst voor energie (SRME), opgericht door de Waalse regulator CWaPE (424 klachten) of naar de Geschillendienst van de Brusselse energieregulator BRUGEL (45 klachten). De klachten over uitsluitend Vlaamse aangelegenheden worden door de Ombudsdienst zelf behandeld en afgesloten met verwijzing naar de bevoegde Vlaamse energieregulator VREG (1.223 klachten) die vanaf 1 januari 2025 de Vlaamse Nutsregulator is. Dit hoge aantal klachten over de Vlaamse bevoegdheden is vooral te wijten aan nieuwe maatregelen bij de energietransitie en de installatie van de digitale meter zoals maandafrekeningen, energiedelen en de injectievergoeding;
- de loutere melding van mogelijk onwettige marktpraktijken door leveranciers, zogenaamde energiemakelaars of prijsvergelijkers. Als het bijvoorbeeld over verkooppraktijken van een leverancier gaat, waarbij (nog) geen benadeelde eindafnemer wordt aangeduid of als de

melding betrekking heeft op de verkoop- en marktpraktijken van een energiemakelaar of prijsvergelijker, worden deze meldingen doorgestuurd naar de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie (44 dossiers);

- de bevoegdheid van andere federale of gewestelijke (ombuds)diensten (269 klachten, waarvan er 122 werden doorgestuurd naar de Consumentenombudsdienst).
- meldingen en vragen om informatie (281 dossiers) over andere spelers op de energiemarkt zoals energieplatformen, energiemakelaars en organisatoren van groepsaankopen of dienstverleners van andere producten en diensten (petroleum, installatie van zonnepanelen, water, riolering ...).

Voor 313 dossiers heeft de Ombudsdienst een spoedprocedure ingeleid omdat de eindafnemer afgesloten was van elektriciteit en/of aardgas of binnen de drie werkdagen dreigde afgesloten te worden. Ook voor dringende (her)aansluitingen werd beroep gedaan op de spoedprocedure. Bij spoedprocedures werden bijna altijd zowel de energieleverancier als de distributienetbeheerder betrokken.

AANTAL BEVOEGDE KLACHTEN





D. Aantal afgesloten klachten

De Ombudsdienst kon in 2024 in totaal 10.675 van de ontvankelijke klachtendossiers afronden en afsluiten.

- 2 afgesloten dossiers hadden nog betrekking op klachten die in 2018 werden ingediend;
- 6 dossiers betroffen klachten die in 2019 werden ingediend;
- 14 dossiers betroffen klachten die in 2020 werden ingediend;
- 166 dossiers betroffen klachten die in 2021 werden ingediend;
- 4.930 dossiers betroffen klachten die in 2022 werden ingediend;
- 3.201 dossiers betroffen klachten die in 2023 werden ingediend;
- 2.356 dossiers betroffen klachten die in 2024 werden ingediend.

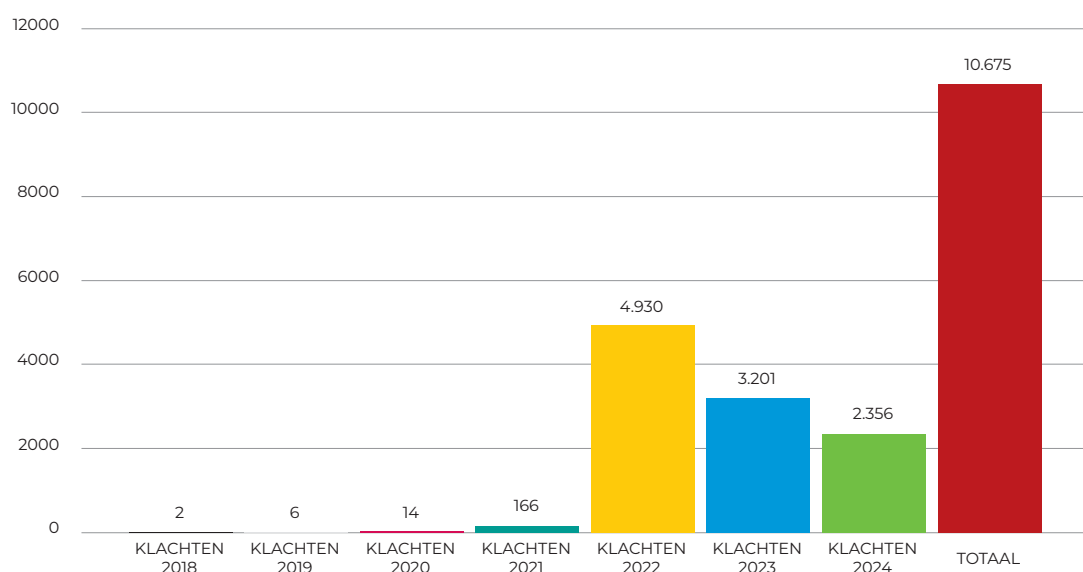
Voor 2024 betekent dit voor de openstaande ontvankelijke klachten een resultaat van 60% afgesloten dossiers: 10.675 afgesloten dossiers op een totaal van 11.537 openstaande ontvankelijke klachten einde 2023 te vermeerderen met 6.203 nieuwe ontvankelijke klachten geregistreerd in de loop van 2024.

Bijgevolg waren er op 31 december 2024 nog 7.065 ontvankelijke klachten in behandeling. Op het totaal aantal ontvankelijke klachten (56.328) die zijn ontvangen sinds de oprichting van de Ombudsdienst in 2010 betekent dit dat nog 12,5% van de ontvankelijke klachten verder afgehandeld moeten worden.

Daarnaast blijft de Ombudsdienst ook de dienstverlening verzorgen voor klachten die in principe tot de exclusieve bevoegdheden van de Vlaamse Nutsregulator in Vlaanderen (voorheen VREG) behoren.

Houden we ook rekening met de niet-bevoegde en niet-ontvankelijke klachten die de Ombudsdienst opvolgt, dan werden sinds de oprichting 95% van de ingediende klachten afgehandeld.

AANTAL AFGESLOTEN KLACHTEN





E. Aantal (niet-) gegronde klachten

Van de 10.675 afgesloten ontvankelijke klachten in 2024 waren volgens de Ombudsdienst:

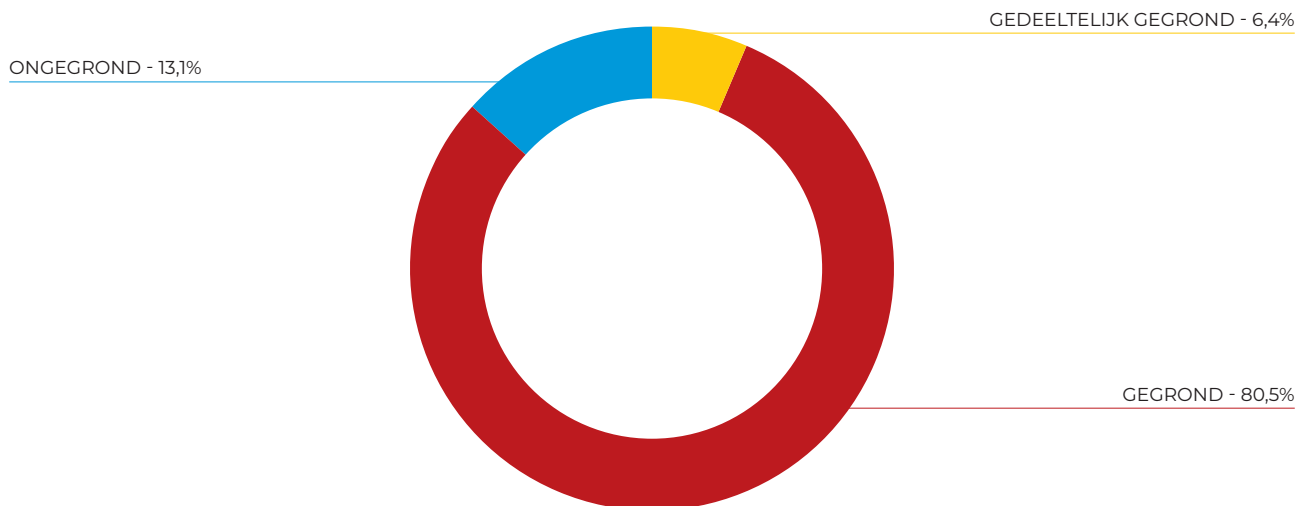
- 80,5% gegrond;
- 6,4% gedeeltelijk gegrond;
- 13,1% ongegrond.

De Ombudsdienst beoordeelt de gegrondheid van een klacht op basis van de naleving van de federale en gewestelijke wetgeving en reglementering. Beschouwde hij een klacht als gedeeltelijk gegrond of ongegrond, dan betekent dat niet dat de klacht niet terecht was of dat er geen reëel probleem aan de basis van de klacht lag, maar wel dat er voor die klacht geen onregelmatigheden werden vastgesteld op het vlak van de bestaande federale en gewestelijke wetgeving of reglementering. Voor een aantal praktijken of verrichtingen van energiebedrijven is er echter (nog) geen reglementering. Die handelingen behoren dan eerder tot de commerciële strategie van een energiebedrijf. Enkele voorbeelden: het aantal maandelijkse aflossingen van betaalplannen, de periodiciteit van voorschotfacturen, forfaitaire

financiële compensaties en schadevergoedingen voor laattijdige of onduidelijke facturering, ... Het is dus niet omdat de Ombudsdienst de klacht als ongegrond beschouwt, dat de aanklager de klacht onterecht heeft geuit.

Een goede omschrijving van een klacht is 'de uitdrukking van ontevredenheid door een energieafnemer'. Ook andere diensten voor alternatieve geschillenregeling gaan uit van dergelijke omschrijving. In een klacht drukt de energieafnemer zijn impliciete of expliciete verwachting uit van een antwoord of een oplossing. Bij een expliciete verwachting geeft de energiegebruiker aan dat hij bepaalde acties wenst om zijn probleem aan te pakken. Hij is echter niet altijd in staat om die acties te identificeren en vast te stellen. Bij een impliciete verwachting rekent de energieafnemer erop dat de Ombudsdienst erkent dat de dienstverlener actie moet ondernemen om het probleem op te lossen.

GEGRONDHEID AFGESLOTEN KLACHTEN



F. Ontvankelijke klachten per energieleverancier

Hierna volgt een verdeling van de ontvankelijke klachten per energieleverancier. Het gaat over klachten zoals die door de afnemers tegenover de energieleveranciers zijn geformuleerd. De

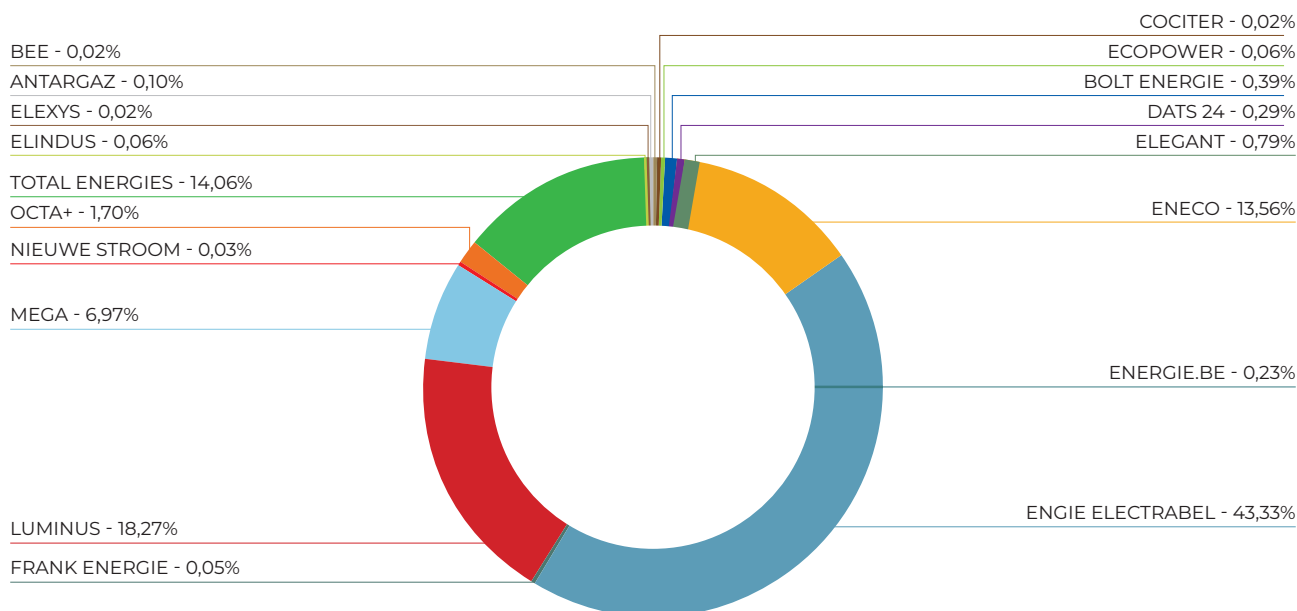
reden of oorsprong van het geschil kan daarbij wel verband houden met andere energieleveranciers (bijvoorbeeld bij een ongewenste of onterechte leverancierswissel), distributienetbeheerders



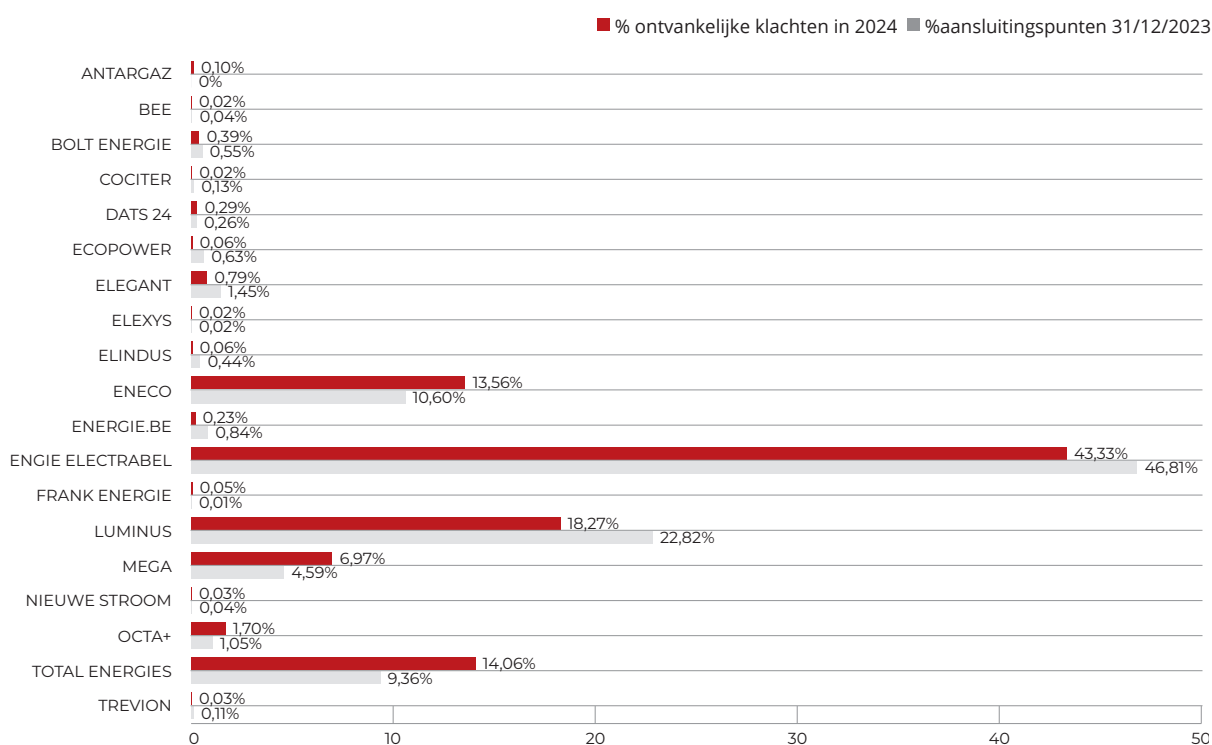
(bijvoorbeeld bij een opname, validatie of communicatie van – digitale - metergegevens) of componenten van de energiefactuur die door

federale of gewestelijke overheden worden opgelegd (btw, bijzondere accijnzen, energiebijdrage ...).

ONTVANKELIJKE KLACHTEN PER LEVERANCIER



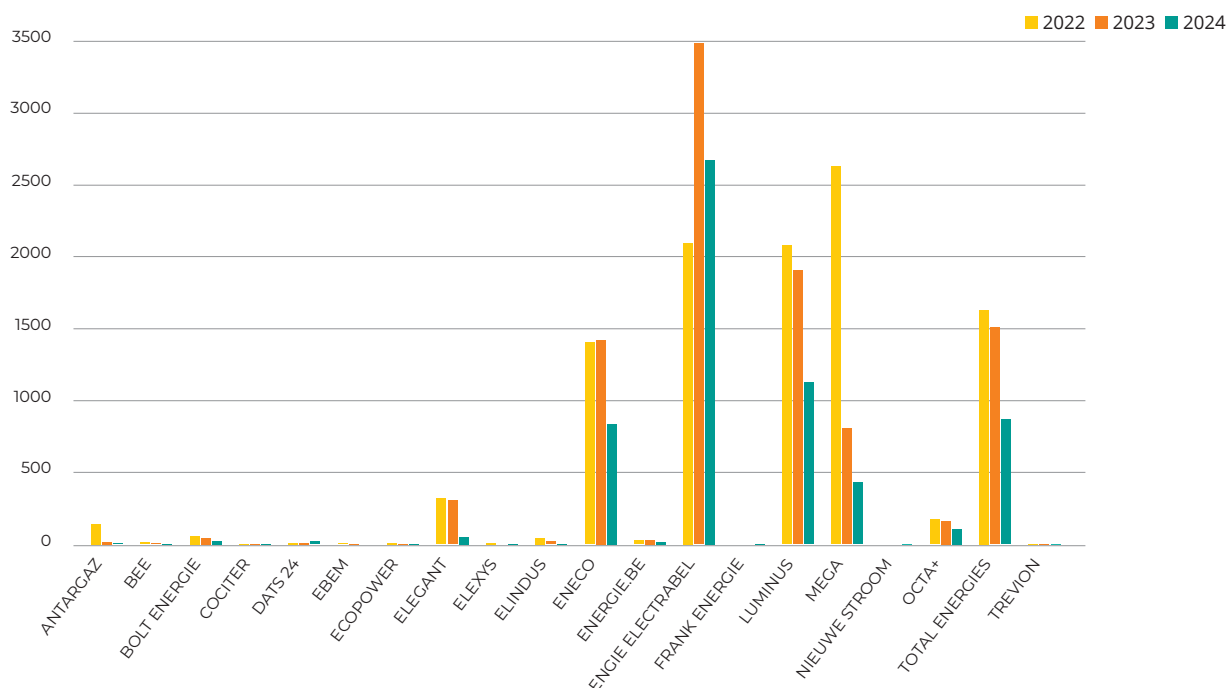
Vergelijking van het aandeel ontvankelijke klachten in 2024 met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2023.





Ten slotte geven we ook nog de evolutie weer van de aantallen ontvankelijke klachten per leverancier voor de jaren 2022, 2023 en 2024.

EVOLUTIE ONTVANKELIJKE KLACHTEN



G. Ontvankelijke klachten per gewest en per energieleverancier

Hierna bezorgt de Ombudsdienst ook een overzicht van de verdeling van de ontvankelijke klachten per gewest en per energieleverancier. De verschillen tussen de gewesten zijn te verklaren door de marktaandelen van de energieleveranciers in elk gewest. Zo zijn de meeste energieleveranciers op de residentiële energiemarkt actief in het Vlaamse Gewest, terwijl het Brussels Hoofdstedelijk Gewest veel minder energieleveranciers telt.

Deze opvolging van het aantal ontvankelijke klachten per leverancier en per gewest is ook een bron van informatie voor de gewestelijke regulatoren. In Vlaanderen wordt deze informatie gebruikt voor de zogenaamde servicecheck. Hiermee wordt de dienstverlening van de verschillende energieleveranciers in Vlaanderen vergeleken via een klachtenindicator, ook beschikbaar via de V-test van de Vlaamse Nutsregulator (voorheen VREG). Het aantal ontvankelijke klachten voor de klachtenindicator

verschilt wel met het aantal dat hier wordt weergegeven. In dit jaarverslag staan de ontvankelijke klachten van alle eindafnemers, met inbegrip van de professionele eindafnemers, met een verbruiksadres in Vlaanderen zoals die zijn “geregistreerd” in 2024, terwijl voor de klachtenindicator alleen de huishoudelijke eindafnemers worden opgenomen volgens het kwartaal waarin de ontvankelijke klachten zijn “ingediend”. Deze werkwijze van de klachtenindicator volgens kwartaal van indiening is mogelijk omdat de gegevens pas enkele weken na afloop van het kwartaal worden opgevraagd door de Vlaamse Nutsregulator (voorheen VREG).

Een aantal energieleveranciers zijn ondertussen van bepaalde gewestelijke energiemarkten verdwenen omdat ze niet meer actief zijn, zoals OCTA+ in het Brussels Gewest waarvan de klanten die geen andere leverancier hebben gekozen, verder worden beleverd door ENGIE ELECTRABEL, en ANTARGAZ waarvan

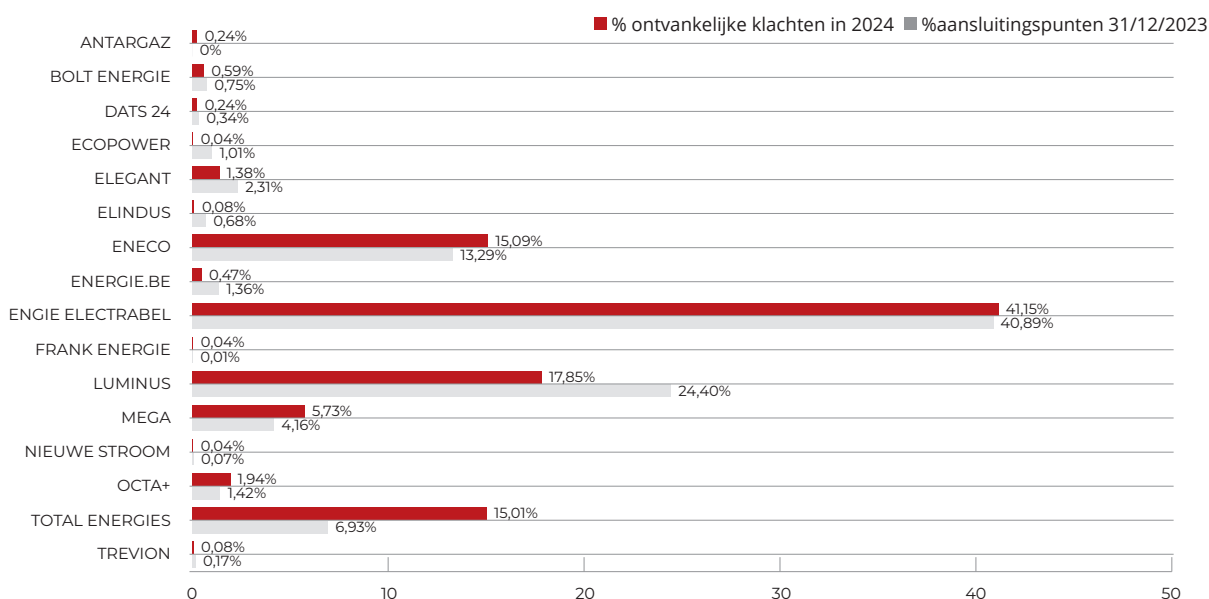
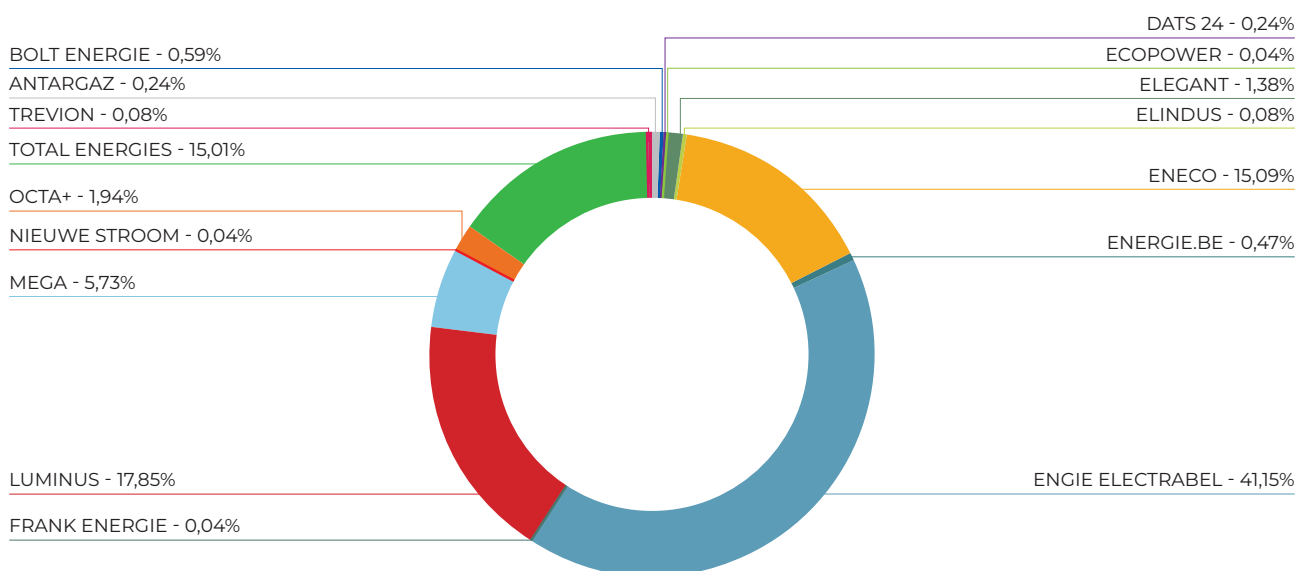


de klanten in Vlaanderen en Wallonië dan weer zijn overgenomen door OCTA+.

Over deze energiebedrijven die zich teruggetrokken hebben van de (gewestelijke) markt en er dus niet meer actief zijn zoals ANTARGAZ (contracten overgenomen door OCTA+), OCTA+ op de Brusselse energiemarkt (contracten verder beleverd door ENGIE ELECTRABEL) en recent ook ELEGANT op de Waalse energiemarkt (contracten overgenomen door MEGA) kan de Ombudsdienst wel nog (ontvankelijke) klachten behandelen als de gewezen klanten nog een geschil

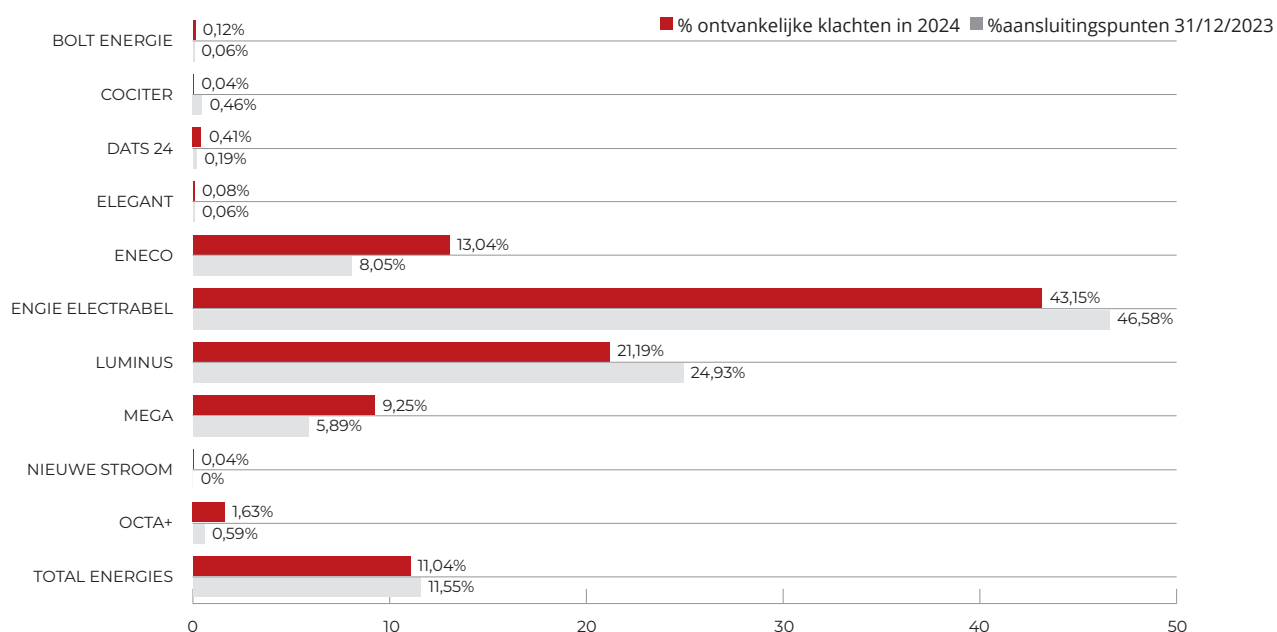
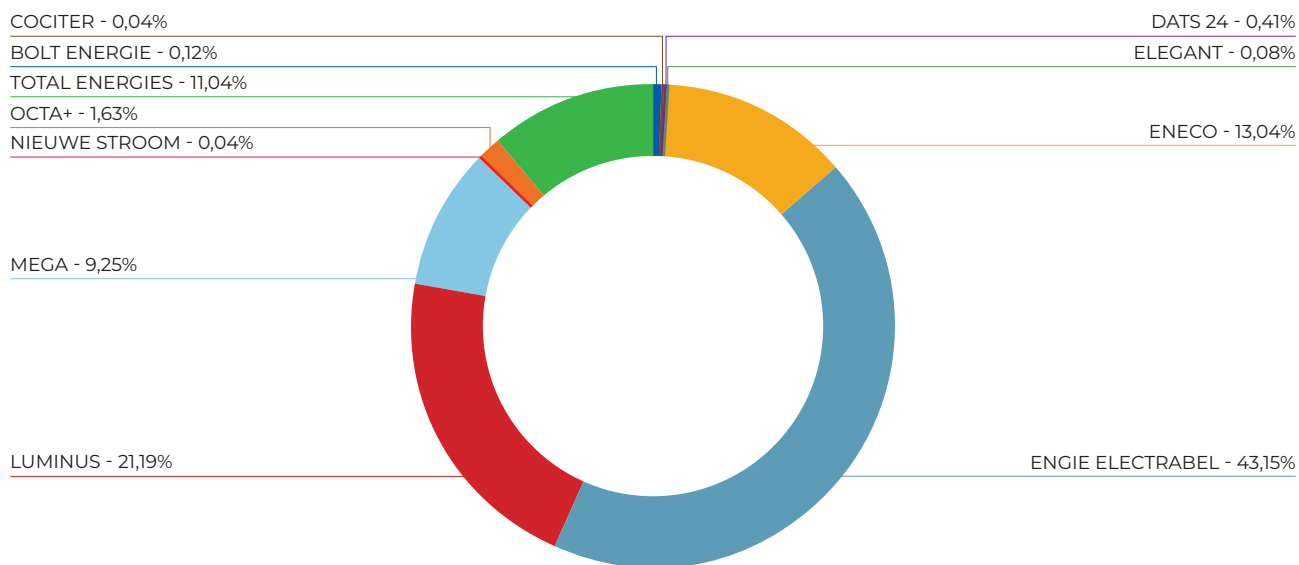
hebben lopen en voor zover deze energiebedrijven nog willen deelnemen aan de bemiddelingsprocedure. Nog andere leveranciers kiezen ervoor om niet meer actief te zijn op een gewestelijke energiemarkt voor nieuwe (huishoudelijke) klanten maar ze blijven wel nog de bestaande klanten beleveren en de lopende contracten naleven. Dat is bijvoorbeeld het geval met MEGA en ENECO op de Brusselse gewestelijke energiemarkt. Voor deze (gewezen) klanten is er dan ook nog een bemiddelingsprocedure bij de Ombudsdienst mogelijk.

VLAAMS GEWEST



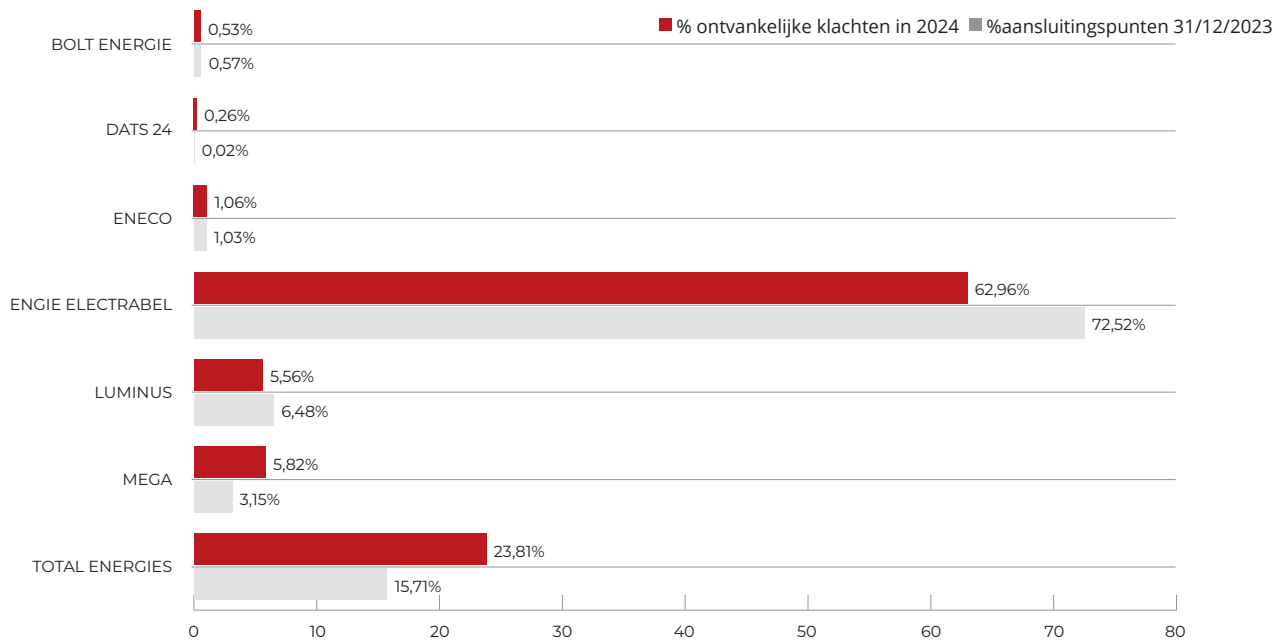
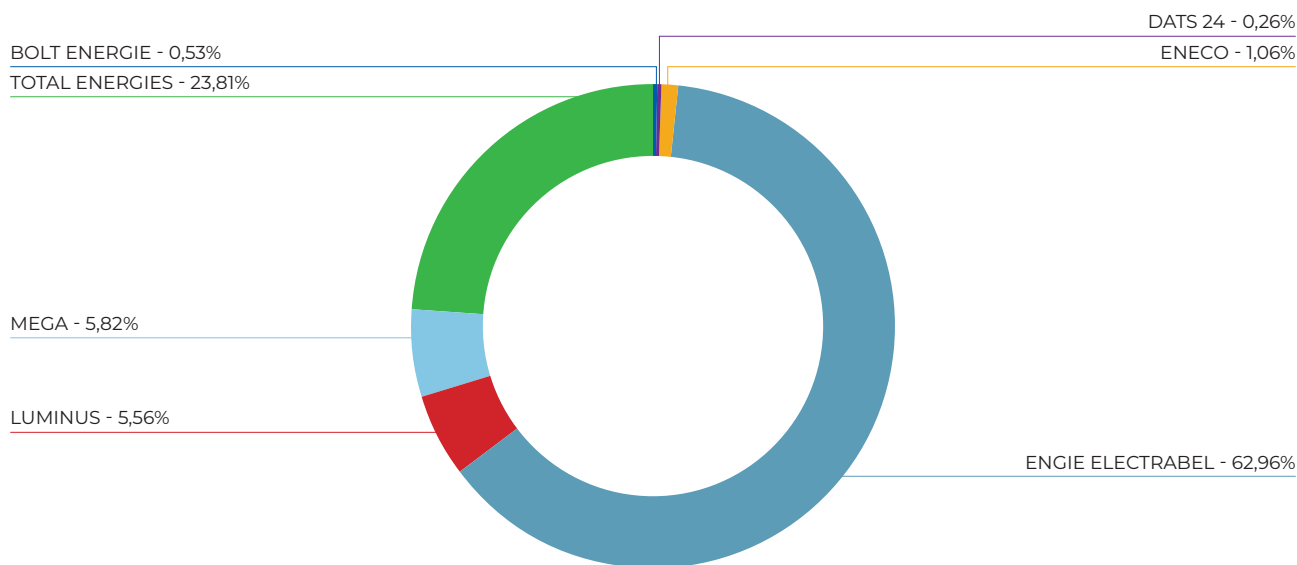


WAALS GEWEST





BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST



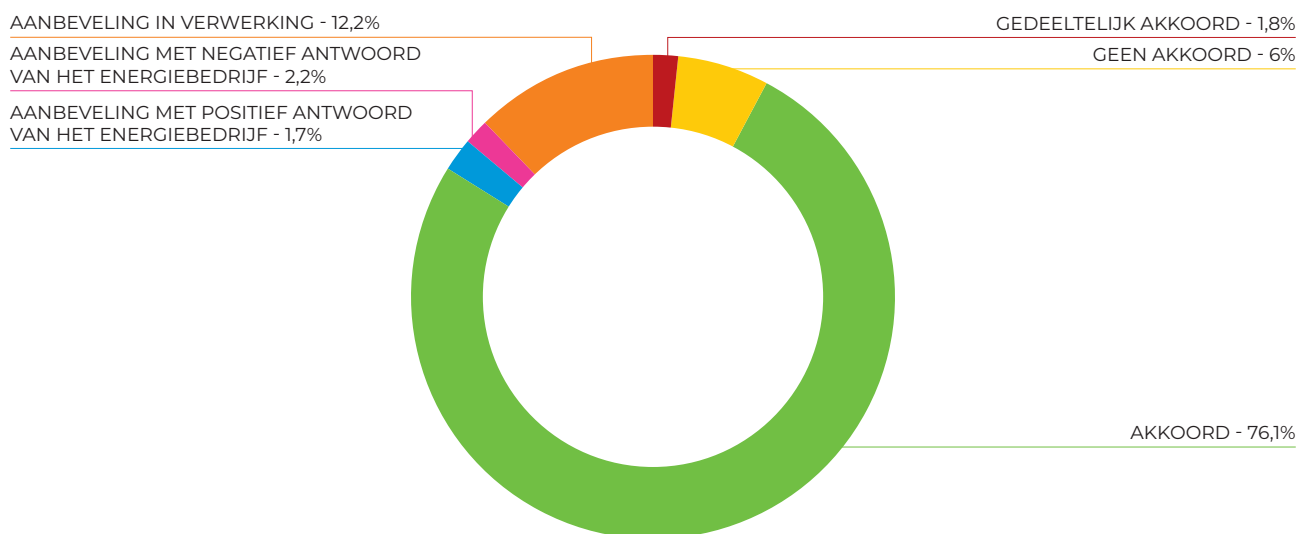
H. Aantal klachten volgens resultaat

De gemiddelde duur van de geschillenregeling voor dossiers die sinds 01/01/2024 werden ingediend bij de Ombudsdienst bedraagt 81 kalenderdagen vanaf de dag waarop een klacht volledig en ontvankelijk wordt verklaard. Met deze doorlooptermijn keert de Ombudsdienst terug naar de doorlooptermijnen die van toepassing waren vóór de energiecrisis. Op die manier blijft de Ombudsdienst ook binnen de wettelijke termijnen voor de afhandeling

van bemiddelingsdossiers (90 kalenderdagen verlengbaar tot 180 kalenderdagen voor complexe dossiers).



AANTAL KLACHTEN VOLGENS RESULTAAT



I. Akkoord met minnelijke schikking

9.240 klachten (76,1%) werden afgesloten met een positief resultaat via een minnelijke schikking. Daarbij werd volledig tegemoetgekomen aan de klacht.

II. Gedeeltelijk akkoord

Voor 217 klachten (1,8%) werd een gedeeltelijk akkoord bereikt via een voorstel van minnelijke schikking. Bij de meeste klachten voerde het energiebedrijf wel de passende rechtzettingen en regularisaties door, maar zonder enige (financiële) compensatie of schadevergoeding toe te kennen aan de aanklager voor geleden (morele) schade. Op federaal vlak bestaat er geen reglementair systeem van compensatievergoedingen zodat de energiebedrijven zelf beslissen of ze in sommige gevallen (onduidelijke facturatie, laattijdige rechtzettingen, gebrekkige klantenservice ...) een of andere commerciële geste toekennen.

In de gewesten bestaan er wel compensatieregelingen voor bepaalde procedures, zoals voor:

- ongeplande onderbreking van elektriciteits- of aardgaslevering;
- afwezigheid van elektriciteits- of aardgaslevering als gevolg van een administratieve fout van de netbeheerder of leverancier;
- overschrijding van de termijn voor aansluiting op het elektriciteits- of aardgasnet;
- rechtstreekse (lichamelijke of materiële)

schade veroorzaakt door de onderbreking, niet-conformiteit of onregelmatigheid van de elektriciteits- of aardgaslevering;

- laattijdige verandering van leverancier veroorzaakt door een netbeheerder of leverancier;
- laattijdige behandeling van een klacht of rechtzetting van een facturatiefout door een leverancier.

Bij de behandeling van een aantal dossiers werd de eindafnemer gewezen op de mogelijkheid om een schadevergoeding aan te vragen bij de leverancier of de netbeheerder volgens de gewestelijke reglementering.

III. Individuele en generieke aanbevelingen

In 2024 formuleerde de Ombudsdienst 485 aanbevelingen omdat er volgens de Ombudsdienst voldoende juridische en feitelijke elementen in het dossier aanwezig waren. Het ging hierbij om 430 dossiers in het kader van een generieke aanbeveling en 55 andere individuele aanbevelingen.

In 2024 ontving de Ombudsdienst voor 476 geschillendossiers een antwoord van het energiebedrijf op een eerder geformuleerde aanbeveling. 209 aanbevelingen werden gevolgd door het energiebedrijf, terwijl 267 aanbevelingen niet werden gevolgd. Ook in dat geval kan de Ombudsdienst niet anders dan het klachtendossier



afsluiten maar het staat de klager wel vrij om een aanbeveling nuttig aan te wenden in een eventuele gerechtelijke procedure met het energiebedrijf.

Bij de opmaak van het jaarverslag waren er nog 1.477 aanbevelingen in verwerking waarbij de Ombudsdienst dus nog geen antwoord van het energiebedrijf had ontvangen of verwerkt. Deze aanbevelingen gaan over structurele problemen op het vlak van marktpraktijken en consumentenbescherming, ook wel generieke aanbevelingen genoemd. Met die aanbevelingen proberen we een algemene oplossing te vinden voor de (gewezen) klanten van deze energiebedrijven. Als ze hun commerciële praktijken aanpassen aan de geldende regelgeving of die praktijken eventueel staken, dan zorgt de Ombudsdienst niet alleen voor een oplossing voor de gedupeerde klanten die bij de Ombudsdienst een klacht hadden neergelegd maar ook voor alle andere (gewezen) klanten die door de commerciële praktijk hinder of schade oplopen. In 2024 gingen die aanbevelingen vooral over de vertragingen in de opmaak van de energiefactuur.

IV. Geen akkoord

Ten slotte werd er voor 733 klachten (6%) helemaal geen akkoord bereikt. Dit zijn de belangrijkste redenen:

- De klacht was niet gegrond (er zijn geen onregelmatigheden vastgesteld op het vlak van de federale of gewestelijke regelgeving).

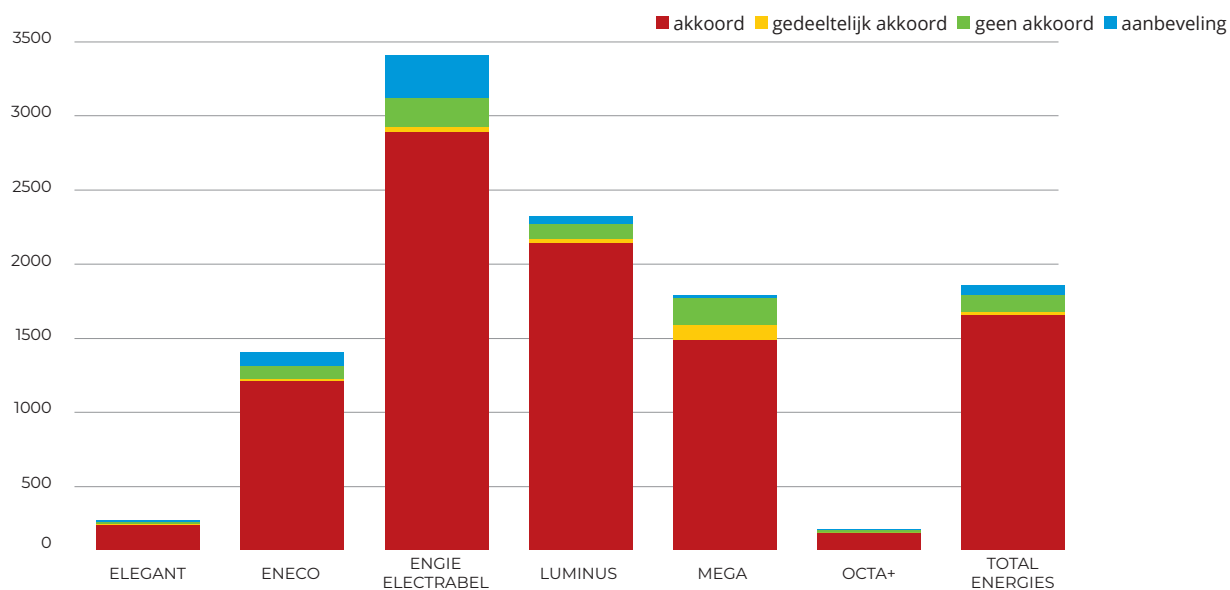
Als de Ombudsdienst in een klachtendossier vaststelt dat het energiebedrijf geen regels op federaal en/of gewestelijk vlak heeft geschonden, staat het dit energiebedrijf vrij om alsnog een oplossing voor de klacht aan te bieden. Zo'n commerciële compensatieregeling bestaat bijvoorbeeld uit het annuleren van administratieve kosten, het toekennen van een kosteloos afbetalingsplan, een bijkomende korting of een bonus. Deze tegemoetkomingen, als ze al worden aangeboden door het energiebedrijf, leiden echter niet altijd tot een bevredigende oplossing voor het geschil. De energiefactuur of de facturatie-, innings- of invorderingsprocedure is niet altijd even duidelijk voor de consument. Vaak vindt die de compensatieregeling onvoldoende of blijft hij overtuigd van de gegrondheid van zijn klacht. In deze klachtendossiers probeert de Ombudsdienst de passende informatie te verstrekken over de wetgeving of reglementeringen die van toepassing zijn. De Ombudsdienst verwijst indien mogelijk ook door naar de publieke diensten of energieregulators die bevoegd zijn voor de controle op de naleving van die wetgeving of reglementering.

- De Ombudsdienst stelt ook vast dat er verschillen zijn in de manier waarop energiebedrijven tot een billijke of rechtmatige oplossing komen via alternatieve geschillenregeling.

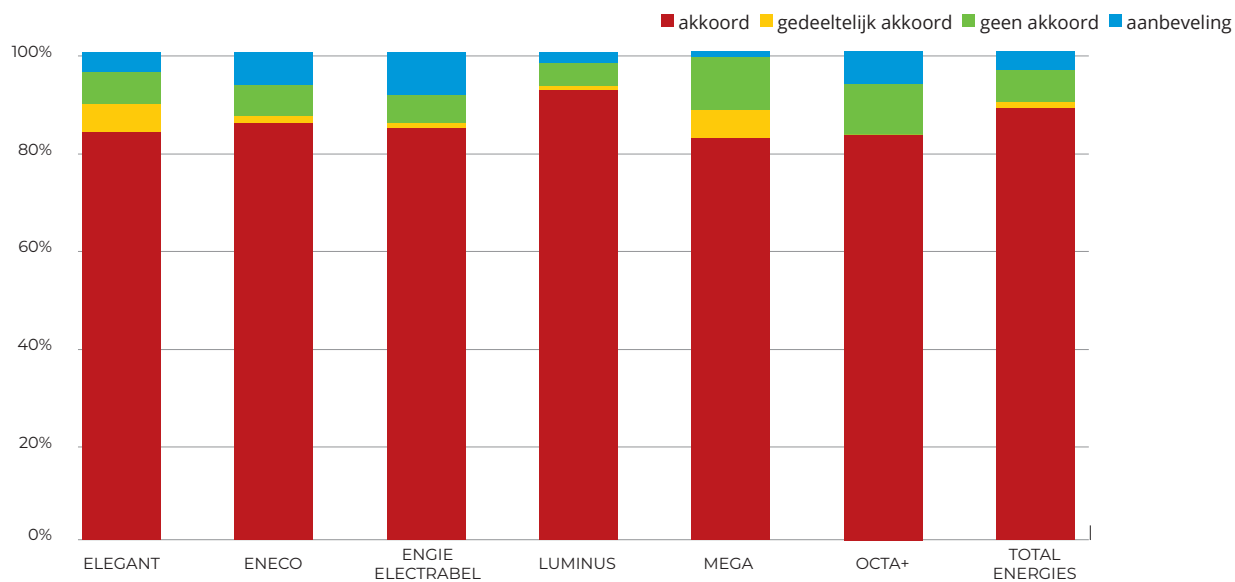
Hierna volgt een korte synthese van de resultaten voor bepaalde energieleveranciers en distributienetbeheerders waarvan het aantal afgehandelde klachten voldoende representatief is.



ENERGIELEVERANCIERS

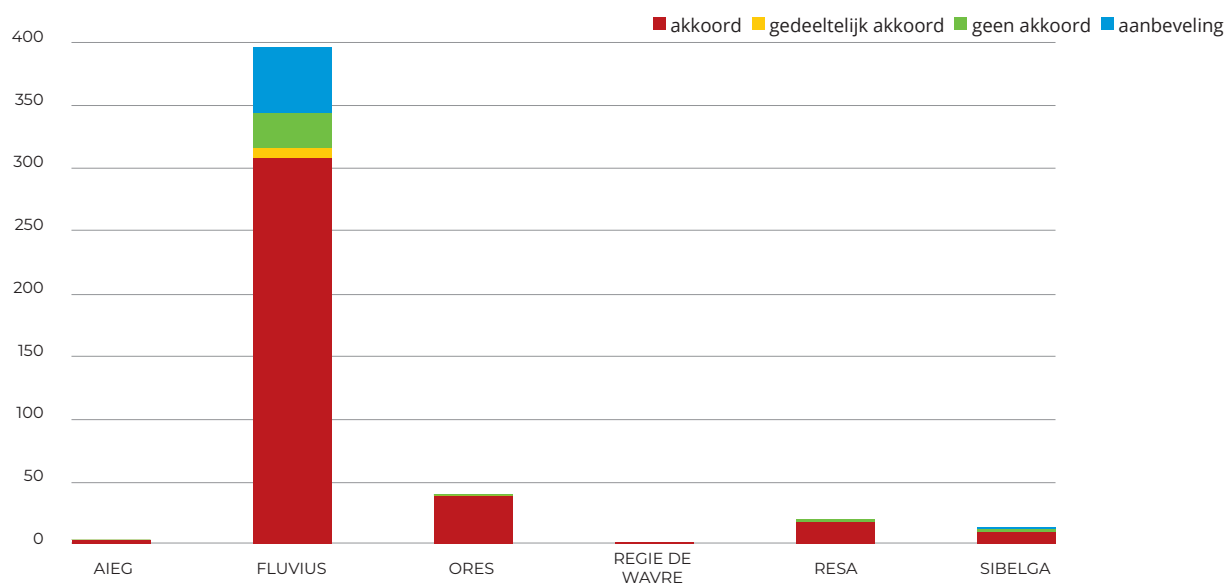


ENERGIELEVERANCIERS

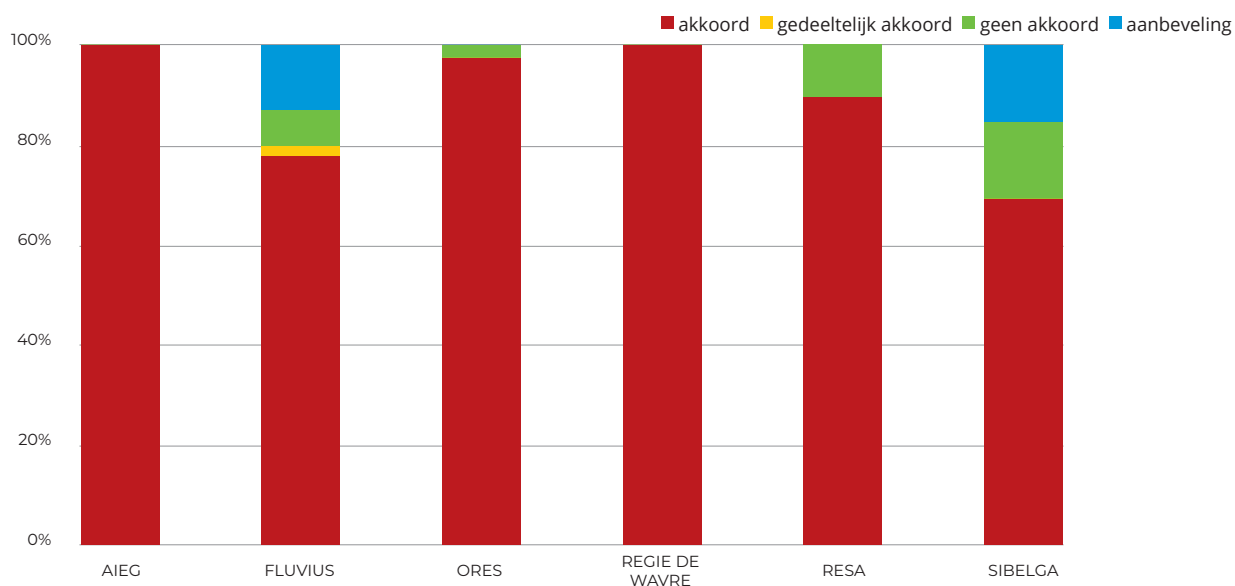




DISTRIBUTIENETBEHEERDERS



DISTRIBUTIENETBEHEERDERS



V. Financiële compensaties

Overeenkomstig artikel 27, §1bis, tweede lid van de Elektriciteitswet, registreert de Ombudsdienst ook de financiële tegemoetkomingen die energiebedrijven in de klachtendossiers hebben toegekend aan de eindafnemers.

Voor de 10.675 ontvankelijke klachten die in 2024 werden afgesloten betreft dit een totaalbedrag van 1.892.549 euro, wat overeenstemt met een gemiddelde financiële compensatie of correctie van meer dan 177 euro per klacht die werd afgesloten in 2024.

Specifieke klachtensoorten

4

De Ombudsdienst voor Energie (hierna Ombudsdienst) vestigt hier de aandacht op enkele bijzondere klachtensoorten die behoren tot de volgende categorieën:

- meterproblemen;
- facturatieproces;
- prijstransparantie;
- betalingsproblemen;
- marktpraktijken en (pre)contractuele voorwaarden;
- verandering van leverancier;
- een aantal diensten verbonden aan de digitale meter.

In 2024 was er een sterke daling van het aantal klachten die volgens de Ombudsdienst in rechtstreeks verband staat met de lagere en stabielere energieprijzen na de energiecrisis alsook met een daling van de problemen die gelinkt zijn aan de IT- en communicatieproblemen ingevolge het communicatieprotocol MIG6 en het dataplatform ATRIAS dat einde 2021 in de energiemarkt werd gezet om het dataverkeer tussen marktpartijen (distributienetbeheerders en leveranciers) te optimaliseren.

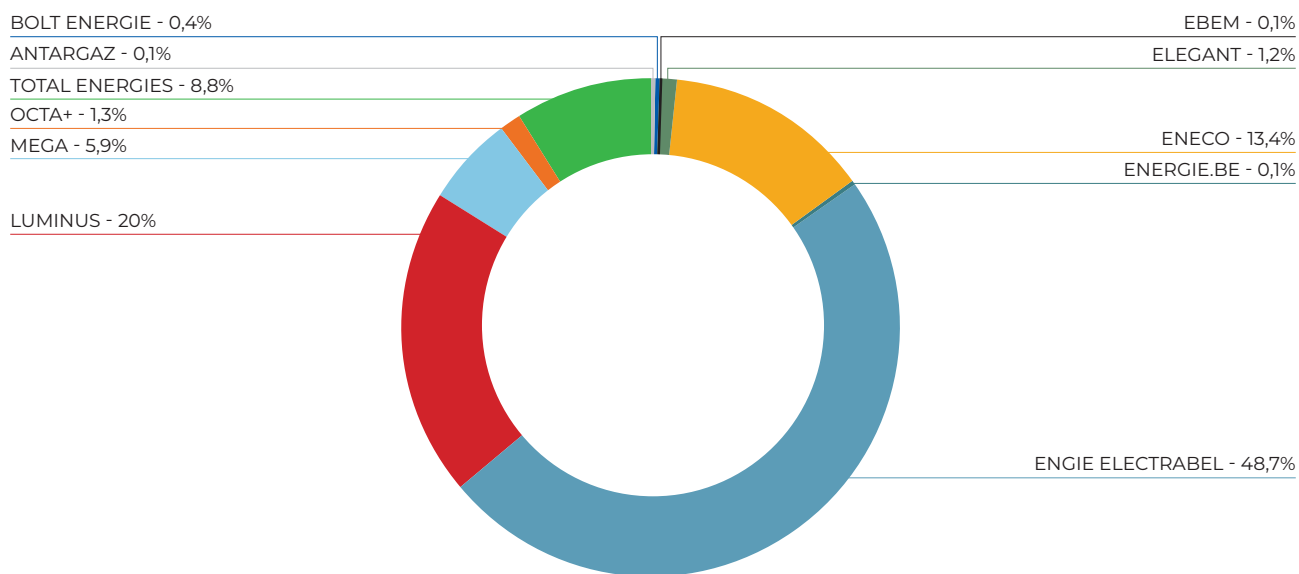
METERPROBLEMEN

Metergegevens vormen samen met de prijzen en tarieven de basis van de energiefactuur. Zodra daarover discussie ontstaat, wordt doorgaans de distributienetbeheerder ook gecontacteerd. De leverancier of de eindafnemer kan dat doen, of zelfs de Ombudsdienst, wanneer de consument geen oplossing vindt voor de problemen ingevolge een meteropname, een inbreng van metergegevens of rechtzetting van metergegevens na een meterverwisseling, een verandering van een analoge naar een digitale meter, enz. De distributienetbeheerder is immers verantwoordelijk voor het meterbeheer zoals de opname, validatie

en het doorsturen van metergegevens naar de leverancier.

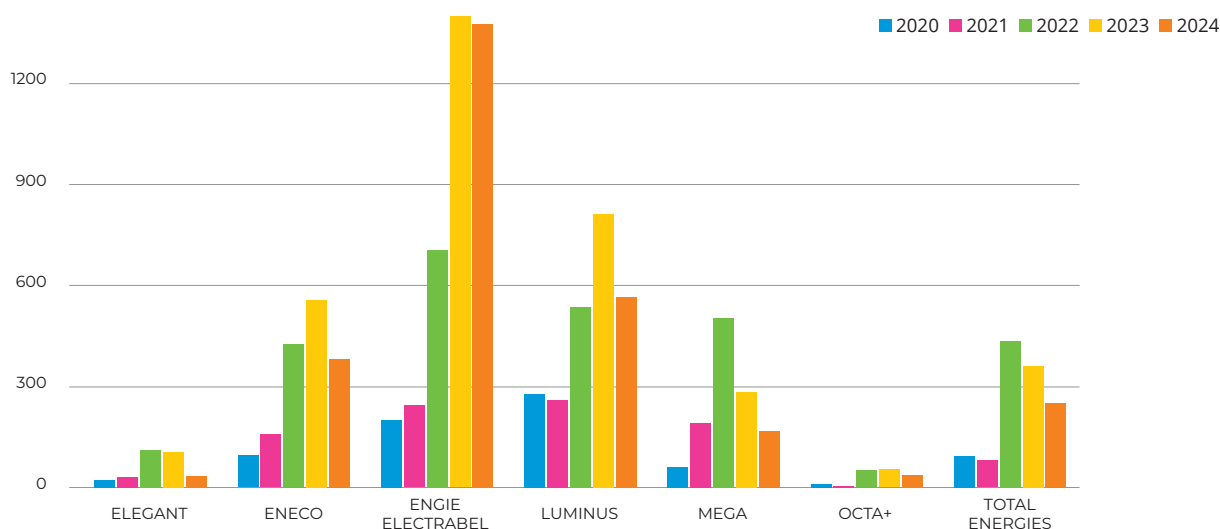


METEROPNAME EN RECHTZETTING VAN METERGEGEVENS





EVOLUTIE METEROPNAME EN RECHTZETTING VAN METERGEGEVENS



Discussies over de metergegevens betekenen een belangrijke werklust voor de Ombudsdienst. In 1.859 klachten waren er problemen met rechtzettingen van metergegevens en in 2024 ontvingen we ook de eerste klachten over de inbreng of eerste aanrekening van metergegevens nadat een toegangspunt lange tijd geblokkeerd was bij de distributienetbeheerder of het ATRIAS-platform en er geen facturatie door de leverancier mogelijk was. Ook de rechtzetting van metergegevens naar aanleiding van een slechte werking van de meter, een meterverandering, een meterwissel of een (her)schatting van de metergegevens blijven voor ingewikkelde facturatie zorgen.

De regels hierover staan beschreven in de technische reglementen van de gewestelijke overheden en de naleving ervan wordt gecontroleerd door de betrokken gewestelijke regulator: de Vlaamse Nutsregulator (voorheen VREG) in Vlaanderen, de CWaPE in Wallonië en BRUGEL in Brussel. Een goede samenwerking tussen de Ombudsdienst en de gewestelijke regulatoren is dus nodig.

Als de Ombudsdienst uitzonderlijk geen oplossing of schikking kan bereiken met de distributienetbeheerder, voorziet de gewestelijke reglementering in een geschillenregeling door de gewestelijke regulator. In Vlaanderen, Brussel en Wallonië zijn in het kader van het zogenaamde derde

energiepakket afzonderlijke geschillendiensten (of een geschillenkamer) binnen de regulatoren (respectievelijk Vlaamse Nutsregulator, BRUGEL en CWaPE) opgericht. Die maken een alternatieve geschillenregeling mogelijk voor de verplichtingen van de distributienetbeheerders inzake meterbeheer en de naleving van openbare dienstverplichtingen. In Wallonië bestaat er hiervoor zelfs een afzonderlijke gewestelijke Ombudsdienst (SRME), die binnen de regulator CWaPE is opgericht. Ook in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest is er binnen de energieregulator BRUGEL een Geschillendienst opgericht voor geschillen met de distributienetbeheerder SIBELGA. De Ombudsdienst stuurt geschillen die uitsluitend te maken hebben met de gewestelijke verplichtingen van distributienetbeheerders in Wallonië en Brussel, zoals meter- en verbruiksgegevens, rechtstreeks door naar respectievelijk de gewestelijke Ombudsdienst in Wallonië en de Geschillendienst in Brussel. In Vlaanderen is er decretaal ook een geschillendienst binnen de Vlaamse Nutsregulator (voorheen VREG) voorzien maar de bemiddelingsprocedure is nog (steeds) niet uitgewerkt. De federale Ombudsdienst behandelt dus de bemiddelingsdossiers voor geschillen over de verplichtingen die in Vlaanderen aan FLUVIUS worden opgelegd wanneer deze geschillen een impact kunnen hebben op de energiefactuur van verbruiksadressen die in Vlaanderen gelegen zijn.

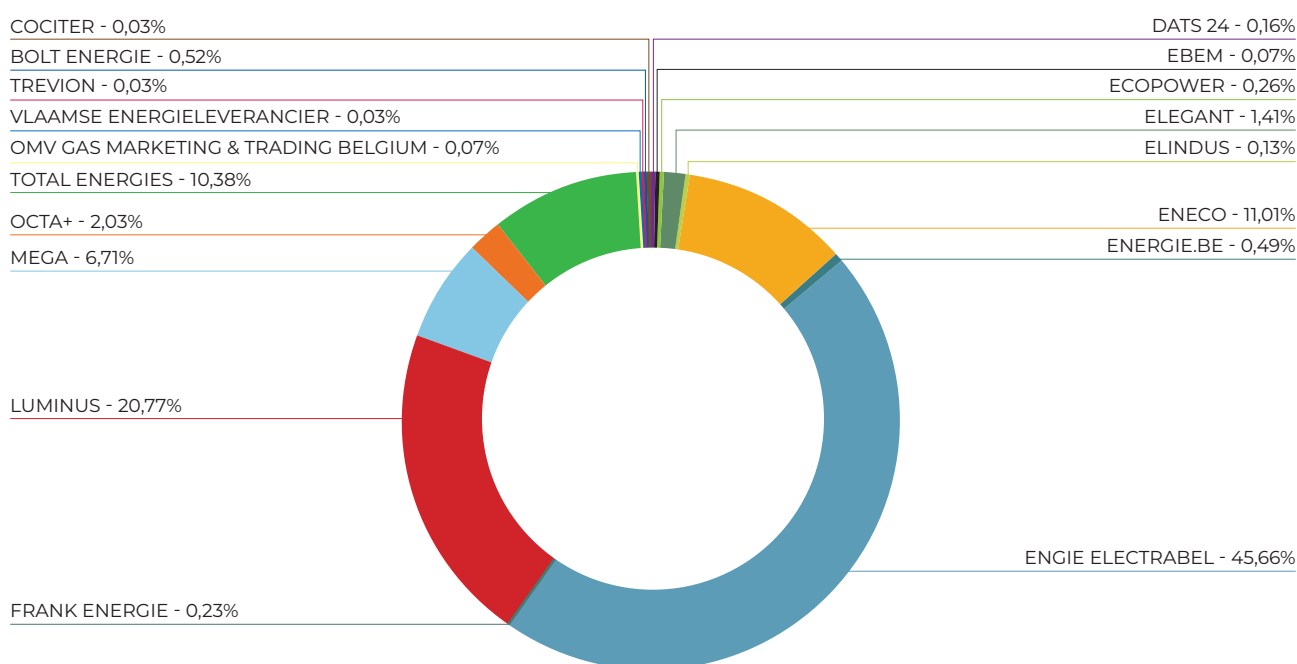


Indien er evenwel geen bemiddeling mogelijk is of er geen oplossing gevonden wordt voor de geschillen over gewestelijke verplichtingen van distributienetbeheerders, dan wijst de federale Ombudsdienst de betrokken eindafnemer of netgebruiker op de mogelijkheid om het geschil voor definitieve beslechting voor te leggen aan de gewestelijke Geschillendienst of – Kamer binnen de gewestelijke energieregulators. Deze regulators zijn dus zowel bevoegd voor bemiddeling als beslechting van geschillen over de gewestelijke verplichtingen van distributienetbeheerders. We stellen wel vast dat Vlaanderen sinds jaren geen bemiddelingsprocedure heeft uitgewerkt voor geschillen over eigen Vlaamse aangelegenheden, terwijl Brussel en Wallonië wel de nodige diensten binnen de eigen energieregulator hebben opgericht

en uitgerust voor zowel bemiddeling als definitieve beslechting van geschillen over de eigen gewestelijke aangelegenheden.

Wanneer ten slotte de geschillen eveneens betrekking hebben op andere dan gewestelijke bevoegdheden (de zogenaamde gemengde klachten), blijft de federale Ombudsdienst voor Energie de alternatieve geschillenregeling uitvoeren zonder dat deze aan geschillenbeslechting kan doen. De federale Ombudsdienst kan dus geen afdwingbare beslissingen nemen maar kan wel doorverwijzen naar de gewestelijke diensten binnen de gewestelijke regulator om geschillen te beslechten over verplichtingen die de gewesten opleggen aan de distributienetbeheerders.

METEROPNAME EN PRIJSTRANSPARANTIE



Een geschil over metergegevens kan ook een impact hebben op de toegepaste energieprijzen. Dat zien we bijvoorbeeld bij de schatting van meterverbruiken wanneer een ander energiecontract bij dezelfde leverancier wordt gekozen. Op de datum van de wijziging van het contract (bijvoorbeeld van contract aan vaste prijs naar variabele prijs of omgekeerd) is er immers geen verplichte opname van de (digitale) metergegevens en gaat de leverancier bij de eerstvolgende afrekening de verbruiken herverdelen

volgens de zogenaamde verbruiks(SLP en RLP)- en productie(SPP)-profielen om in te schatten hoeveel energieverbruik en/of -productie er per kwartier of per uur was.

Het energieverbruik binnen een bepaalde tijdspanne is afhankelijk van een aantal factoren. Met toepassing van de SLP-curve (synthetisch lastprofiel) wordt een typeverbruik weergegeven dat rekening houdt met de werk- en vakantiedagen, met de dagindeling (op



week- en weekenddagen) en met klimatologische invloeden (winter, zomer). De curve laat ook toe om bijvoorbeeld op basis van het verbruik van een (zomer- of winter-) maand of op basis van andere historische gegevens, het verbruik te berekenen voor het volledige jaar (zomer en winter) of voor een afwijkende periode.

Sinds de intrede van de nieuwe marktprocessen van MIG-6 in november 2021 zijn de meeste SLP's vervangen door RLP's (reële lastprofielen). Bij dit soort verbruiksprofielen worden de werkelijk vastgestelde profielen van een bepaalde groep afnemers aan het einde van iedere maand toegepast op al deze individuele afnemers. Zo is hier meteen ook de impact van klimaat en andere variabelen in opgenomen. Enkel voor de gebruikersgroep "exclusief nacht" wordt er wel nog een beroep gedaan op SLP-profielen.

De spreiding van verbruik volgens deze profielen stemt doorgaans niet volledig overeen met de door de klant bijgehouden of aan de leverancier of distributienetbeheerder doorgegeven meterstanden of verbruiken op datum van verandering van de prijsvoorwaarden of voor een periode waarin een bepaald prijscontract van toepassing is. Sommige netgebruikers hebben er naar aanleiding van de energiecrisis en de duurdere (variabele) energiecontracten voor gekozen om het verbruiksgedrag aan te passen of te investeren in energiebesparing. Verbruikers die nauwgezet hun meterstanden of verbruiken hebben genoteerd of doorgegeven aan de leverancier en/of de distributienetbeheerder, voelen zich dan ook benadeeld als met die meterstanden geen rekening wordt gehouden bij de volgende afrekening.

Indien de gebruiker een afrekening met tussentijdse spreiding volgens de profielen betwist, niettegenstaande die over werkelijke meterstanden beschikt, dan informeert de Ombudsdienst de gebruiker dat die steeds contact kan opnemen met de distributienetbeheerder met de vraag om de betreffende analoge meterstanden of de digitale verbruiksgegevens te laten valideren. Wanneer de distributienetbeheerder zich daartoe bereid toont

en de meterstanden zichtbaar worden in diens verbruikshistoriek, dan kan de leverancier opnieuw verzocht worden om rekening te houden met de gevalideerde meterstanden.

Op voorwaarde dat er gevalideerde meterstanden of digitale verbruiksgegevens beschikbaar zijn op het moment van prijswijziging, zal de Ombudsdienst bij de leverancier toch aandringen op een correctie van de facturatie in lijn met de gevalideerde gegevens.

Om dergelijke geschillen of discussies te vermijden, kunnen eindafnemers met een digitale meter ook kiezen voor een maandafrekening waarbij maandelijks de digitale verbruiken worden gefactureerd. De energieleverancier is vanaf juli 2024 verplicht om de aangerekende maandafname en maandinjectie te vermelden zodat de maandwaarden gebaseerd zijn op de werkelijk gemeten maandverbruiken en niet langer op een statistische verdeling. Hiermee worden de maandverbruiken gelinkt aan eventueel variabele maandprijzen en de parameters die deze prijs bepalen.

Andere geschillen hebben dan weer te maken met de zogenaamde compensatieregeling die in Vlaanderen door FLUVIUS wordt doorgevoerd wanneer bij bezitters van zonnepanelen een analoge meter wordt vervangen door een digitale meter en deze meterverandering plaats vindt buiten de jaarlijkse meteropnamemaand. Bij bestaande prosumenten wordt bij de plaatsing van een digitale meter het verschil in meterstand ten opzichte van de laatst opgenomen meterstand overgedragen, maar niet alleen voor een overschot aan injectie maar ook voor een overschot aan afname. Het op de analoge meter gemeten volume aan afname wordt dus ook overgedragen door manipulatie van de afnameregisters (HI en LO) op de digitale meter. Hierdoor is er een nul-volume voor de periode tussen de laatst opgenomen meterstand en de plaatsing van de digitale meter. Dit is moeilijk te begrijpen voor de getroffen prosumenten want ook de afname wordt dus verschoven naar de periode vanaf de plaatsing van de digitale meter waarbij er dus duurdere prijzen of tarieven van toepassing kunnen zijn.



De Ombudsdienst heeft de VREG (thans Vlaamse Nutsregulator) daarover bevestigd en deze bevestigde dat in het Vlaamse Energiebesluit geen nadere bepalingen zijn opgenomen over de gevallen waarin en de wijze waarop het verschil in meterstand ten opzichte van de laatste afrekeningsfactuur door Fluvius moet worden meegenomen naar de eerstvolgende afrekeningsfactuur.

Ten slotte stellen we vooral in Wallonië nog steeds een aantal problemen vast met de aanvragen voor verandering van dag- en nacht tarief naar dagtarief. Er zijn bijvoorbeeld veel verzoeken voor een administratieve wijziging¹ van een tweevoudig uurtarief naar een enkelvoudig uurtarief na de installatie van zonnepanelen. Een meter met een dagtarief wordt inderdaad aanbevolen wanneer de netgebruiker nog een terugdraaiende meterteller heeft en zijn zonneproductie voldoende is om zijn jaarlijkse verbruik te dekken.

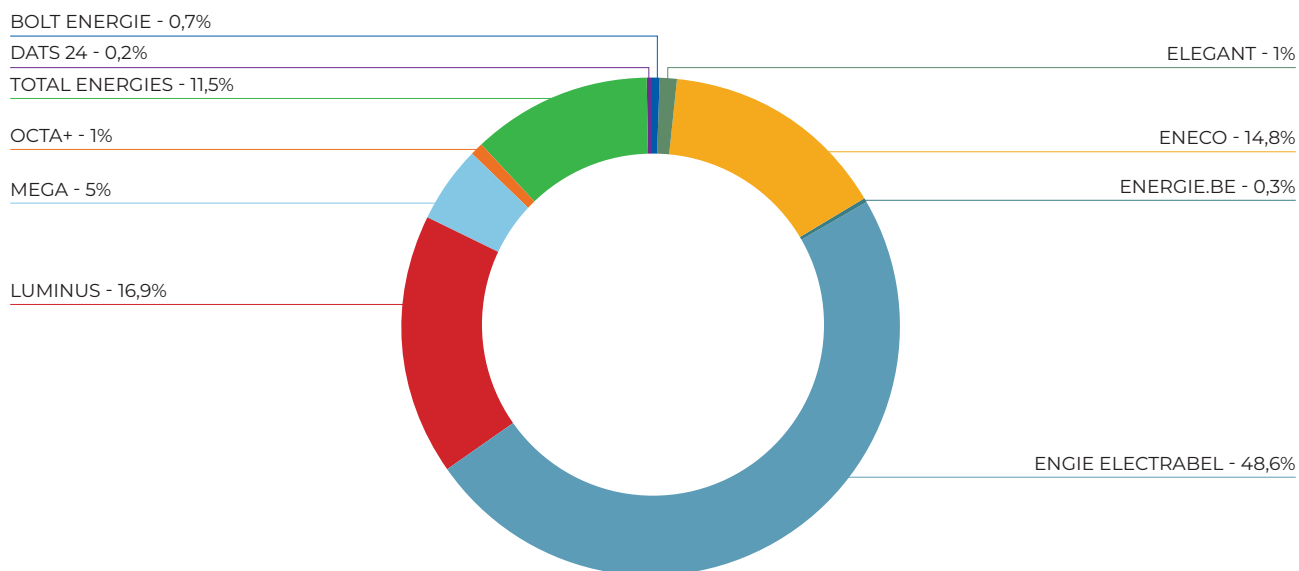
Aan de andere kant zijn er gevallen waarin de prijzen door de energieleverancier gedurende een bepaalde periode aan enkelvoudig dagtarief wordt aangerekend, zonder dat de persoon die een dubbel tariefmeter heeft, daarom heeft verzocht.

Voor Wallonië stelt de Ombudsdienst een groot aantal klachten vast over foutieve facturen omdat het type meter, en bijgevolg het toegepaste uurtarief en het verbruik (in het geval van fotovoltaïsche panelen), niet correct zijn.

We merken op dat deze fouten ofwel afkomstig zijn van de energieleverancier die te laat deed wat nodig was om dit op het federale ATRIAS-platform te registreren, ofwel van fouten tijdens de datamigratie bij de omschakeling naar MIG-6.

De Ombudsdienst probeert daarom enerzijds de verantwoordelijkheden tussen energieleveranciers en distributienetbeheerders vast te stellen en anderzijds correcties te vragen zodat de eindafnemer correct wordt gefactureerd.

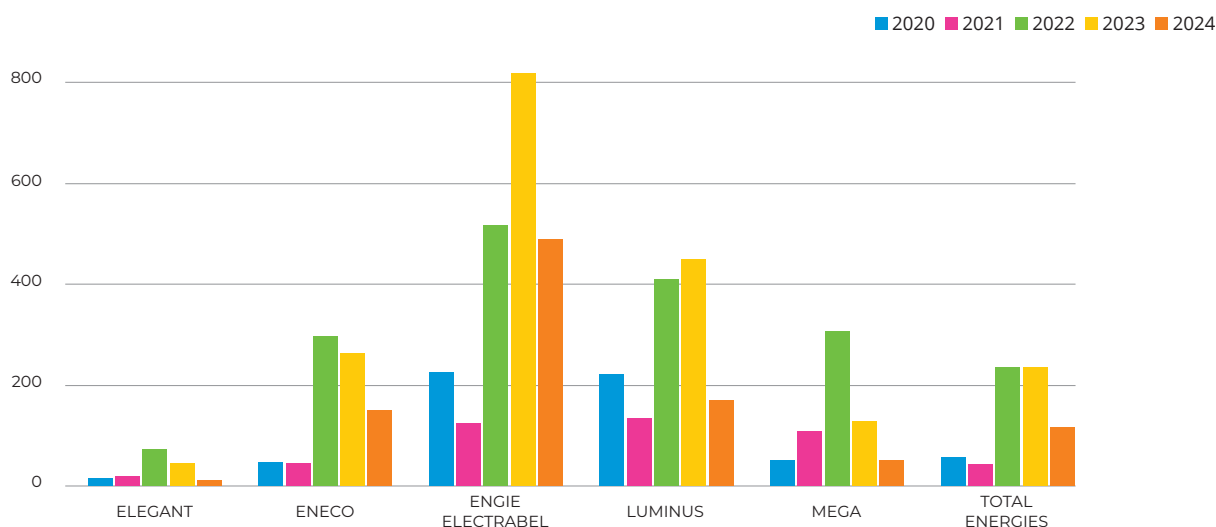
ENERGIEOVERNAME NA VERHUIS, OVERLIJDEN, ECHTSCHIEDING, ...



¹ Het betreft geen fysieke wijziging van de meter waarvan de piekuren en de daluren blijven draaien; bij de facturatie worden de metergegevens samengeteld om één enkelvoudig of dagtarief aan te rekenen.



EVOLUTIE VERHUIZEN



Ook over energieovernames naar aanleiding van een verhuis, een overlijden of een echtscheiding werden in 2024 1.145 klachten gesignaleerd. Dat is minder dan in 2023 (1.989 klachten) en in 2022 (1.898 klachten) maar nog steeds meer dan het dubbele dan de jaren ervoor, zeker als we ook de 430 geschillen meetellen die te maken hebben met de nieuwe procedure voor het aanrekenen van verbruik voor een periode waarvoor de bewoner geen energiecontract heeft met een leverancier (de zogenaamde ILC-procedure).

Tot voor de inwerkingtreding van het nieuwe communicatieprotocol MIG6 en het dataplatform Atrias einde 2021, ondervond de Ombudsdienst positieve resultaten van het eengemaakte energieovernamedocument dat door de gewestelijke regulatoren is opgesteld en door de energieleveranciers ter beschikking wordt gesteld aan de consument om een verhuis, een overlijden, een echtscheiding of klantenwissel en de meterstand bij de overnamedatum mee te delen. Dit energieovernamedocument is in 2019 vernieuwd en bestaat nu uit twee documenten: een klassiek document en een document voor de verhuis van of naar een gebouw of woning met een decentrale productie-installatie voor hernieuwbare energie (zonnepanelen bijvoorbeeld).

Dat energieovernamedocument verliest uiteraard zijn nut en waarde als blijkt dat in het nieuwe communicatieprotocol MIG6 een aantal zekerheden

voor een vlotte verhuis over boord worden gegooid, namelijk de melding van een verhuis alsmede een door beide partijen (vorige en nieuwe bewoner/eigenaar) ondertekend overnamedocument.

Sinds de invoering van de MIG-6 stellen we problemen vast met de verwerking van verhuizen waarbij leveranciers, vaak verwijzend naar de distributienetbeheerder, er niet in slagen de verhuisdatum en/of de meterstanden op die datum, te respecteren bij het opmaken van de slotfactuur van de **vorige bewoner** of van de factuur op naam van de **nieuwe bewoner** die dan ook de beginmeterstanden en de startdatum van zijn overeenkomst betwist.

Uit de antwoorden die wij van de marktpartijen mogen ontvangen blijkt dat het probleem voortspuit uit het principe van 'De aaneensluitende verbruiksperiodes' waarbij de bewoner die tijdig zijn contract aangaat moet opdraaien voor de meterverbruiken of de contractuele termijn van de vorige bewoner of eigenaar die geen contract is aangegaan bij een commerciële energieleverancier. Als Ombudsdienst kunnen we natuurlijk niet aanvaarden dat een bewoner die al zijn contractuele verplichtingen nakomt, gestraft moet worden voor de bewoner of eigenaar die de verhuis(datum) niet mededeelt of vergeet/nalaat om zijn contractuele verplichtingen op te starten.



Mogelijke gevolgen van de aaneensluitende verbruiksperiodes voor de vorige bewoner.

Zoals de situatie nu is georganiseerd op marktniveau, blijft het voor de Ombudsdienst een moeilijke taak om een bevredigende oplossing te vinden. Nogal wat (kwetsbare) gezinnen melden hun verhuis immers nog altijd telefonisch. Er ontstaan problemen wanneer daar achteraf geen spoor van terug te vinden is, deze gezinnen hun meterstanden niet hebben doorgegeven aan de leverancier en de eigenaar van de woning of de nieuwe bewoner zelf geen energiecontract is aangegaan. In dat geval blijft de leverancier van de huurder/vorige bewoner verder energieverbruik factureren. Pas wanneer de eigenaar of nieuwe bewoner/huurder een energiecontract voor dat afnamepunt aangaat, kan de facturatie op naam van de vorige bewoner of huurder stopgezet worden. Het energieverbruik tussen de verhuisdatum en de datum van dat contract kan echter niet aangerekend worden aan de eigenaar of nieuwe bewoner. De leverancier heeft immers geen contract met de eigenaar of nieuwe bewoner. In dat geval dient de oude bewoner zich te wenden tot de nieuwe bewoner of eigenaar om te proberen het aangerekend verbruik van de periode tussen de verhuisdatum en de overname door de nieuwe bewoner of eigenaar onder mekaar te regelen. Indien dat niet lukt dan spreken we doorgaans over een huurgeschil waarvoor uiteindelijk de vrederechter bevoegd is.

Wanneer er wel een verhuismelding met een geldig energieovernamedocument van de vertrekkende bewoner is maar de energieleverancier van de vertrekkende bewoner vaststelt dat er voor het overgenomen toegangspunt geen nieuw energiecontract wordt afgesloten bij de leverancier zelf of bij een andere leverancier, dan diende hij vroeger (vóór het nieuwe dataplatform) de zogenaamde MOZA-procedure (move out zonder afspraak) op te starten om via de distributienetbeheerder de nieuwe bewoner of eigenaar aan te manen of zelfs te dwingen een energieleveringscontract af te sluiten. Deze MOZA-procedure is door het nieuwe communicatieprotocol MIG6 en het dataplatform Atrias vervangen door de zogenaamde ILC (Initiate Leaving Customer) voor het geval de vorige bewoner is vertrokken EN de nieuwe bewoner of eigenaar geen geldig leveringscontract heeft afgesloten op het betrokken verbruiksadres. In dat geval blijft de oude leverancier tot maximaal 105 dagen (vroeger maximaal 30 dagen) verantwoordelijk voor het verbruiksadres maar het is volgens de Ombudsdienst niet aan de vertrekkende bewoner om daar de risico's van te dragen en in te staan voor het verbruik waarvoor door de nieuwe bewoner of eigenaar geen energiecontract is afgesloten.

Mogelijke gevolgen van de aaneensluitende verbruiksperiodes voor de nieuwe bewoner.

Voor de nieuwe bewoner die zijn contractuele verplichtingen nakomt, kan dit als gevolg hebben dat zijn overeenkomst wordt opgestart met een datum waarop hij nog niet verantwoordelijk was voor de betrokken energieleveringen. Door MIG6 wordt een nieuw energiecontract opgestart met een datum die aansluit op het laatst geregistreerde contract voor deze leveringsplaats omdat de nieuwe leverancier kan terugkeren tot de verhuisdatum van de vorige bewoner. Dergelijke verhuisprocedure is niet aanvaardbaar ten aanzien van de nieuwe bewoner omdat hij niet aansprakelijk kan of mag

gesteld worden voor het gebrek aan het afsluiten van een energiecontract door de vorige bewoner of eigenaar.

De nieuwe bewoner kan een rechtzetting aanvragen op basis van zijn energieovernamedocument, maar zelfs wanneer hij hierover beschikt, zal de energieleverancier in sommige gevallen geen aanpassing doorvoeren. Bij een contract dat digitaal tot stand kwam, gebruikt men als argument dat er tijdens de online registratie een melding wordt gemaakt van de gewijzigde startdatum en dat de verbruiker zich hiermee akkoord heeft verklaard door



het inschrijvingsproces te voltooien. Deze melding is echter niet altijd even helder voor een leek.

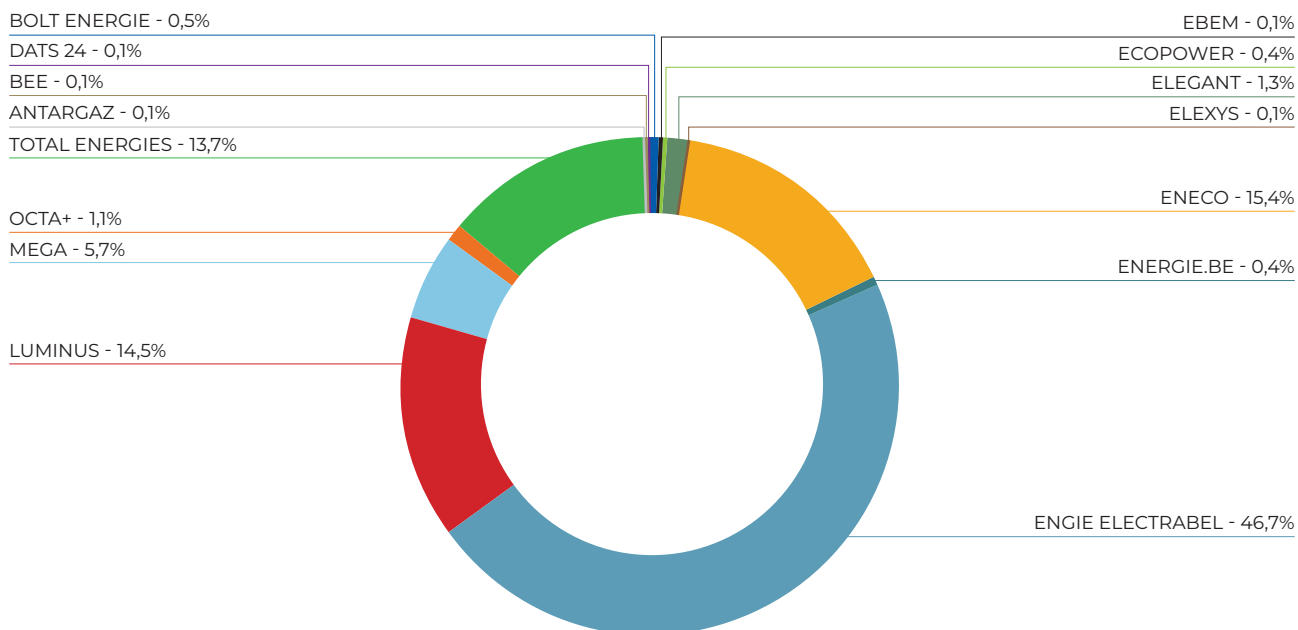
Op die manier wentelen de marktpartijen (distributienetbeheerders en leveranciers) hun risico's met verhuisprocedures af op de consumenten, zelfs als die tijdig hun verhuis hebben gemeld en beschikken over een correct ingevuld energieovernamedocument.

De Ombudsdienst blijft nog meer dan vorige jaren pleiten voor een verbeterde en meer toegankelijke verhuisprocedure, want naast de nieuwe communicatie- en IT-procedures via MIG6 en het dataplatform ATRIAS is er ook in het consumentenakkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt' onduidelijkheid over de melding van een verhuis en de stopzetting van de aanrekening van het energieverbruik en de kosten verbonden aan het energiecontract.

Hieraan gekoppeld maar dan eerder te wijten aan de gebreken bij de invoering van de nieuwe verhuisprocedure in het dataplatform zijn de vele meldingen van eindafnemers (gezinnen en bedrijven) die via de distributienetbeheerder te horen kregen dat ze geen energiecontract hebben afgesloten voor de te beleveren toegangspunten voor elektriciteit en/of aardgas. Deze brieven met mededeling dat toegangspunten riskeren afgesloten te worden, zorgen natuurlijk voor onrust en paniek bij de getroffen eindafnemers, terwijl in vele gevallen blijkt dat het probleem zich situeerde in de communicatie tussen distributienetbeheerders en leveranciers. Dit is dan ook de belangrijkste reden waarom we in 2024 nog 313 spoedprocedures (dus bijna dagelijks) hebben moeten lanceren om geplande afsluitingen te vermijden.

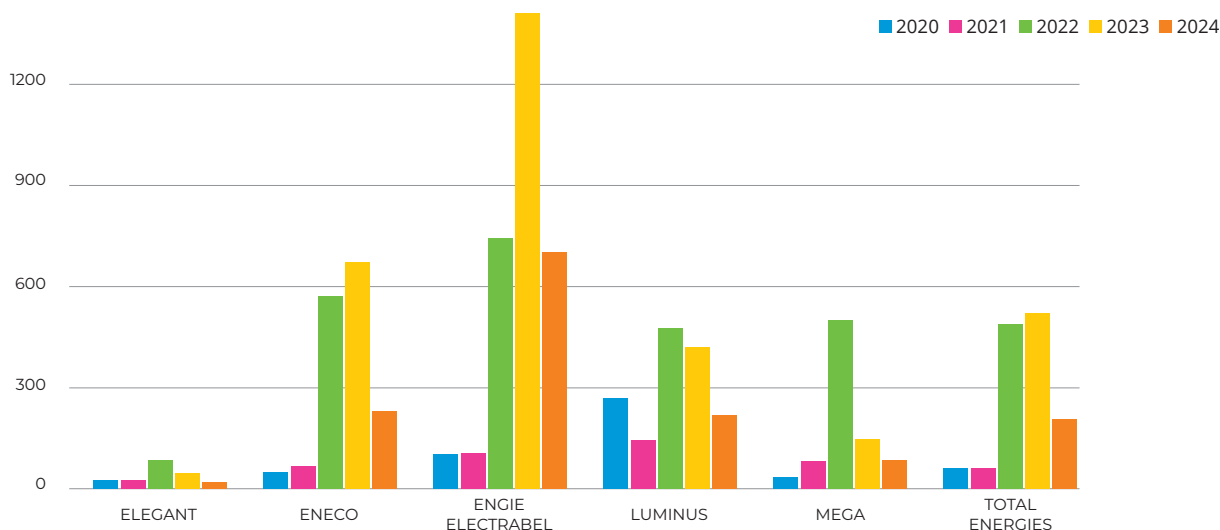
FACTURATIEPROCES

GEEN OF LAATTIJDIGE FACTUUR





EVOLUTIE GEEN OF LAATTIJDIGE FACTUUR



Er bestaan op gewestelijk en deels federaal vlak termijnen voor de opmaak van een energiefactuur

In Vlaanderen geldt een termijn van 6 weken voor onder meer de jaarlijkse afrekening (te rekenen vanaf de ontvangst van de meetgegevens), of 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 voor de jaarlijkse afrekening een decretale termijn van 60 dagen vanaf de uiterste datum voor het overmaken van de meetgegevens door de distributienetbeheerder en 6 weken in geval van beëindiging van het energieleveringscontract door één van de partijen.

In het Brusselse gewest geldt, zoals in Vlaanderen, sinds 1 april 2024 eveneens een termijn van 4 weken voor de opmaak van een slotfactuur ingevolge een leverancierswissel, een klantenwissel of een verhuis. Voor de overige situaties (rechtzetting van metergegevens, buitengebruikstelling van een toegangspunt, metervervanging)) geldt sinds 1 april 2024 een termijn van 6 weken voor de opmaak van een energiefactuur.

De Ombudsdienst ontvangt nog steeds klachten over afrekeningsfacturen die pas na een lange periode (soms meerdere jaren) worden verstuurd. De impact daarvan is niet gering. Een laattijdige factuur verhoogt op onverwachte wijze de energieschulden van de consument. Immers de consument moet tegelijkertijd zijn lopende voorschotfacturen blijven betalen waarvan het bedrag door de laattijdige opmaak van de afrekeningsfacturen achterhaald is. In sommige gevallen is het zelfs zo dat de voorschotfacturen of de maandfacturen evenmin kunnen opgemaakt worden.

Deze praktijk gaat volledig in tegen het opzet van het huidige systeem van facturatie, dat een optimale spreiding van de betalingsverplichtingen voor energieschulden vooropstelt.

Bovendien verhindert een laattijdige facturatie de mogelijkheden van de consument om bepaalde elementen van de factuur te betwisten, zoals de eventuele herziening van de meetgegevens.

In het algemeen stelden we eind 2021 al een stijging van de facturatieproblemen vast. Deze stijging was vooral toe te wijzen aan de invoering van een nieuw gegevensplatform ATRIAS door de marktpartijen. Dit ging gepaard met de vaststelling dat de gegevensuitwisseling tussen distributienetbeheerders en energieleveranciers niet mogelijk was of volop moest getest worden.



Vertragingen voor de opmaak van afrekenings- en slotfacturen volgden.

Die facturatieproblemen raakten maar met mondjesmaat opgelost in de loop van 2022. De Ombudsdienst voor Energie ontving in 2024 nog 2.051 klachten (tegenover 3.270 in 2023 en 2950 klachten in 2022) in verband met het niet- of laattijdige bezorgen van facturen. In 2020 en 2021 bedroeg dit aantal nog respectievelijk 567 en 546. De ervaring leert dat energiekanten zich in dat geval vaak machteloos voelen. Zo blijven zij gedurende lange tijd in het ongewisse over de mogelijke financiële impact van de afrekening op het gezinsbudget. Ze ontvangen vaak geen gegronde redenen over de vertraging of inschatting van het tijdstip waarop ze een teruggave van de leverancier kunnen verwachten. Bovendien menen zij niet over een stok achter de deur te beschikken die de distributienetbeheerder of leverancier ertoe aanzet om werk te maken van de communicatie van de (digitale) metergegevens en de opstelling van de factuur.

Om die reden heeft de Ombudsdienst een generieke aanbeveling opgesteld. Immers voorzien de algemene voorwaarden van de energieleveranciers een kostenaanrekening – bijvoorbeeld 7,50/8 euro - ten laste van energiekanten die een factuur niet tijdig betalen (meestal is dit al na twee weken).

De Ombudsdienst raadt de energieleveranciers aan om bij laattijdige facturatie een vergoeding aan de energiekant toe te kennen. Deze vergoeding is gebaseerd op hetzelfde bedrag als de aangerekende kost voor herinneringsbrieven (7,50 / 8 euro) per begonnen maand vanaf de overschrijding van de termijn binnen dewelke de factuur moest worden bezorgd.

Voor wie bovendien recht heeft op een tegoed, vraagt de Ombudsdienst eveneens de toekenning van nalatigheidsinteressen tegen wettelijke interestvoet, zoals voorzien in het consumentenakkoord.

Deze generieke aanbevelingen worden doorgaans positief beantwoord door LUMINUS en MEGA. Echter bekijken de meeste leveranciers de aanbevolen compensaties per individuele klacht of geschil. Hierbij verwijzen de leveranciers ook

naar de rollen en verantwoordelijkheden van de distributienetbeheerders voor het ontvangen van de metergegevens die noodzakelijk zijn voor de opmaak van de energiefacturen.

Inderdaad zijn nogal wat toegangspunten (EAN-codes) geblokkeerd bij de distributienetbeheerders en/of het ATRIAS-platform.

Voor de concrete cijfergegevens beroepen we ons op de gewestelijke energieregulators die bevoegd zijn voor de organisatie van de gewestelijke energiemarkt.

In **Vlaanderen** waren in december 2024 nog minder dan 3.000 toegangspunten langer dan 6 maanden geblokkeerd, een jaar eerder waren dat er 3.500.

In **Wallonië** waren in oktober 2024 zo'n 7.500 toegangspunten langer dan 6 maanden geblokkeerd.

In **Brussel** ging het in oktober 2024 om zo'n 400 geblokkeerde toegangspunten, waarvan ongeveer de helft sinds minstens 6 maanden.

Het aantal probleemgevallen gaat in dalende lijn maar de dossiers die overblijven zijn de meest complexe die vaak manueel moeten worden rechtgezet. Voor toegangspunten die langer dan 1 jaar geblokkeerd zitten, probeert de distributienetbeheerder een oplossing te vinden door een nieuwe EAN te creëren voor zover de betrokken energieleverancier daarmee akkoord gaat want deze laatste moet ook in zijn facturatie- en IT-systeem de nieuwe EAN opzetten en de facturatiegegevens overzetten.

De gewestelijke energieregulators volgen deze problematiek op binnen hun bevoegdheden. In Vlaanderen heeft de Vlaamse Nutsregulator (voorheen VREG) in december 2024 een administratieve boete opgelegd van 120.280 euro en een dwangsom van 250 euro per kalenderdag tot de 3.000 toegangspunten zijn gedeblokkeerd. In Wallonië heeft de energieregulator CWaPE reeds in 2023 een voorstel aan de Waalse decreetgever gedaan tot compensatie door de distributienetbeheerder



van 100 euro per maand vertraging in het doorsturen van de metergegevens. Aan dit voorstel is er momenteel nog geen enkel gevolg gegeven.

In Brussel is er een maandelijkse forfaitaire vergoeding van 100 euro voorzien ten laste van de leverancier wanneer het energiecontract niet op de overeengekomen datum in werking is getreden. Dit kan zijn omdat een toegangspunt geblokkeerd is ingevolge de ATRIAS-problematiek en een leverancierswissel niet op de afgesproken datum kan doorgaan.

Daarnaast werkt de Brusselse regulator BRUGEL aan richtlijnen in samenspraak met leveranciers en Sibelga om te komen tot een uniforme compensatieregeling die wordt opgenomen in de algemene voorwaarden van de leveranciers.

De Ombudsdienst blijft deze dossiers uiteraard opvolgen en heeft van de gelegenheid gebruik gemaakt om een structurele oplossing te vinden voor de energiefacturen die meer dan 12 maanden na de (digitale) meteropname of rechtzetting van metergegevens worden opgemaakt en verstuurd door de energieleveranciers.

In zo'n gevallen pleit de Ombudsdienst bij de beleidsverantwoordelijken om een zogenaamde "backbillingtermijn" in te stellen zodat er geen facturen meer in het nadeel van de (gewezen) klant mogen opgemaakt worden. Wanneer de correctiefactuur nog tegoeden bevat dan moeten die terugbetalingen zo snel mogelijk gebeuren vermeerderd met het aanrekenen van wettelijke nalatigheidsinteressen (5,75 % in 2024). Dit voorstel maakt deel uit van het memorandum van de Ombudsdienst dat in juli 2024 aan de onderhandelaren van de federale regering werd bezorgd (zie hoofdstuk 7).

Daarnaast blijven er ook discussies omtrent de verjaring van energieschulden ondanks dat de wetgever voor meer duidelijkheid heeft gezorgd bij wet van 6 juli 2017 die in werking trad op 3 augustus 2017. Artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek werd aangevuld als volgt: *"Schuldvorderingen wegens levering van goederen en diensten via distributienetten voor water, gas of elektriciteit of de levering van elektronische communicatiediensten of omroeptransmissie- en omroepdiensten via*

elektronische communicatienetwerken verjaren na verloop van vijf jaren."

Omdat daarmee nog niet alle problemen van de baan zijn, met name in verband met het aanvangspunt van de verjaringstermijn en de lange duur van de verjaringstermijn zelf, heeft de Ombudsdienst in datzelfde memorandum aan de federale regering gepleit voor de beperking van de verjaringstermijn die zou aanvangen vanaf het moment van de kennisgeving van de (digitale) meterstanden of de rechtzetting ervan door de distributienetbeheerder aan de energieleverancier.

De energiebedrijven nemen doorgaans aan dat de verjaringstermijn pas begint te lopen vanaf de vervaldatum van de factuur (in regel vijftien dagen na de factuurdatum). Nu komt het voor dat facturen om allerlei redenen – inclusief "interne" en "technische" fouten bij de energieleveranciers zelf – laatstijdig, zelfs met jaren vertraging worden opgesteld.

Stel dat de factuur als aanvangspunt geldt, dan betekent dit dat de vijfjarige termijn de facto vermeerderd wordt met de verschillende jaren die verstreken zijn vanaf het verbruik tot de opstelling van de factuur. De regeling rondt verjaringstermijnen dreigt hierdoor natuurlijk te worden uitgehold.

De keuze voor het moment van de meteropneming als referentiepunt blijft voor de Ombudsdienst dan ook het meest aangewezen. In dat geval begint de verjaringstermijn te lopen vanaf de dag volgend op de termijn binnen dewelke de energieleverancier de factuur ten laatste had moeten opstellen rekening houdend met de kennisgeving van de (digitale) meterstanden of rechtzetting ervan door de distributienetbeheerder.

Indien de wetgever zou kiezen om de verjaringstermijn van 2 jaar pas te laten starten bij de vervaldatum van de energiefactuur zelf, dan stelt de Ombudsdienst voor om de opmaak en het versturen van de jaarlijkse afrekeningen, correctiefacturen of slotfacturen in de tijd te beperken tot maximum 12 maanden vanaf de datum waarop de energieleverancier de (rechtgezette) meteropname van de distributienetbeheerder heeft ontvangen.

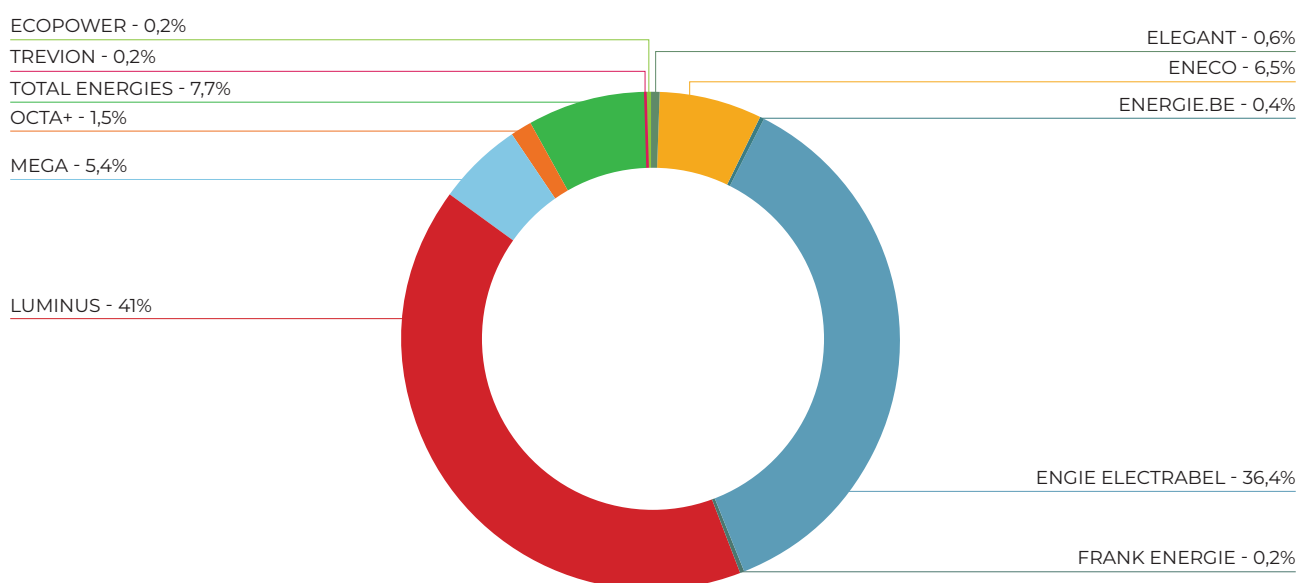


Op die manier probeert de Ombudsdienst op federaal vlak een rechtmatig evenwicht te vinden tussen de laattijdige opmaak van energiefacturen en de verjaringstermijnen van energiefacturen. Dit

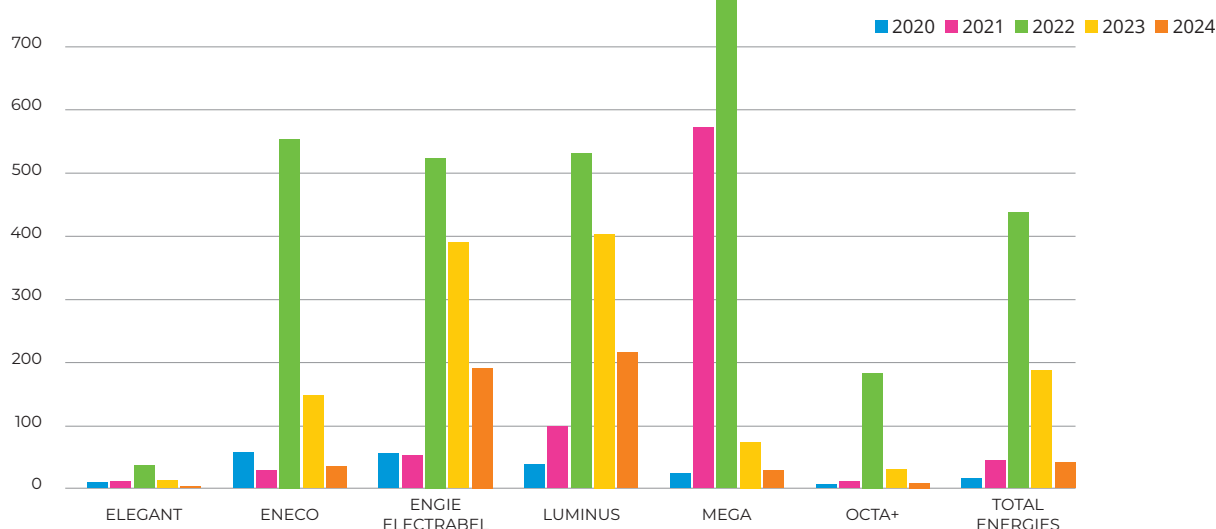
evenwicht vermijdt dat de gewestelijke termijnen voor de rechtzetting van energiefacturen door de distributienetbeheerder en de energieleveranciers in het gedrang komen of op de helling worden gezet.

PRIJSTRANSPARANTIE

WIJZIGING VAN DE ENERGIEPRIJZEN



EVOLUTIE WIJZIGING VAN DE ENERGIEPRIJZEN



In 2024 stelden we net als in 2023 een zeer sterke daling vast van het aantal klachten over prijswijzigingen of -stijgingen (van meer dan 3.000 klachten in 2022 naar 1.245 klachten in 2023 en 538 in

2024). Dit heeft natuurlijk te maken met de stevige daling van de energieprijzen sinds begin 2023 maar ook met de minder schommelende en dus stabilere prijzen doorheen de jaren 2023 en 2024.



In het aanbieden van nieuwe contracten aan vaste of variabele prijzen gingen de klachten meestal over het niet naleven van de regels inzake precontractuele informatie. Het gebeurt dat klanten een energiecontract aan vaste prijs kiezen of aangeboden krijgen en bevestigen terwijl nadien bij de eerste voorschotfactuur of bij de eerstvolgende afrekening blijkt dat een variabele prijs is toegepast of andersom.

De meeste van deze klachten worden met goed gevolg opgelost en aan het juiste product toegewezen, indien er duidelijkheid is over de precontractuele afspraken over de contracten en de toe te passen prijzen.

In de klachten over het verlengen of hernieuwen van energiecontracten werd vooral de communicatie of het gebrek aan communicatie gehekeld, ook al zijn de inhoud en de formaliteiten van de communicatie duidelijk vastgelegd in de wet van 4 juni 2021, Belgisch Staatsblad van 30 juni 2021. Vanaf 1 januari 2022 moeten energieleveranciers hun klanten duidelijk informeren wanneer hun contract afloopt (of vernieuwd wordt bij contracten van onbepaalde duur). De leverancier dient hen twee maanden voor die afloop (of voordat het product niet langer actief aangeboden wordt bij contracten van onbepaalde duur) een nieuw contractvoorstel te sturen en te vragen om uitdrukkelijk in te stemmen met het nieuwe voorstel. Indien de klant niet reageert, moet de leverancier het goedkoopste gelijkwaardige product aanbieden.

De Ombudsdienst stelde doorheen de jaren echter vast dat deze wettelijke regels inzake hernieuwing van (slapende) energiecontracten niet altijd of slechts met vertraging werden nageleefd door de energieleveranciers.

Een aantal energieleveranciers doen het ondertussen al veel beter op het vlak van de wettelijke communicatie die moet gebeuren via een afzonderlijke berichtgeving, in plaats van een vermelding op de energiefactuur. Het moet bovendien duidelijk zijn dat het gaat over een hernieuwing van een energiecontract en geen loutere verlenging. De nieuwe tarieven en de vorige prijzen moeten medegedeeld worden zodat de klant

die prijzen kan vergelijken. Daarnaast dient een leverancier de klant te verwijzen naar de mogelijkheid om het prijsvoorstel te gaan vergelijken met een officiële prijssimulator, zoals de V-test in Vlaanderen, BRUSIM in Brussel en COMPACWaPE in Wallonië. Tenslotte moet er aan de klant gevraagd worden of hij akkoord is met de nieuwe prijzen. Indien de klant niet reageert, wordt hij geacht akkoord te gaan met de nieuwe prijzen.

Wat kan de Ombudsdienst doen voor de zogenaamde “renewals” van energiecontracten ?

De algemene boodschap van de Ombudsdienst aan de energiekanten is dat het van belang is om bij een voorstel tot verlenging of hernieuwing van een energiecontract, zeker eens op de energiemarkt te gaan kijken of er geen betere deals of prijsformules zijn bij dezelfde of een andere energieleverancier.

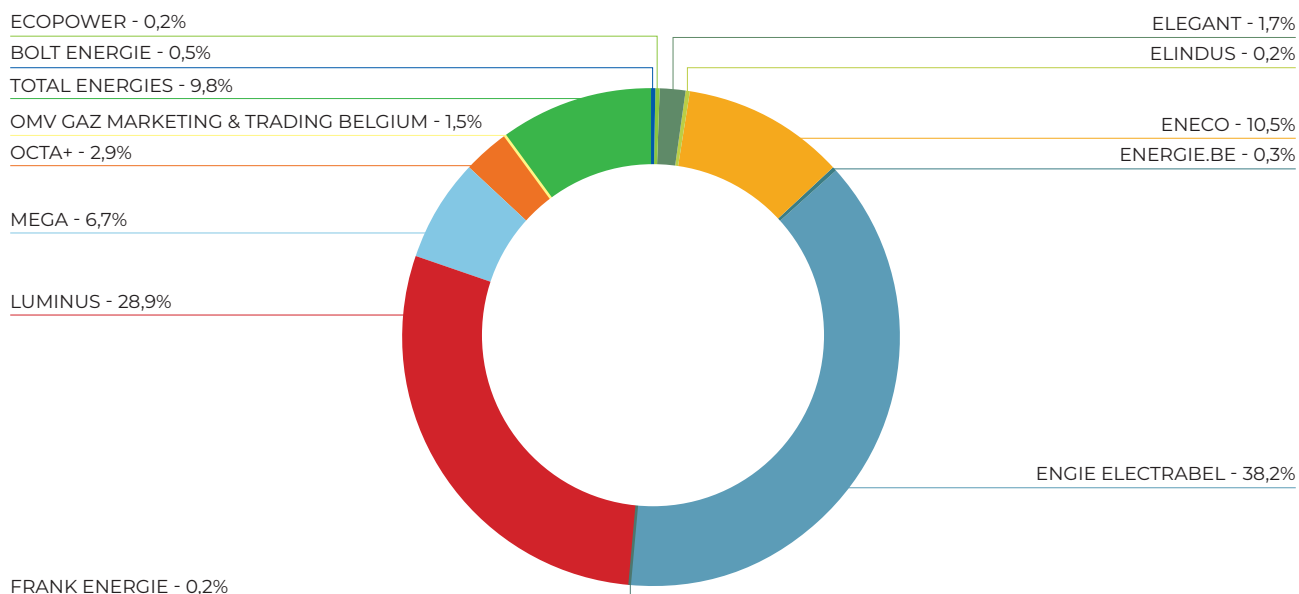
Voor de individuele klachtendossiers probeert de Ombudsdienst te bemiddelen, ook al is dit niet eenvoudig omdat er geen strafbepalingen in de wet staan voor wanneer de leverancier de wetgeving niet respecteert.

Als de wettelijke regels niet gevolgd zijn, dan gaan we een aanbeveling formuleren die evenwel niet bindend is voor de leverancier. De inhoud van die aanbeveling kan de eindafnemer wel aanwenden als het geschil eventueel bij de vrederechter wordt aanhangig gemaakt.

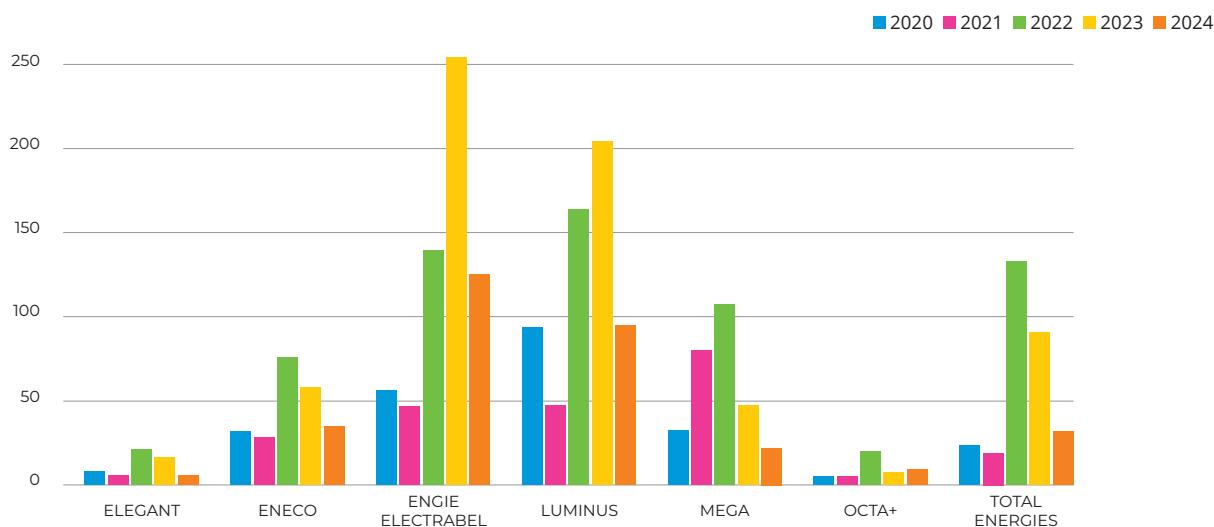
We hebben de beleidsverantwoordelijken reeds voorgesteld om de leverancier te verplichten de voorschotfactuur aan te passen wanneer de prijzen wijzigen naar aanleiding van een hernieuwing van een contract. Dit zou een extra signaal betekenen voor de klant die de communicatie over de hernieuwing niet gelezen of niet begrepen heeft. Op die manier zal de klant sneller reageren en niet moeten wachten op de jaarlijkse afrekening om finaal geconfronteerd te worden met de zeer hoge energieprijzen.



TRANSPARANTIE VAN DE ENERGIEPRIJZEN



EVOLUTIE TRANSPARANTIE VAN DE ENERGIEPRIJZEN



In 712 klachten (tegenover 1.383 klachten in 2023 en 1.525 klachten in 2022) betrof het probleem vooral de transparantie van de variabele energieprijzen en meer bepaald de gebruikte indexatieparameters. De toepassing en de transparantie van indexatieparameters komt in klachten geregeld terug. Leveranciers zijn niet verplicht om gratis toegankelijke noteringen te gebruiken en stellen soms geen historiek ter beschikking, of alleen op aanvraag. Behalve het terugvinden van de parameterwaarden is ook het begrijpen van de tariefformule in zijn geheel een klachtenthema.

Klanten moeten zich behelpen met inschattingen van prijsvergelijkers of met de CREG-scan om na te gaan of ze een betaalbaar energiecontract hebben. Wie al meer bedreven is in cijfers kan zich ook verdiepen in het vergelijken van de prijsformules die vermeld zijn in de tariefkaart of de hernieuwing van een contract en die bestaan uit de indexeringsparameter X, de marge op de indexeringsparameter a en de mark-up b in de volgende vorm: $(a * X) + b$ waarbij leveranciers kiezen welke indexparameter X een contract volgt en zij zelf de waarden a en b bepalen.



Het resultaat van die formule is de prijs die een klant per kWh betaalt.

Misschien kan men op de internationale of Europese energiebeurzen de prijsnoteringen op de spotmarkt of de groothandelsprijzen per maand of per trimester terugvinden. Indien dit niet beschikbaar is kan men enkel voortgaan op wat energieregulators als jaarprijs op hun prijs simulatoren inschatten op basis van de te verwachten prijsevoluties van de volgende 12 maanden. Dit zou ook een vergelijking met de energiecontracten aan vaste prijs moeten vergemakkelijken omdat in de loop van 2024 de 5 grootste leveranciers opnieuw vaste contracten aanboden. In die vaste prijzen zit ook een risicopremie verwerkt voor het geval de leverancier zijn aangekochte volumes niet voor de volledige contractuele periode kan leveren omdat een aantal klanten vervroegd het contract aan vaste prijs opzeggen of beëindigen.

Reeds vóór de energiecrisis pleitte de Ombudsdienst voor een terugkeer naar de vangnetregulering zoals de bestond tot einde 2017 en waarbij de federale energieregulator CREG eventuele prijsstijgingen en prijzen van nieuwe variabele energiecontracten controleerde via een benchmarking met de buurlanden. De CREG keek toe op de correcte indexering van de prijzen en vergeleek eventuele prijsstijgingen met die van vergelijkbare verbruikers in de buurlanden. De herinvoering van dit vangnetmechanisme is gelet op de complexiteit van de tariefformules van geïndexeerde energieprijzen zeker geen overbodige luxe voor nieuwe variabele energiecontracten.

Naast de herinvoering van een vangnetmechanisme voor variabele energiecontracten, pleit de Ombudsdienst in het memorandum aan de federale regering (zie hoofdstuk 7) ook voor een bijkomende vangnetregulering voor nieuwe vaste contracten. Zo kan er eveneens worden toegekeken op de bijhorende risicopremies en vaste vergoedingen of abonnementskosten die per begonnen contractueel jaar in de markt worden gezet.

Deze risicopremies maken dat vaste energiecontracten honderden euro's per jaar duurder uitvallen dan de variabele contracten. De energieleveranciers

pleiten dan ook via hun beroepsfederatie FEBEC voor de herinvoering van een verbrekingsvergoeding voor energiekanten die vervroegd hun vaste energiecontract opzeggen of beëindigen. Dergelijke verbrekingsvergoeding is toegelaten via de Europese richtlijnen voor elektriciteit en aardgas mits er regulatoire monitoring voorzien wordt. De Ombudsdienst pleit in het geval van een eventuele herinvoering van de verbrekingsvergoeding niet alleen voor deze monitoring van de verbrekingsvergoeding maar ook voor een vangnetregulering voor de totale energieprijzen van nieuwe vaste energiecontracten die op de markt worden aangeboden.

Bovenop de transparantie van de variabele en vaste energieprijzen (met risicopremie) stellen we vast dat er een toename is van bijkomende toeslagen waarmee eindafnemers worden geconfronteerd. Deze bestaan uit forfaits of kosten die worden aangerekend door sommige energieleveranciers, zoals:

De vaste vergoeding of abonnementskost

Wanneer een eindafnemer vanaf 1 juli 2022 gebruik maakt van diens recht om een energieleveringsovereenkomst voor aardgas en/of elektriciteit te allen tijde op te zeggen, dan mag een leverancier bij overeenkomsten met een variabele energieprijzen de overeengekomen **vaste vergoeding** aanrekenen:

- forfaitair, voor een periode van zes maanden, indien de klant de overeenkomst stopzet binnen de zes maanden na de aanvang van de levering;
- naar rato van het aantal leveringsdagen, indien de klant de overeenkomst stopzet na zes maanden na de aanvang van de levering.

Voor energiecontracten aan “vaste” prijzen is er geen wettelijke regeling voorzien. Er zijn wel afspraken met de leveranciers gemaakt die het zogenaamde consumentenakkoord ondertekend hebben.

De vaste vergoeding mag dan enkel aangerekend worden voor een volledig contractueel jaar bij contracten van bepaalde duur van meer dan 1 jaar. Voor contracten van bepaalde duur van 1 jaar of contracten van onbepaalde duur mag er dus



geen vaste vergoeding per begonnen jaar worden aangerekend. In dit geval is de regel om pro rata het aantal leveringsdagen aan te rekenen, indien de klant vervroegd vertrekt bij een leverancier die het consumentenakkoord heeft ondertekend.

Een bijkomende kost of forfait voor zonnepanelen.

Er zijn een aantal leveranciers die een **bijkomende kost of forfait** aanrekenen voor klanten met zonnepanelen. Dat forfait wordt berekend op het vermogen van de omvormer en kan oplopen tot meer dan 4 euro per kVA per maand. Als de omvormer een vermogen heeft van 4 kVA dan loopt die bijkomende kost op tot 192 euro per jaar bij een forfait van 4 euro per maand. Bij sommige leveranciers wordt dit forfait enkel aangerekend bij zonnepanelen met terugdraaiende analoge of mechanische meter maar enkele leveranciers rekenen het forfait zonnepanelen ook aan bij zonnepanelen met digitale meter die recht geven op een terugleveringscontract met een injectievergoeding.

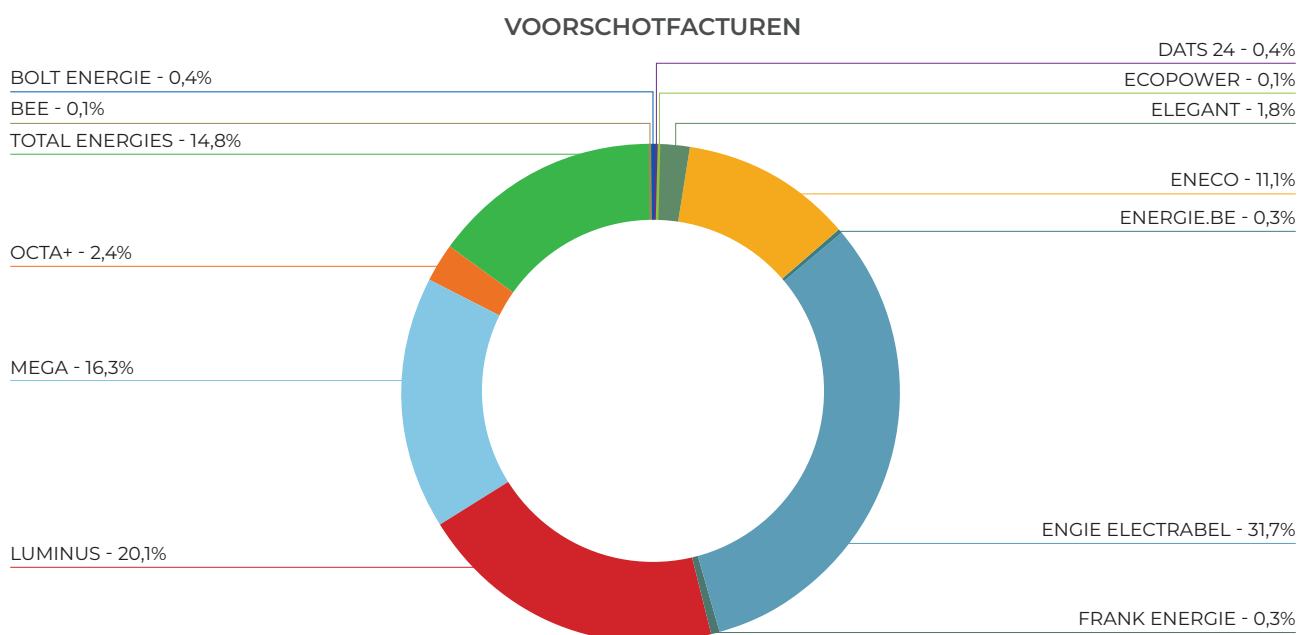
Kosten verbonden aan energiedelen

Wie zijn opgewekte energie wil delen of verkopen en een digitale meter heeft, kan hiervoor bij iedere leverancier terecht. Voor energiedelen zijn er **extra kosten en/of voorwaarden** wegens de complexiteit

van de facturatie bij zowel de energiedeler/producent/verkoper als bij de ontvanger/verbruiker van de gedeelde energie. Die kosten kunnen oplopen tot 150 euro per jaar.

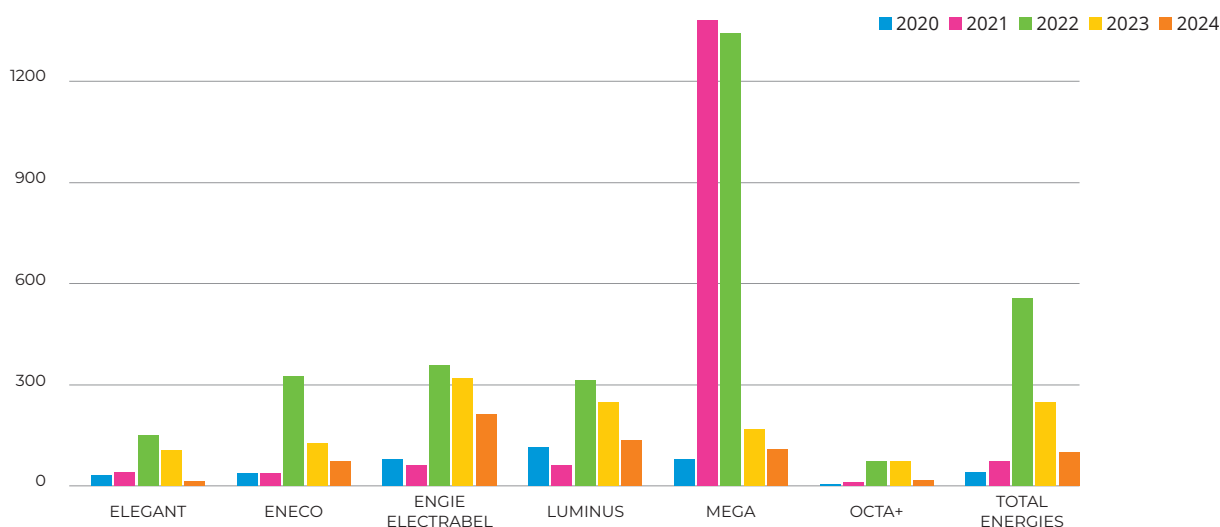
Met uitzondering van de vaste vergoeding of abonnementskosten waarvan de federale regelgeving nogal complex is in functie van de aard van het contract (variabel of vast) of van de leveranciers die het consumentenakkoord ondertekenden of zich engageren om het te volgen, geven de andere bijkomende kosten of forfaits weinig aanleiding tot klachten. Concreet dienen die kosten of forfaits op een duidelijke manier vooraf gecommuniceerd te worden en dienen de contractuele voorwaarden en termijnen te worden gerespecteerd. Dergelijke kosten of forfaits mogen niet leiden tot een eenzijdige wijziging van de (prijs)voorwaarden tijdens de looptijd van het contract. Ze kunnen dus enkel aangerekend worden bij nieuwe energiecontracten of de hernieuwing van energiecontracten voor zover ze duidelijk aan de klant worden medegedeeld. De klant kan dan met kennis van zaken beslissen om al dan niet in te gaan op het aanbod dat deze kosten of forfaits voorziet.

Ten slotte stellen we ook nog klachten vast over prijskortingen en andere prijsvoordelen die door leveranciers niet zouden gerespecteerd zijn.





EVOLUTIE VOORSCHOTFACTUREN



De klachten over voorschotfacturen zijn sterk gedaald in 2024 (723 tegenover 1.313 klachten in 2023 en 3.356 klachten in 2022). Dit komt vooral door de dalende en stabielere energieprijzen sinds begin 2023. De meeste klachten gingen dan ook over de verlaging van de voorschotfacturen die niet automatisch aan de klanten werd doorgerekend door de energieleveranciers. Daarentegen werden de stijgingen van de energieprijzen in 2022 wel door de leveranciers doorgerekend in de voorschotbedragen. Daarom heeft de vorige federale regering samen met de energieleveranciers in een “Protocol voorschotfacturen energie” afgesproken om minstens driemaal per jaar een berekening van het voorschot uit te voeren en desgevallend een aangepast bedrag voor te stellen. Op die manier lag het initiatief niet bij de klant zelf maar moet de leverancier zelf proactief optreden zodat een tijdige aanpassing van het voorschotbedrag de impact van de facturatie op de energiekosten van het gezin beter beheersbaar kan maken.

In het beleidsadvies 24.016 van 31 januari 2024 inzake het wetsvoorstel tot wijziging van diverse bepalingen betreffende de energiefactuur (DOC 55 3725/001), heeft de Ombudsdienst een positief advies gegeven om het “Protocol voorschotfacturen energie” ook wettelijk te verankeren. Zelfregulering laat immers de mogelijkheid open dat energiebedrijven op engagementen ten gunste van de klanten terugkomen (het protocol was overigens afgesloten voor een periode van twee jaar) of daaraan

wijzigingen aanbrengen die aan de controle van het Parlement ontsnappen.

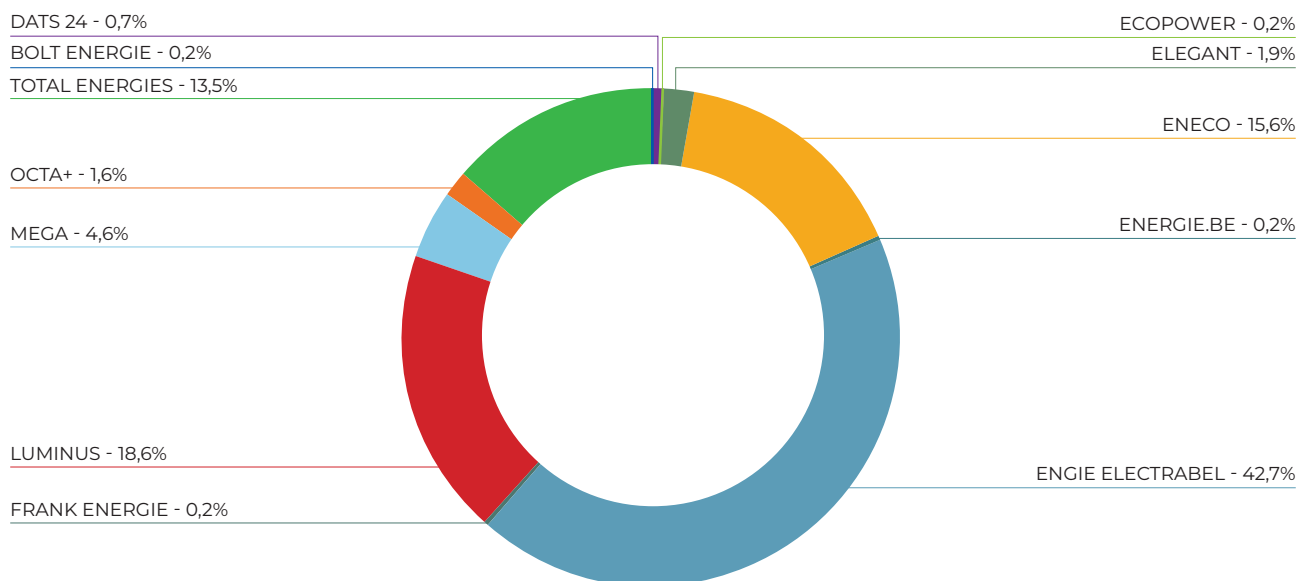
Zoals de auteurs van het voorstel terecht in de toelichting aanvoeren, zou een tijdige aanpassing van het voorschotbedrag de impact van de facturatie op de energiekosten van het gezin beter beheersbaar maken. Een zinvolle toevoeging zou zijn dat de berekening van het bedrag alleszins ook plaatsvindt na een herziening van de energieleveringsovereenkomst of een hernieuwing van een energiecontract aan andere energieprijzen - wat overigens niet noodzakelijk betekent dat het om een vierde berekening over een jaar zou gaan.

De Ombudsdienst heeft immers al voorgesteld om de energieleverancier te verplichten de voorschotfactuur aan te passen wanneer de prijzen veranderen naar aanleiding van een nieuw contract. Dat zou sneller een belletje kunnen doen rinkelen bij de consument die de communicatie over de hernieuwing van zijn energiecontract niet gelezen of begrepen heeft. Op die manier zal de klant sneller reageren en niet moeten wachten op de jaarlijkse afrekening om finaal geconfronteerd te worden met gewijzigde (hogere) energieprijzen.

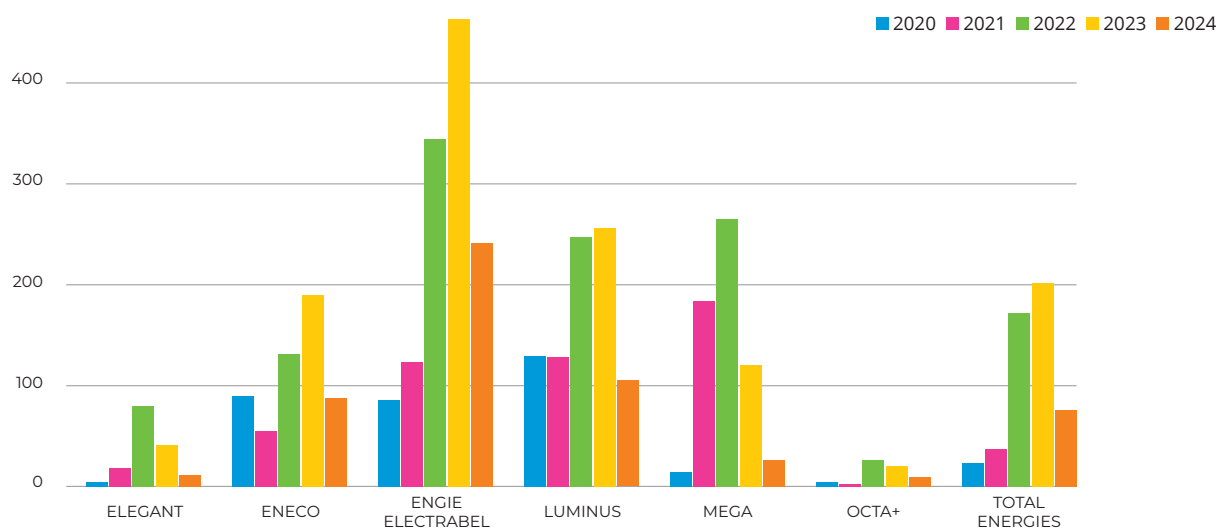
Een alternatief voor de discussies over de hoogte van de voorschotfacturen is de zogenaamde maandafrekening waarvoor klanten met een digitale meter in Vlaanderen kunnen kiezen.



SOCIAAL TARIEF



EVOLUTIE SOCIAAL TARIEF





Het aantal geschillen over sociale tarieven daalde fors met 723 klachten tegenover 1.304 klachten in 2023 en 1.376 klachten in 2022).

De stopzetting van het tijdelijk recht op sociaal tarief vanaf 1 juli 2023 voor personen die recht hadden op de verhoogde tegemoetkoming en op hun naam een contract hadden afgesloten voor de aankoop van elektriciteit en aardgas voor eigen gebruik (residentiële afnemer), gaf geen aanleiding meer tot klachten in 2024. We ontvingen wel nog klachten over het niet toepassen van sociaal tarief op basis van attesten verhoogde tegemoetkoming door de leveranciers, omdat de mutualiteiten deze attesten niet meer kunnen of willen opmaken met een correcte lay-out, zoals vooropgesteld door de FOD economie of voor het voorgaande adres (de mutualiteit maakt standaard zijn attesten op voor het huidige domicilieadres).

Als er nog problemen zijn, dan hebben ze vooral betrekking op het laattijdig vernieuwen van energiecontracten van rechthebbenden op (tijdelijk) sociaal tarief.

Bij verlies op het recht op het sociaal tarief moet de leverancier het sociaal tarief hernieuwen aan het goedkoopsteequivalent product uit zijn aanbod maar soms gebeurt deze hernieuwing vele maanden na het verlies van het recht zodat de betrokken klanten geconfronteerd worden met een rechtzetting van de energiefactuur aan hogere energieprijzen die een stevige hap uit het gezinsbudget neemt. De leverancier biedt dan meestal wel een redelijk of kosteloos afbetalingsplan aan om de betaling van energieschuld te spreiden maar in combinatie met de nog te betalen voorschotfacturen die doorgaans

ook verhoogd worden door het vernieuwde energiecontract, blijft dit een zware inspanning voor de gewezen beschermde klanten.

De Ombudsman pleit er dus voor dat de energieleveranciers zo snel mogelijk de klant in kennis stellen van het verlies van het recht op sociaal tarief.

Een strikte naleving van deze wettelijke bepalingen moet vermijden dat beschermde klanten pas na verloop van maanden worden ingelicht over het niet meer toepassen van de maximumprijzen en de zogenaamde “bill shock” nog groter en onduidelijker wordt naarmate het verlies van het wettelijk recht op sociaal tarief en het nieuwe commerciële goedkoopste product laattijdig wordt gecommuniceerd en toegepast.

In een aantal geschillendossiers stelt de Ombudsdienst voor om de laattijdige vernieuwing financieel te compenseren. Sommige leveranciers geven daar een positief gevolg aan met een commerciële tegemoetkoming of vergoeden met een bedrag per maand vertraging dat gelijk is aan het bedrag dat de leverancier vraagt als herinneringskost voor een wanbetaling of vertraging in de betaling van de energiefactuur.

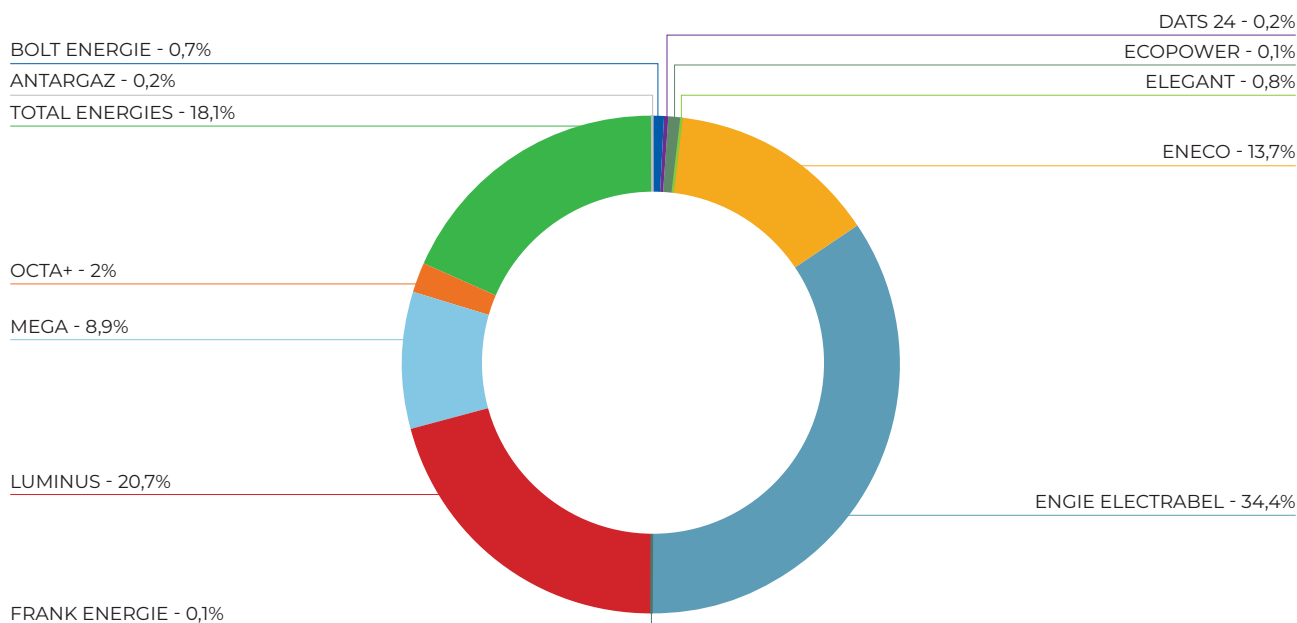
Ten slotte stellen we vast dat rechthebbenden op het sociaal tarief niet op de hoogte zijn van hun recht om het sociaal tarief te weigeren.

Bovendien kan de beschermde klant vragen zijn klantgegevens niet te delen in het kader van de automatische gegevensuitwisseling.

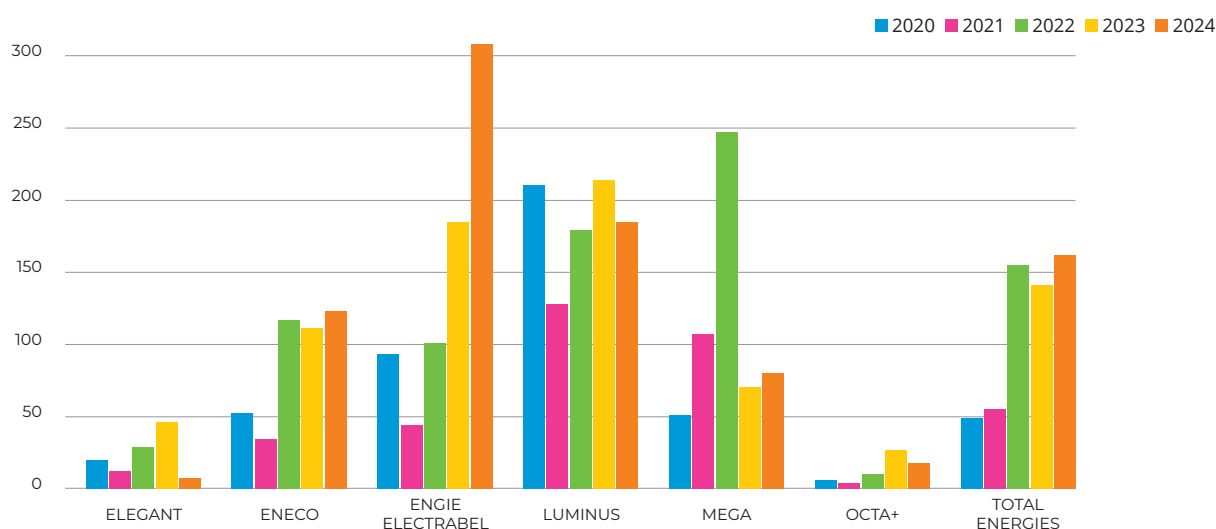


BETALINGSPROBLEMEN

ADMINISTRATIEVE KOSTEN



EVOLUTIE ADMINISTRATIEVE KOSTEN



Het aantal geschillen over het aanrekenen van administratieve kosten is in 2024 gestegen naar 970 klachten tegenover 804 klachten in 2023. Samen met de klachten over kosten van professionele schuldinvoerders (zie hierna) is deze klachtensoort in stijgende lijn. Dit is enerzijds niet verwonderlijk omdat die kosten aangerekend worden bij wanbetaling van energiefacturen wegens het versturen van een herinneringsbrief of een ingebrekestelling door de leverancier. De energiecrisis en de economische en financiële

gevolgen ervan voor de gezinnen en bedrijven, hebben uiteraard gezorgd voor deze opvallende stijging van het aantal klachten. Anderzijds was deze stijging niet te voorspellen omdat er sinds 1 september 2023 op federaal vlak beperkingen zijn van de kostenaanrekening aan de consument bij de invordering van schulden zoals vastgelegd door de federale Wetgever in Boek XIX "Schulden van de consument" van het Wetboek van economisch recht, ingevoegd door de wet van 4 mei 2023 (Belgisch Staatsblad van 23 mei 2023). Hierdoor mag



de energieleverancier geen herinneringskosten aanrekenen bij niet-betaling op 3 vervaldata per kalenderjaar. Bij de 4e overschrijding van een vervaldatum mogen kosten aangerekend worden. Die mogen niet meer bedragen dan 7,50 euro plus de portokosten.

Vanaf de 1e herinnering heeft de klant minstens 14 kalenderdagen om te betalen. Als er na die periode nog steeds niet (volledig) betaald werd, kan de energieleverancier een tweede herinnering sturen, waarbij hij onder bepaalde voorwaarden een vergoeding en interest voor de te late betaling kan aanrekenen.

Vergoedingen en interesten voor betalingsachterstand moeten duidelijk worden vermeld in de overeenkomst (doorgaans in de

algemene voorwaarden). Ze zijn wettelijk begrensd en afhankelijk van het bedrag van de schuld.

Nalatigheidsinteresten voor energieschulden mogen niet meer bedragen dan de wettelijke interest en het bedrag van de forfaitaire schadevergoeding mag niet hoger zijn dan:

- 20 euro als het verschuldigde saldo lager dan of gelijk is aan 150 euro;
- 30 euro vermeerderd met 10 % van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 en 500 euro als het verschuldigde saldo tussen 150,01 en 500 euro is;
- 65 euro vermeerderd met 5 % van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500 euro met een maximum van 2.000 euro als het verschuldigde saldo hoger dan 500 euro is.

Inwerkingtreding van de nieuwe algemene regels

Voor nieuwe energiecontracten, **afgesloten na 1 september 2023**, moeten de energiebedrijven en schuldinvoerders deze nieuwe regels toepassen bij wanbetaling van schulden die daaruit voortvloeien. Desgevallend moeten de leveranciers van elektriciteit en gas hun algemene voorwaarden daaraan aanpassen.

Voor lopende overeenkomsten, **afgesloten vóór 1 september 2023**, zijn de nieuwe regels van toepassing op de betalingsachterstanden die zich voordoen **vanaf 1 december 2023** evenals op invorderingen vanaf die datum.

Deze nieuwe regelgeving zorgt evenwel voor verwarring en discussie in verband met

energieschulden. Eerst en vooral omdat er op het vlak van kostenaanrekening bij energieschulden ook gewestelijke regels van toepassing zijn.

Energiebedrijven en hun schuldinvoerders dienen zich dus bij de invordering van energieschulden te houden aan zowel de algemene, federale regels als aan de specifieke, gewestelijke regels. Hierna volgt een overzicht van die algemene (federale) en specifieke (gewestelijke) regels per gewest. Dit betreft een eigen lezing van de Ombudsdienst op basis waarvan de geschillen met energiebedrijven worden onderzocht en beoordeeld.

Kosten voor herinneringsbrieven en ingebrekestellingen

In het **Vlaamse Gewest** mogen die kosten nooit worden aangerekend bij beschermde afnemers. Voor andere dan de beschermde afnemers vermeldt de Vlaamse gewestelijke regeling geen beperkingen voor de kostenaanrekening. Bijgevolg is de algemene regeling onverkort van toepassing: geen kostenaanrekening voor de herinneringen bij

niet-betaling van drie vervaldata en een maximum van 7,50 euro voor de bijkomende herinneringen.

In het **Brusselse Hoofdstedelijke Gewest** is overeenkomstig de federale wetgeving geen kostenaanrekening mogelijk voor de herinneringen bij niet-betaling op drie vervaldata. Voor de bijkomende



zendingen gelden, voor zover een kostenaanrekening in de energieleveringsovereenkomst is vastgelegd, de gewestelijke maxima van 7,50 euro voor een herinnering en 15 euro voor de ingebrekestelling. Het totaal van de invorderings- en administratieve kosten mag de som van 55 euro per leveringscontract niet overschrijden. Deze beperking geldt tot volledige betaling van de achterstallen of totdat wordt overgegaan tot een gerechtelijke procedure.

In het **Waalse Gewest** is overeenkomstig de federale wetgeving geen kostenaanrekening mogelijk voor de herinneringen bij niet-betaling op drie

vervaldata. Voor de bijkomende zendingen gelden een maximum van 7,50 euro voor de herinnering en 15 euro voor de ingebrekestelling en kunnen die kosten enkel worden aangerekend voor zover dit in de energieleveringsovereenkomst is vastgelegd. Zodra een gerechtelijke procedure wordt ingeleid kunnen geen kosten voor de herinneringsbrief en de ingebrekestelling meer geëist worden. Het totaal van deze kosten mag de som van 55 euro per jaar en per energiesoort niet overschrijden. Deze kosten mogen niet worden aangerekend aan de beschermde afnemers.

Nalatigheidsintresten en forfaitaire schadevergoedingen

In het **Vlaamse Gewest** wordt geen beperkende opsomming gegeven van de kosten die aan de energieverbruiker mogen worden aangerekend, maar dienen de energieleveranciers zich voortaan te houden aan de beperking die door de algemene regels wordt opgelegd: enkel nalatigheidsintresten en een forfaitaire vergoeding.

In het **Brusselse Hoofdstedelijke Gewest** mogen aan de energieverbruiker, behoudens het verschuldigde resterende saldo geen andere vergoedingen gevraagd worden dan de eerder vermelde kosten

voor herinneringsbrieven en ingebrekestellingen, voor zover dit in de contractuele voorwaarden voorzien is.

In het **Waalse Gewest** mogen aan de energieverbruiker, behoudens het verschuldigde resterende saldo, geen andere vergoedingen gevraagd worden dan:

- de contractueel vastgelegde nalatigheidsintresten;
- de eerder vermelde kosten voor herinneringsbrieven en ingebrekestellingen.

Nalatigheidsintresten

In het **Vlaamse Gewest** mag de nalatigheidsintrest niet meer bedragen dan de wettelijke intrest.

In het **Brusselse Hoofdstedelijke Gewest** mag de leverancier sedert 30 april 2022 geen

nalatigheidsintrest meer aanrekenen.

In het **Waalse Gewest** mag de nalatigheidsintrest niet meer bedragen dan de wettelijke intrest.

Forfaitaire schadevergoeding

De Vlaamse gewestelijke regels voorzien niet in maxima voor het bedrag van de forfaitaire vergoeding, zodat de energieleveranciers zich dienen te houden aan de hierboven vermelde, federaal vastgelegde maxima.

De regelingen van het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest en het Waalse Gewest voorzien niet in een forfaitaire

schadeloosstelling, behoudens de vergoedingen voor herinneringsbrieven en ingebrekestellingen, zodat de forfaitaire schadebedingen voor het overige niet toegestaan zijn.

Discussie over deze kostenaanrekening is er dus met de energieleveranciers die deze lezing van de Ombudsdienst betwisten of die deze kosten toch nog



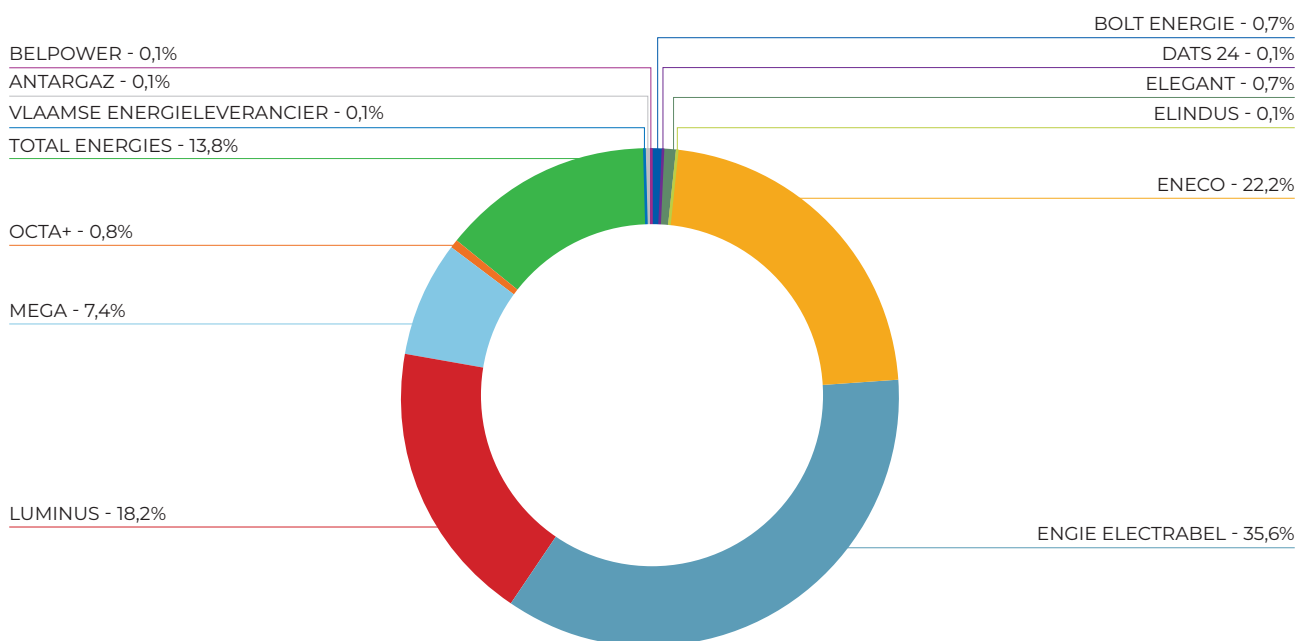
aanrekenen omdat hun facturatie- en IT-systemen nog niet aan de nieuwe regels zijn aangepast.

Bij een aantal leveranciers stellen we ook een stijging vast van deze klachtensoort, al was het maar omdat ze administratieve kosten voor het versturen van herinneringen of ingebrekestellingen blijven aanrekenen ook al hadden de klanten een klacht neergelegd en de inningsprocedure tijdelijk moest worden opgeschort.

We stellen zelfs vast dat een aantal leveranciers de forfaitaire schadebedingen gebruiken als bijkomend middel om de klant onder druk te zetten, zelfs als er over bepaalde openstaande bedragen nog discussie is of zelfs zonder het energiecontract te beëindigen wegens onbetaalde energieschulden. Forfaitaire schadebedingen worden op die manier

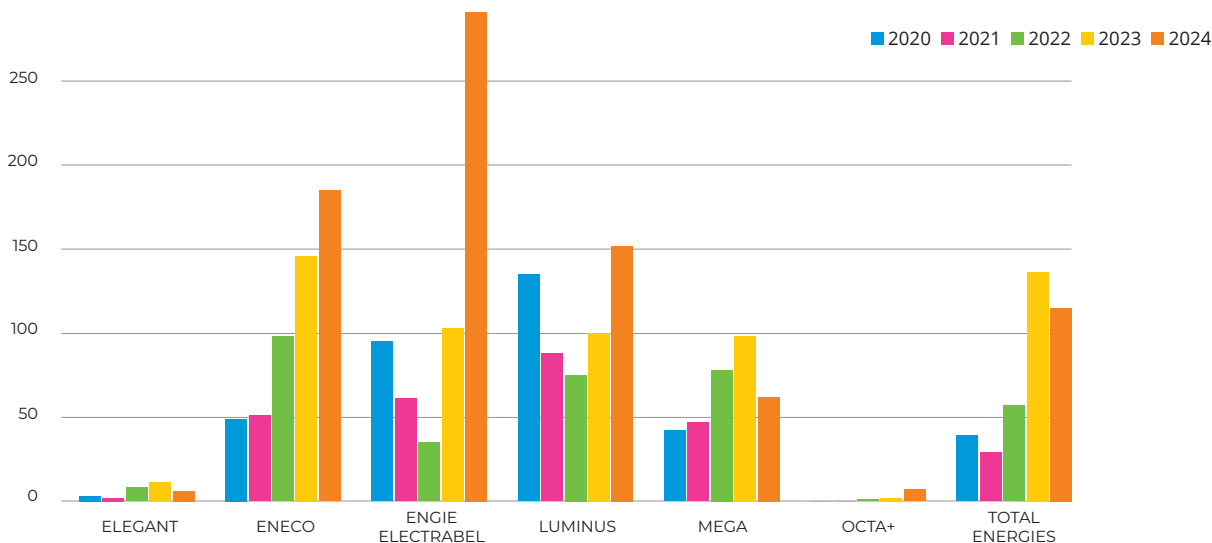
een bron van inkomsten zonder dat ze gebruikt worden waarvoor ze uiteindelijk dienen, namelijk een schadevergoeding voor invordering van energieschulden wanneer de inning door middel van een herinnering en ingebrekestelling geen resultaat oplevert en de leverancier er uiteindelijk voor kiest om een professionele schuldvorderaar in te schakelen. De Ombudsdienst stelt in het memorandum van juli 2024 (zie hoofdstuk 7) dan ook voor om deze forfaitaire schadevergoedingen pas ten vroegste te laten aanrekenen op het moment van opzegging van het contract. Op die manier krijgt de klant de boodschap dat hij op zoek moet gaan naar een nieuwe leverancier en dat er voor de bijkomende invorderingskosten van de energieschuld een forfaitaire schadevergoeding zal worden aangerekend.

INVORDERINGSKOSTEN





EVOLUTIE INVORDERINGSKOSTEN



De klachten over invorderingskosten of kosten van professionele schuldinvoerders zijn ook in stijgende lijn (907 klachten tegenover 616 klachten in 2023 en 388 klachten in 2022). Het betreft hier geschillen met energiebedrijven over energieschulden die zijn overgedragen of verkocht aan professionele schuldinvoerders (incassobureau, advocatenkantoor of gerechtsdeurwaarder).

We stellen vast dat sommige leveranciers meer en soms sneller hun schulden overdragen of verkopen aan professionele schuldinvoerders. Deze minnelijke invordering door of de verkoop van energieschulden aan professionele schuldinvoerders zorgt regelmatig voor problemen, niet alleen wat de aangerekende kosten of (weliswaar gereguleerde) schadebedingen betreft, maar ook op het vlak van communicatie tussen de betrokken leverancier en de schuldinvoerder, zelfs als de betrokken klant zijn financiële situatie al heeft geregulariseerd.

Deze overdracht of verkoop van energieschulden zou beter moeten gekaderd worden maar ondertussen proberen we in die geschillen na te gaan of de inningsprocedure ten aanzien van de consument via een herinneringsbrief en een ingebrekestelling correct is gevolgd, of het openstaand saldo wel correct is (in geval van betwisting van facturen) en er geen onrechtmatige kosten zijn aangerekend.

In sommige gevallen slagen we erin om het dossier via de energieleverancier te laten terughalen bij de professionele schuldinvoerder en enkel de hoofdsom zonder kosten te laten betalen, al dan niet met een kosteloos afbetalingsplan.

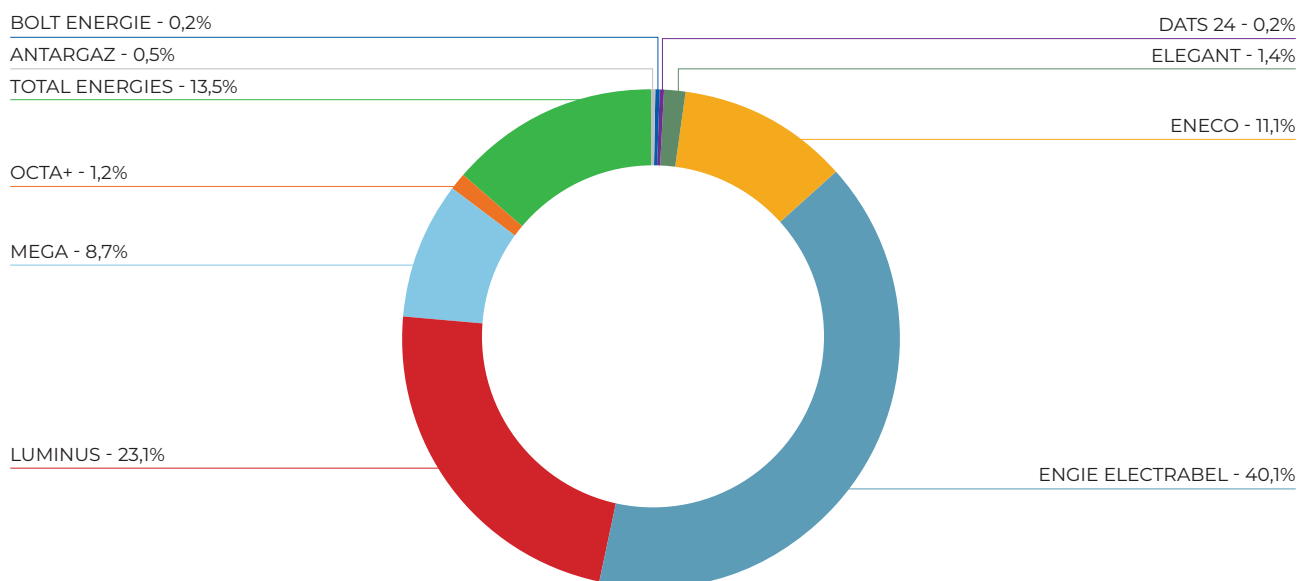
Als het dossier niet kan worden teruggehaald, dan kan er ook een afbetalingsplan met de professionele schuldinvoerder worden aangegaan, maar we informeren de consumenten ook over de mogelijkheid van een eventueel betaalplan via het OCMW of de mogelijkheid dat het OCMW (een deel van) de energieschuld op zich neemt.

Iedereen (eigenaar of huurder) die moeite heeft om zijn energiefactuur te betalen, kan aanspraak maken op het Gas- en Elektriciteitsfonds. Hiervoor moet men zijn aanvraag indienen bij het OCMW van zijn gemeente. Nadat het OCMW een aangepast sociaal onderzoek heeft gevoerd, kan het gedurende het ganse jaar tussenkomen

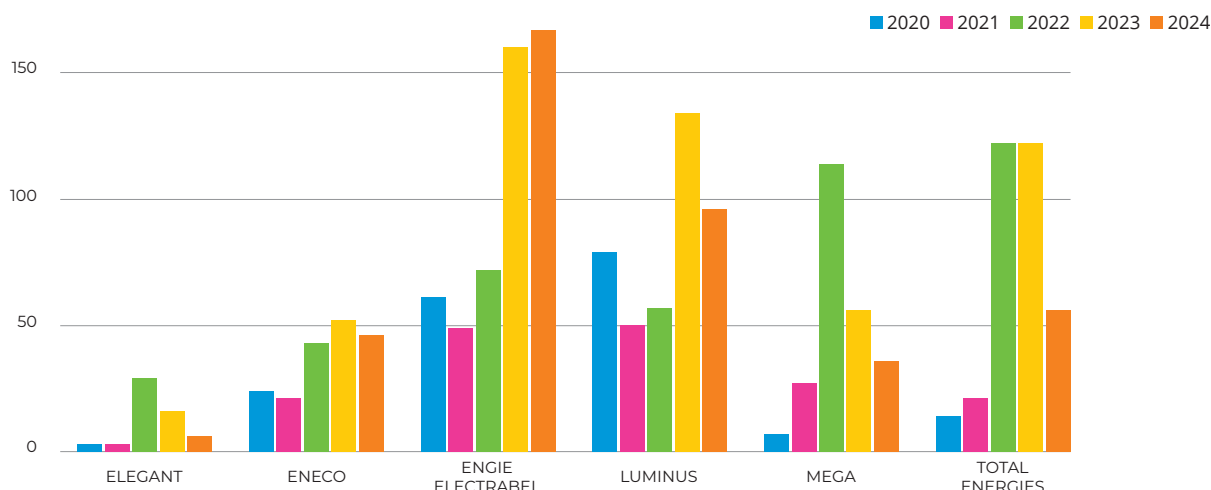
- door te onderhandelen over afbetalingsplannen met de leveranciers;
- door bepaalde facturen aan te zuiveren waardoor men zich opnieuw in een financieel evenwicht bevindt.



AFBETALINGSPLANNEN



EVOLUTIE AFBETALINGSPLANNEN

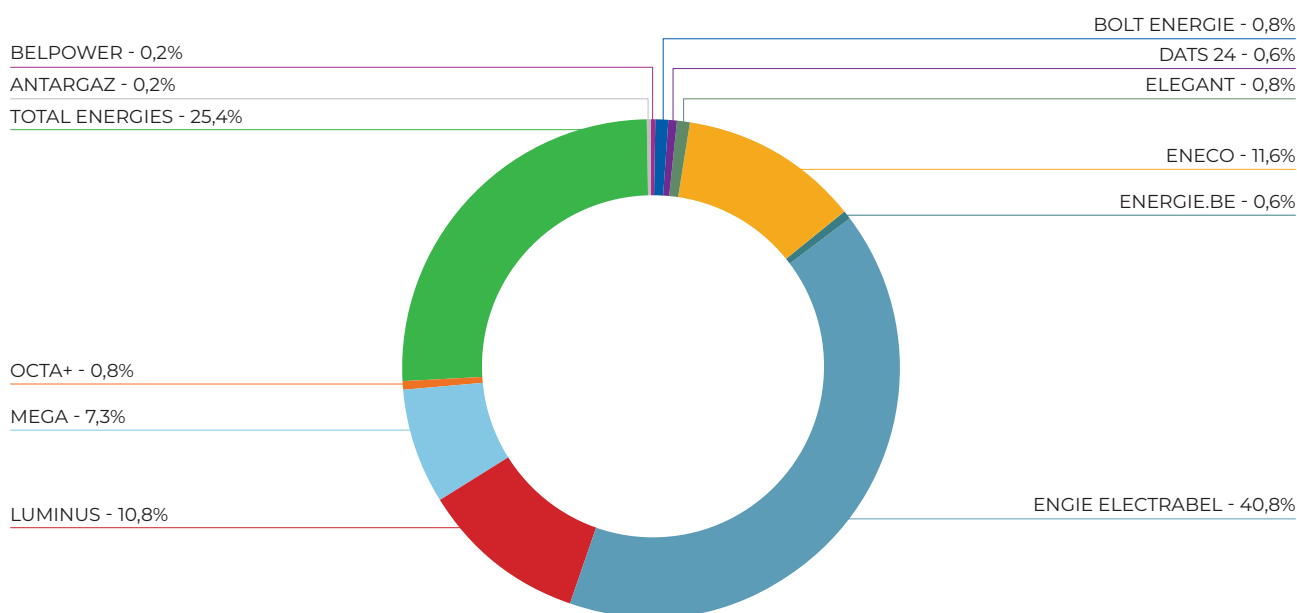


In 456 klachten was er sprake van een geschil over afbetalingsplannen. Deze klachtensoort is in licht dalende lijn in vergelijking met de 558 klachten in 2023. We stellen vast dat energieleveranciers, zoals tijdens de energiecrisis, nog steeds bereid zijn om kosteloze en redelijke plannen af te spreken met hun klanten. Er blijft natuurlijk de financiële haalbaarheid van betaalplannen want een maandelijkse afbetaling komt bovenop een (verhoogde) voorschotfactuur die eveneens maandelijks of driemaandelijks te betalen is. Op die manier wordt het voor bepaalde klanten nog moeilijker de afbetalingen na te komen, zodat ze riskeren gedropt te worden. Doorgaans proberen we dan een nieuw en redelijker afbetalingsplan te

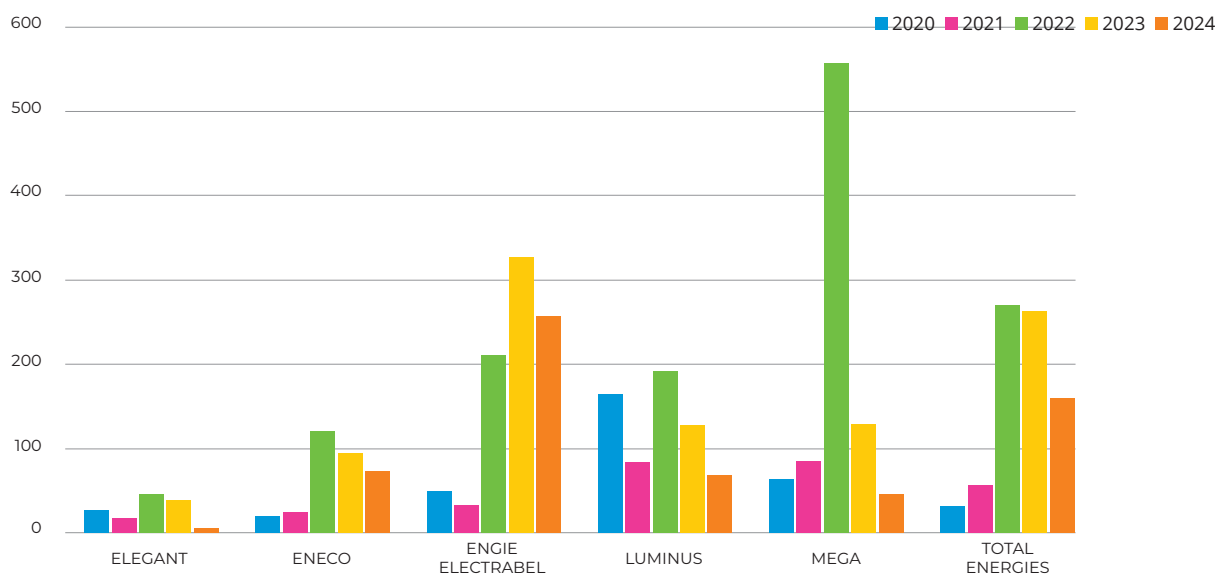
bemiddelen en indien dat niet lukt, wordt aan de betrokkene voorgesteld om aan het OCMW of de schuldbemiddelingsdienst van zijn gemeente een afbetalingsplan voor de energieschuld te vragen. We pleiten alleszins voor redelijke afbetalingstermijnen wanneer blijkt dat een (gewezen) klant maanden- of jarenlang moet wachten op zijn energiefactuur omdat de toegangspunten geblokkeerd waren in het ATRIAS-platform en er geen jaarlijkse, tussentijdse of slotafrekening door de leverancier kon worden opgesteld of verstuurd.



KREDIETNOTA/TERUGBETALING



EVOLUTIE KREDIETNOTA/TERUGBETALING



667 klachten gaan over terugbetalingen van kredietnota's die uitblijven omdat de (gewezen) klant zijn terugbetaling niet ontvangt, de (slot)factuur zelf niet ontvangt of omdat er IT-problemen of andere administratieve problemen zijn, zoals het ontbreken van het laatst gekende bankrekeningnummer van de (gewezen) klant. Vele van die klachten hadden in 2024 ook nog te maken met het dataplatform ATRIAS dat voor problemen zorgde voor de opmaak van energiefacturen. Wanneer

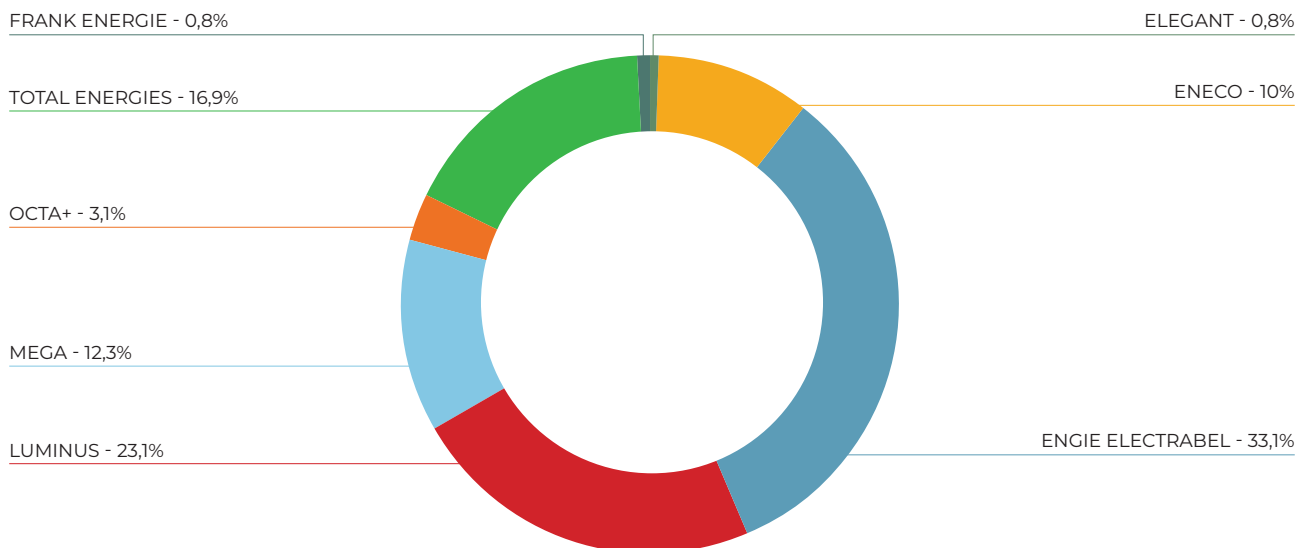
een laattijdig opgemaakte factuur betrekking heeft op een door de leverancier terug te betalen bedrag, dan heeft dit ook een financiële impact op de (gewezen) klant. In deze geschillen probeert de Ombudsdienst te onderzoeken wat er is misgegaan. Indien de fout toe te wijzen is aan het energiebedrijf bemiddelt de Ombudsdienst voor een financiële compensatie ten voordele van de (gewezen) klant. Die compensatie is minstens gelijk aan de wettelijke nalatigheidsinteressen per dag vertraging die de



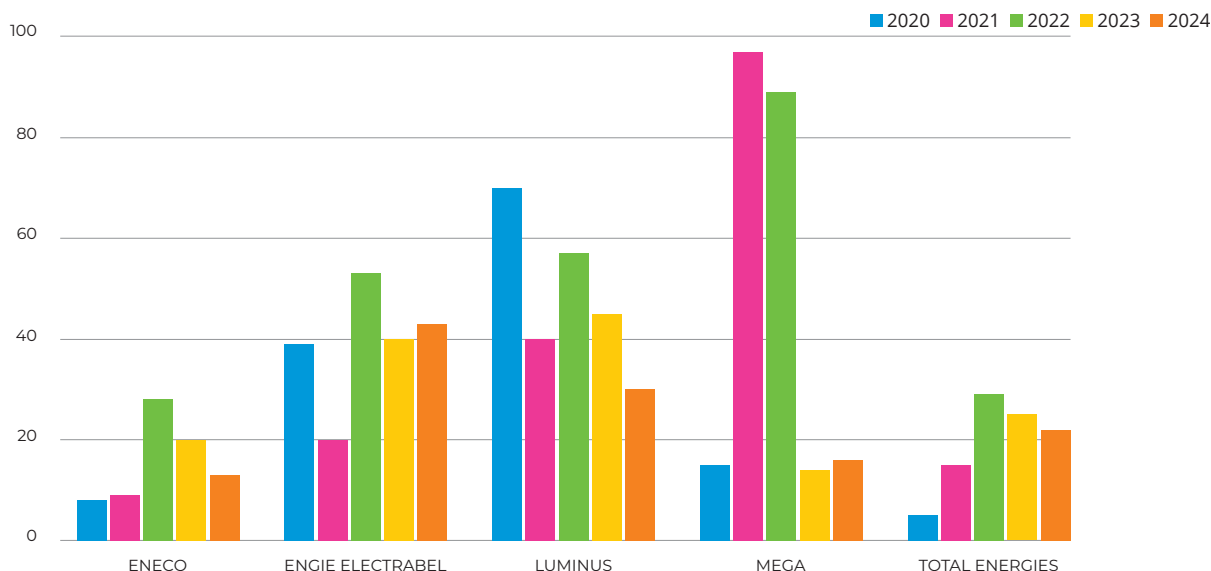
normale termijnen van facturatie (doorgaans 6 weken na de ontvangst van de meteropname) en

terugbetaling van bedragen (doorgaans 15 dagen na de opmaak van de kredietnota) overschrijden.

DOMICILIËRING



EVOLUTIE PROBLEMEN MET DOMICILIËRING



In 2024 waren er slechts 141 klachten die problemen met bankdomiciliëringen vermelden (274 klachten in 2023). Tijdens de energiecrisis gingen die klachten vooral over de domiciliëring van voorschotfacturen waarbij de klant vreesde dat het bedrag daarvan te hoog was in functie van de te verwachten eindafrekening gelet op zijn verbruikende (variabele) energieprijzen die op zijn contract van toepassing

zijn. Het gebeurt natuurlijk ook dat een onverwachte hoge afrekening via domiciliëring wordt betaald zonder dat de klant met deze afrekening akkoord gaat en ze vervolgens betwist.

In deze geschillen worden de klanten in kennis gesteld van de mogelijkheid om enkel voor de voorschotfacturen een bankdomiciliëring te kiezen

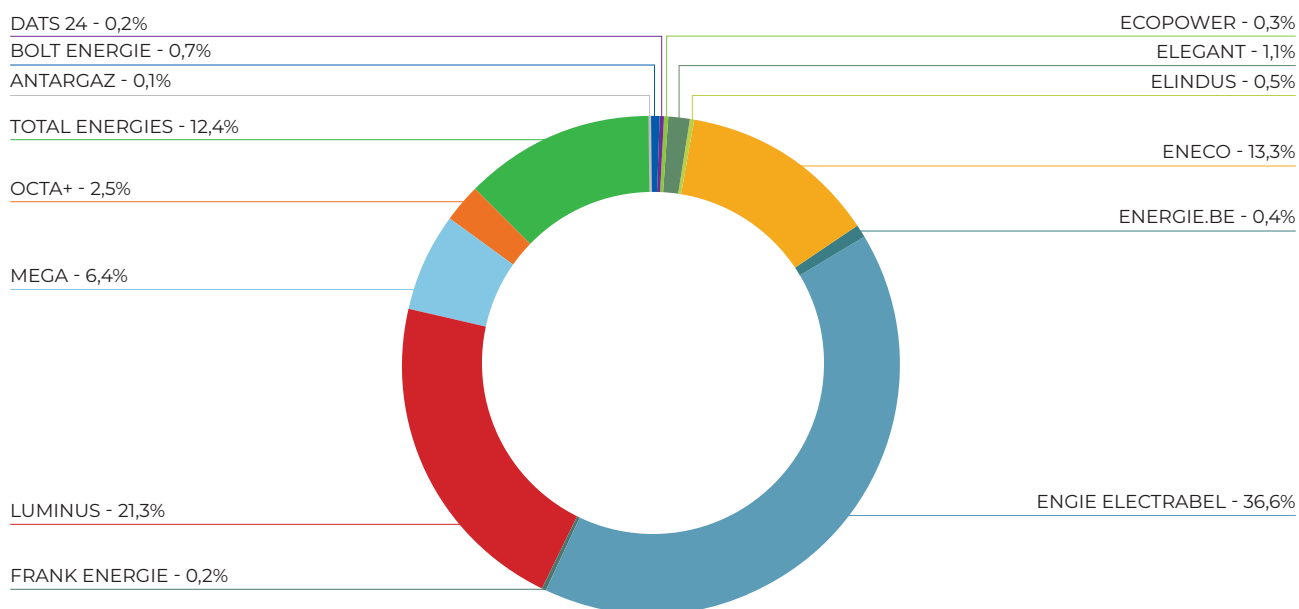


en de domiciliëring uit te sluiten voor de slot- of afrekeningsfactuur. Desnoods kan de klant de eigen bankinstelling contacteren om de teveel betaalde bedragen terug te vorderen. Tot 8 weken na de debitering kunnen klanten de terugstorting van een domiciliëringsbetaling vragen maar een aanvraag tot terugbetaling betekent niet automatisch dat zij hun geld terugkrijgen en de energieschuld kan ook later nog door de leverancier worden opgeëist.

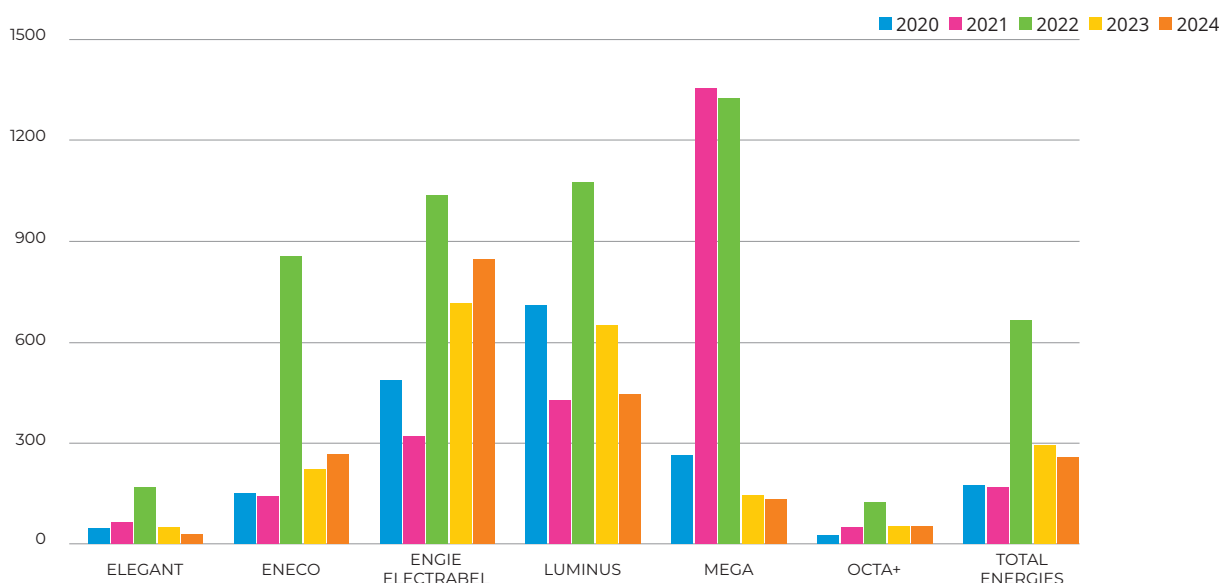
Ten slotte maar in mindere mate zijn er ook discussies over het mandaat dat de klant met een afzonderlijke handtekening zou gegeven hebben voor de betaling via bankdomiciliëring van de voorschotfactuur en/of van de jaarlijkse, tussentijdse of slotafrekening.

MARKTPRAKTIJKEN EN (PRE)CONTRACTUELE VOORWAARDEN

CONTRACTUELE VOORWAARDEN



EVOLUTIE CONTRACTUELE VOORWAARDEN





Het aantal geschillen omtrent algemene en/of bijzondere voorwaarden van energiecontracten is in 2024 sterk gedaald (1.120 klachten tegenover 2.160 klachten in 2023 en 5.510 klachten in 2022). Die geschillen gaan over het al dan niet naleven van de algemene en bijzondere voorwaarden die het contractuele evenwicht tussen de wederzijdse rechten en plichten van de partijen moeten garanderen.

Behoudens dwingende wettelijke bepalingen hieromtrent, zijn er, voor de leveranciers die zich daartoe verbinden, afspraken in het zogenaamde consumentenakkoord. Die overeenkomst, waarvan de huidige versie van kracht is vanaf 1 januari 2018, werd ondertekend door 18 leveranciers die actief 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) Aspiravi n.v.
2) Eneco Belgium n.v.
3) EnergyVision n.v.
4) Engie Electrabel n.v.
5) Luminus n.v.
6) Mega (Power Online n.v.)
7) TotalEnergies Power & Gas Belgium – n.v.
8) Trevion s.a. / n.v.

De volgende tien 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 n.v., Watz bvba en Antargaz Belgium n.v.

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

EnergyVision is een nieuwkomer die het consumentenakkoord ook al ondertekend heeft.

Een aantal leveranciers zoals Dats24, Elegant, Ebem en Ecopower hebben de overeenkomst niet ondertekend, maar engageren zich wel om het consumentenakkoord na te leven. Nieuwe leveranciers zoals Bolt Energie en Energie.be hebben de overeenkomst nog niet ondertekend.

Tijdens de energiecrisis 2022 heeft de federale regering ook maatregelen genomen ter ondersteuning van de zelfstandigen en de kmo's, die geconfronteerd werden met financiële moeilijkheden en soms hun economische activiteit niet konden voortzetten. In die context van stijgende energieprijzen bleek het relevant om de contractuele positie van de kleinste ondernemingen te versterken, omdat zij over het algemeen meer onderhevig zijn aan economische moeilijkheden en minder slagvaardig zijn in de interacties met hun energieleveranciers.

De "Gedragscode voor de bescherming van de zelfstandigen en de kmo's in de elektriciteits- en gasmarkt" die op 27 maart 2023 werd afgesloten, is het resultaat van de onderhandelingen tussen de toenmalige minister van Zelfstandigen en kmo's en de voornaamste energieleveranciers van het land (die 90 % van de markt vertegenwoordigen) via de Federatie van de Belgische Elektriciteits- en Gasbedrijven (FEBEG).

Die gedragscode werd ondertekend door de volgende energieleveranciers.

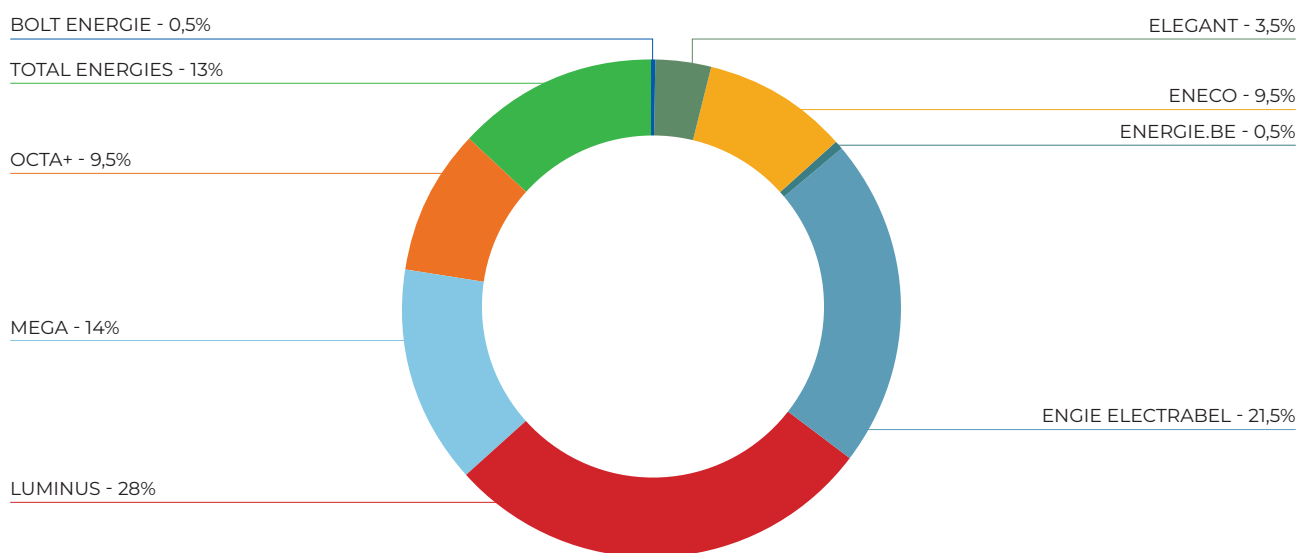
- Mega (Power Online n.v.)
- Engie Electrabel – n.v.
- Luminus – n.v.
- TotalEnergies Power & Gas Belgium – n.v.
- Eneco Belgium – n.v.
- Octa+ - n.v.
- EBEM - bvba
- Gassco –Buitenlandse entiteit
- DATS24 – n.v.
- Aspiravi –n.v.



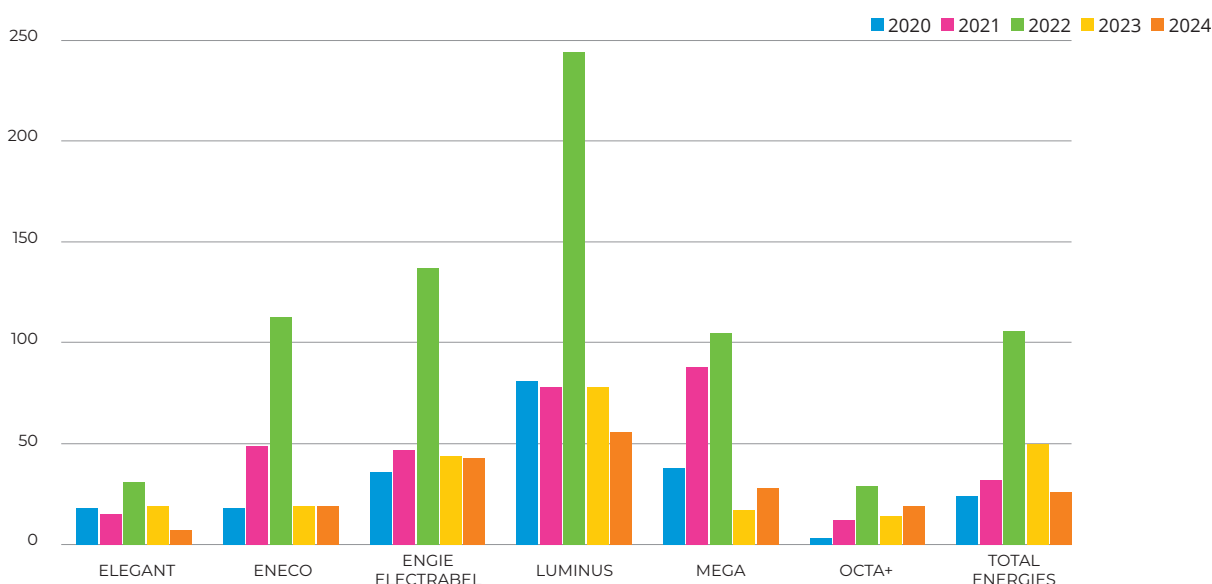
De naleving van de contractuele voorwaarden van het energiecontract van huishoudelijke en professionele eindafnemers moet doorgaans ook samen gelezen worden met andere klachtensoorten, zoals de

voormelde klachten inzake prijswijzigingen en prijstransparantie, waarbij klanten hun contractuele voorwaarden nalezen om hun standpunt kracht bij te zetten.

PRECONTRACTUELE INFORMATIE



EVOLUTIE PRECONTRACTUELE INFORMATIE



In 2024 werden 214 klachten (tegenover 248 klachten in 2023) genoteerd over precontractuele informatie. Ook hier zitten we weer op het niveau van vóór het begin van de energiecrisis.

Deze sterk dalende trend heeft vooral te maken met de meer stabiele energieprijzen in 2023 en 2024.

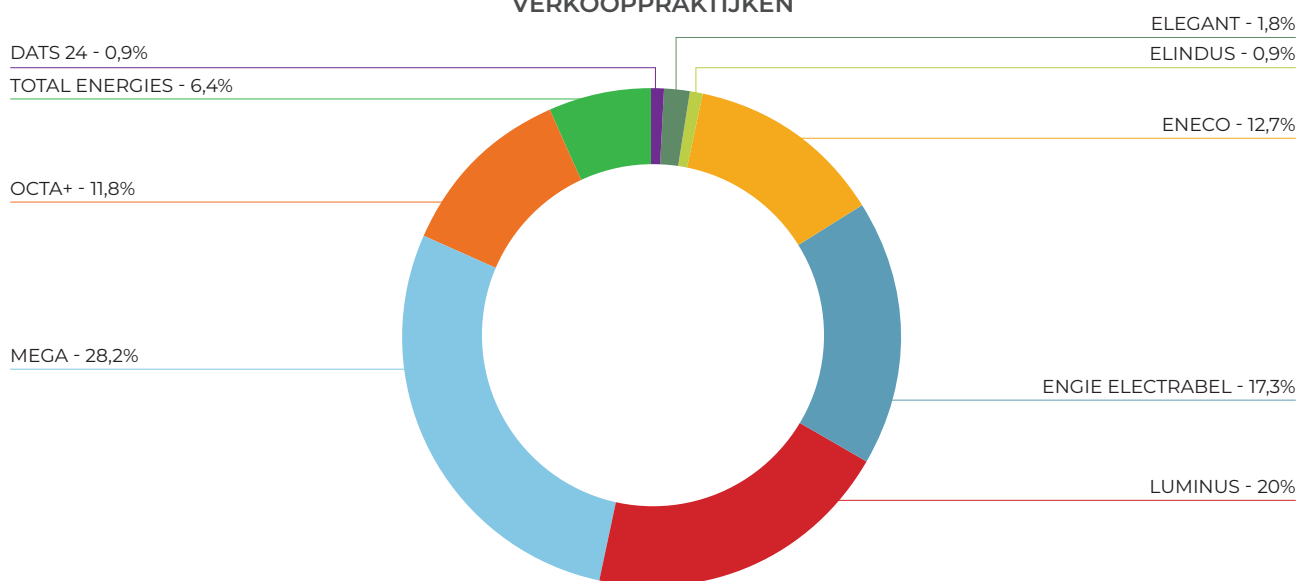
De afrekening roept wel nog vragen op wanneer (gewezen) energiekanten een gemiddelde energieprijz voor de aangerekende verbruiksperiode te zien krijgen maar geen detail van de toegepaste energieprijz per maand of per trimester naargelang de periodieke (maandelijkse of trimestriële) indexering van de variabele prijs waarvoor een



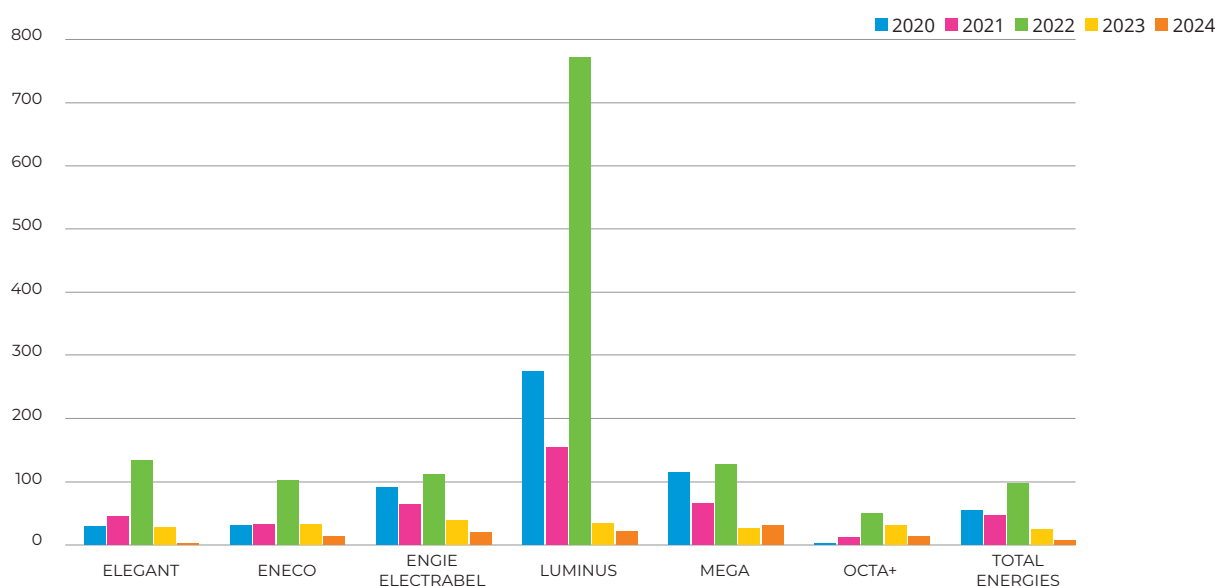
energiecontract was aangegaan. Sommige energieleveranciers sturen wel deze detailinformatie mee met de afrekeningsfacturen of bezorgen die informatie via de digitale klantenzone. Maar het is wel de bedoeling dat alle energieleveranciers op eenvoudig verzoek van hun (gewezen) klanten duidelijke en begrijpelijke uitleg geven over de totstandkoming van de vereenvoudigde

energiefactuur van maximaal 2 pagina's als het gaat over de toegepaste prijzen, zoals voorzien in het Koninklijk Besluit van 9 december 2021 tot bepaling van de minimumvereisten waaraan de facturen en factureringsinformatie voor gas en elektriciteit moeten voldoen (Belgisch Staatsblad van 20 december 2021).

VERKOOPPRAKTIJKEN



EVOLUTIE VERKOOPPRAKTIJKEN





De meldingen en klachten over verkooppraktijken zetten hun sterk dalende lijn door in 2024 (125 klachten tegenover 225 klachten in 2023 en 1.650 klachten in 2022). Dit komt vooral omdat vanaf 1 januari 2024 de regels voor de opdringerige verkopen van energiecontracten aan de deur werden verstrengd (koninklijk besluit van 12 november 2023 betreffende ongevraagde bezoeken door een onderneming bij de consument thuis, strekkende tot de levering van elektriciteit en/of gas met toepassing van artikel VI.66, § 2, eerste lid, van het Wetboek van economisch recht, Belgisch Staatsblad van 14 december 2023).

In het kader van ongevraagde bezoeken bij de consument thuis kan een verkoper van of namens een energieleverancier geen overeenkomst, maar enkel een vrijblijvend aanbod opmaken. Bovendien kan dit aanbod slechts door de consument worden bevestigd (waardoor de overeenkomst tot stand komt) na het verstrijken van een termijn van ten minste drie dagen. Pas vanaf die bevestiging begint ook de herroepingstermijn van 14 kalenderdagen te lopen.

In het kader een ongevraagd bezoek dient de verkoper ook voorgeschreven informatie aan de

consument te bezorgen, zoals onder meer een modelformulier waarmee de consument kan verklaren dat hij gedurende een jaar niet via huis-aan-huisverkoop wil worden benaderd door of namens de betrokken energieleverancier.

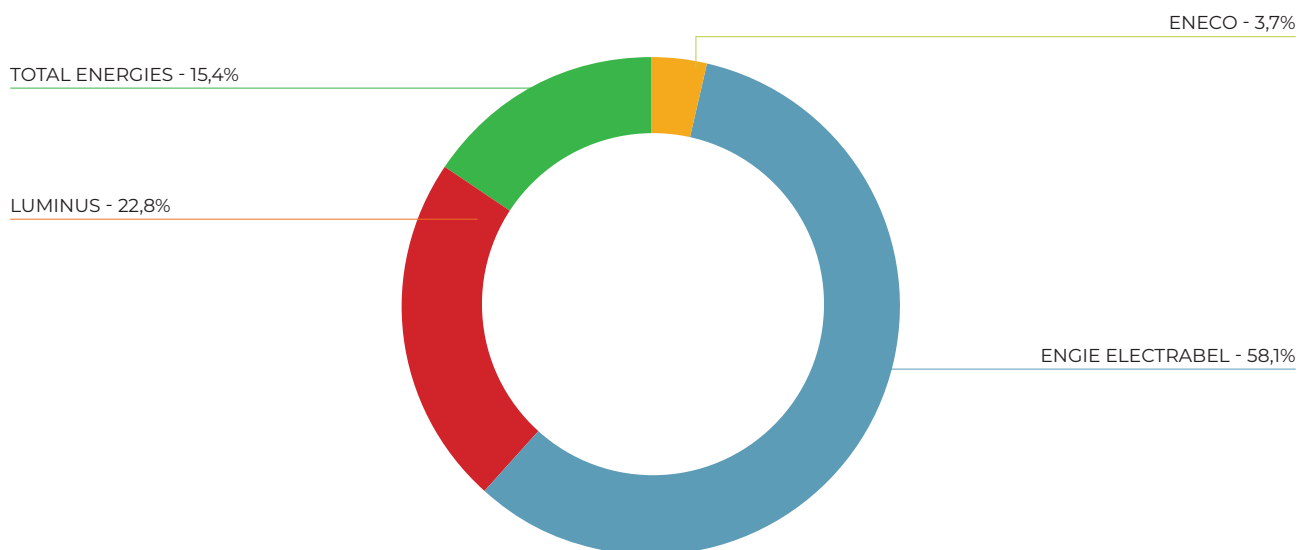
In 2024 beperkten de klachten zich vooral tot verkopen op afstand via telefoon en/of internet. Zij gingen over de zaken die noodzakelijk zijn voor het aangaan van een (energie)contract:

- de instemming van de consument met het contract;
- de bevestiging van het contract door de energieleverancier;
- het uitoefenen van het herroepingsrecht van 14 kalenderdagen.

De Ombudsdienst behoudt zijn krachtige signaalfunctie en iedere melding of klacht over verkooppraktijken wordt aan de Algemene Directie van de Economische Inspectie van de FOD Economie doorgestuurd.

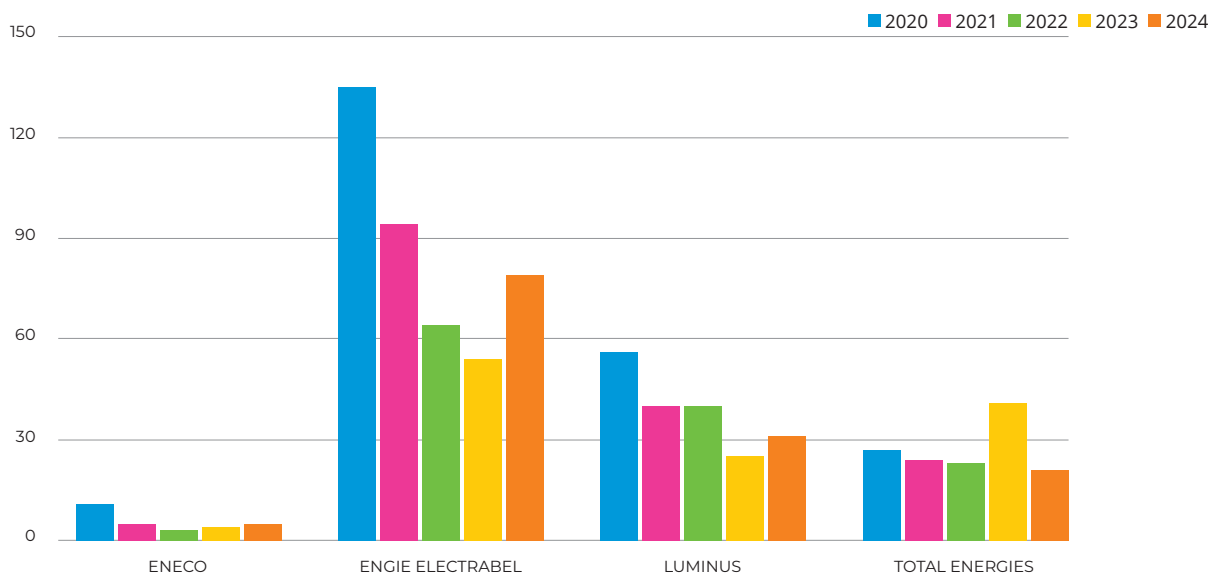
De sterke daling van de klachten over verkooppraktijken geeft dan ook aanleiding tot een navenante daling van de ongewenste veranderingen van leverancier (zie hierna).

ANDERE PRODUCTEN EN DIENSTEN





EVOLUTIE ANDERE PRODUCTEN EN DIENSTEN



Een aantal energieleveranciers bieden ook aanvullende producten en diensten aan, zoals petroleumproducten, brandhout, pellets, energie-financierings- en verzekeringsdiensten voor de installatie, het onderhoud en het herstel van verwarmingstoestellen, regelaars (thermostaten), zonnepanelen, batterijen, laadpalen en digitale energiebesparingstools. Volgens het consumentenakkoord dat vanaf 1 januari 2018 in werking is getreden, moet de energieleverancier aan de klant bij het aanbod en bij de aanvang van contracten voor levering van elektriciteit en/of aardgas:

- melden welke andere goederen en/of diensten worden aangeboden ;
- een tabel bezorgen met een overzicht van de te betalen restwaarde bij vroegtijdige beëindiging (de restwaarde wordt bepaald door de fiscale levensduur bij contracten van onbepaalde duur en door de totale duurtijd bij contracten van bepaalde duur) ;
- vermelden of de opzeg van andere goederen en/ of diensten dezelfde is als deze van opzeg levering elektriciteit en/of gas (dit zijn 3 weken opzegtermijn zonder verbrekingsvergoeding).

In 2024 ontving de Ombudsdienst 138 klachten (tegenover 125 klachten in 2023 en 135 klachten in 2022) over aanvullende goederen en diensten. Deze

geschillen zijn dus in dalende lijn en betreffen vooral de naleving van contractuele voorwaarden (looptijd contract, opzegtermijnen en -vergoedingen) en van marktpraktijken (precontractuele informatie, herroepingsrecht en -termijn).

Ook over de aanrekening van aanvullende producten en diensten zijn er klachten. De aanrekening gebeurt immers op dezelfde factuur als de levering van elektriciteit en/of aardgas. De energiefactuur, die door eindafnemers als ingewikkeld wordt beschouwd, wordt hierdoor niet eenvoudiger.

Problemen zijn er ook wanneer de levering en aanrekening van elektriciteit en/of aardgas wordt stopgezet terwijl de klant wel nog facturen voor deze aanvullende producten en diensten ontvangt. De eindafnemers zijn er zich niet altijd van bewust dat de aanrekening van de aanvullende producten en diensten verder loopt als het contract voor de energielevering reeds is stopgezet. Dit contract voor aanvullende producten en diensten dient de consument zelf te beëindigen. De Ombudsdienst pleit er dan ook voor om niet alleen bij de start van het energiecontract de klant in te lichten over de opzegmodaliteiten en -termijnen van deze aanvullende producten en diensten maar ook bij de opzeg of beëindiging van het energiecontract voor elektriciteit en/of aardgas. Op die manier zal de klant

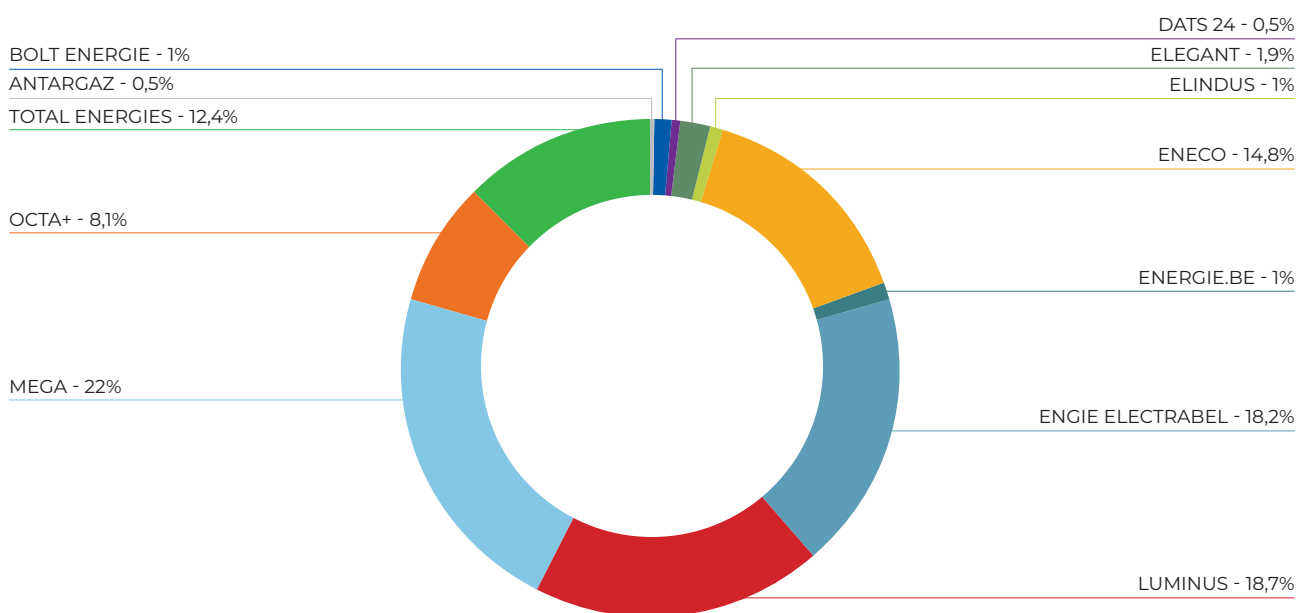


die de energieleverancier verlaat, ook onmiddellijk in kennis worden gesteld van de opzegmodaliteiten

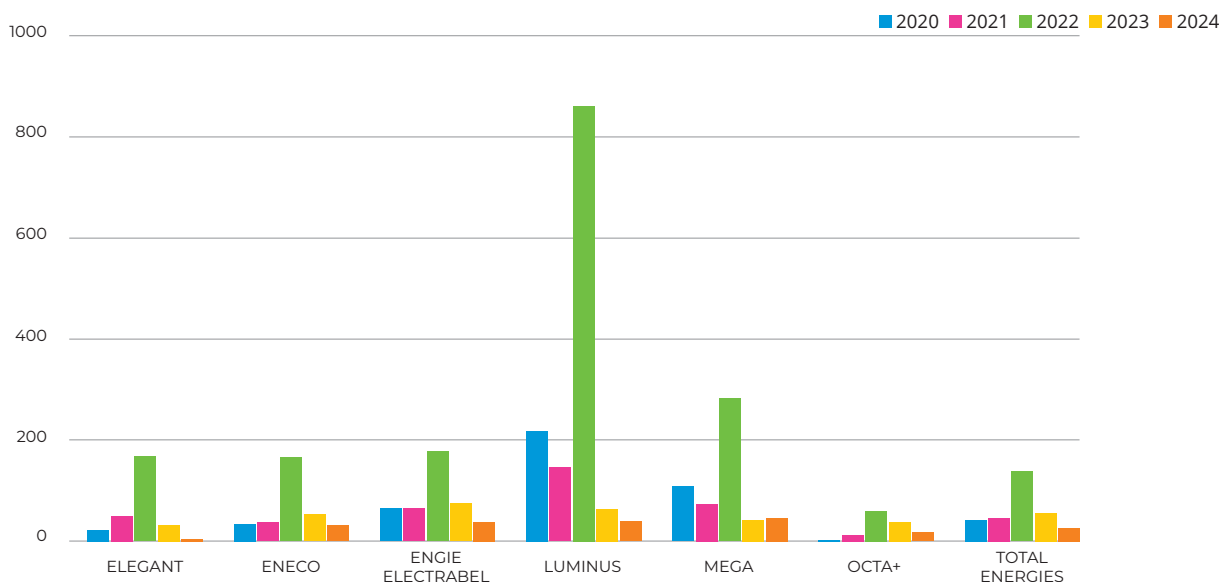
en -termijnen voor de nog lopende overeenkomsten voor aanvullende producten of diensten.

VERANDERING VAN LEVERANCIER

ONGEWENSTE SWITCH



EVOLUTIE ONGEWENSTE SWITCH



In 225 klachten was er nog sprake van een ongewenste leverancierswissel, tegenover 375 klachten in 2023 en meer dan 2.000 dossiers in 2022. Dit gebeurt bijvoorbeeld wanneer voor huishoudelijke energiecontracten de herroepingstermijn van

14 kalenderdagen niet wordt gerespecteerd door de nieuwe leverancier of wanneer er geen onderliggend contract daadwerkelijk ondertekend of bevestigd werd door de eindafnemer. Dergelijke ongewenste wissels doen zich ook regelmatig voor



bij professionele energiecontracten waarbij aan de professionele eindafnemer geen herroepingsrecht wordt toegekend, ook niet in de recente gedragscode voor zelfstandigen en kmo's.

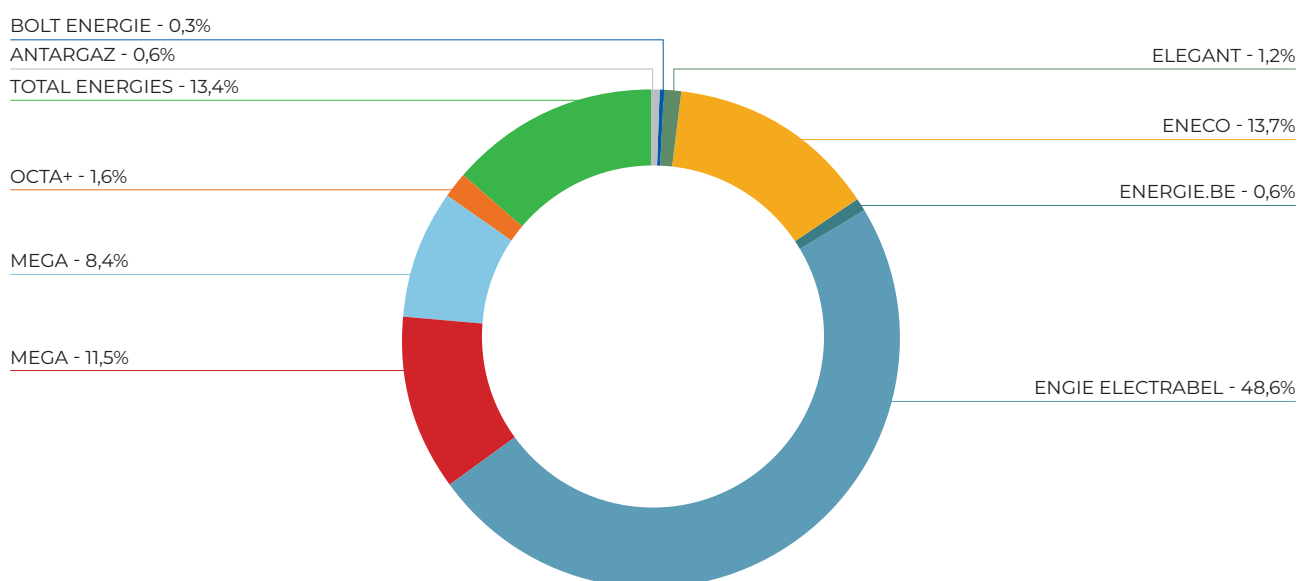
Naast de administratieve en soms tijdrovende inspanningen van de eindafnemers om de ongewenste wissel ongedaan te maken rijst er ook een bijkomend probleem wanneer de vorige leverancier de oude contractuele relatie niet wenst te herstellen en de eindafnemers geconfronteerd worden met een nieuw en duurder energiecontract.

Nochtans zijn de sancties duidelijk. Het consumentenakkoord voorziet in geval van inbreuken op de bepalingen inzake verkoop op afstand, inclusief via de telefoon, en verkopen

gesloten buiten de onderneming, in de onmiddellijke terugbetaling aan de consument van alle door hen betaalde facturen, en bovendien in het onmiddellijk herstel van de consument in zijn oude contractuele relatie. De oude energieleverancier neemt de consument kosteloos terug zo vlug als technisch mogelijk is.

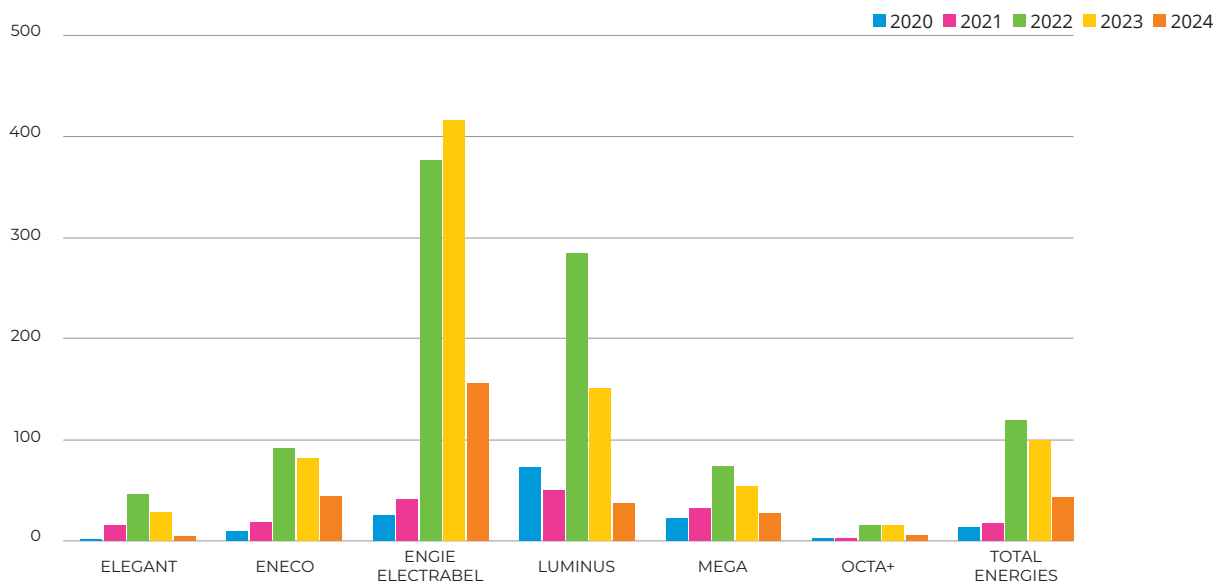
In het memorandum van juli 2024 (zie hoofdstuk 7) pleit de Ombudsdienst om de nieuwe strengere regels voor opdringerige verkopen aan de deur vanaf 1 januari 2024 ook van toepassing te maken op verkopen op afstand via telefoon en/of internet. We stellen immers vast dat met strengere regels voor verkooppraktijken het aantal ongewenste leverancierswissels kan teruggedrongen worden.

MYSTERY SWITCH





EVOLUTIE MYSTERY SWITCH



Bij een zogenaamde mystery switch of onterechte overname wordt de klant, zonder zijn of haar medeweten, onterecht overgenomen door een andere energieleverancier. De oorzaak van een onterechte leverancierswissel is meestal een fout in de EAN-code(s) en wordt vastgesteld wanneer de eindafnemer van de netbeheerder een meteropnamekaart en van zijn energieleverancier een brief over de beëindiging van zijn energiecontract ontvangt.

Dergelijke situaties zijn in 2024 bij de Ombudsdienst 386 keer gemeld (tegenover 852 keer in 2023 en 1.042 keer in 2022). Deze praktijk daalt dus wel maar komt nog dagelijks voor.

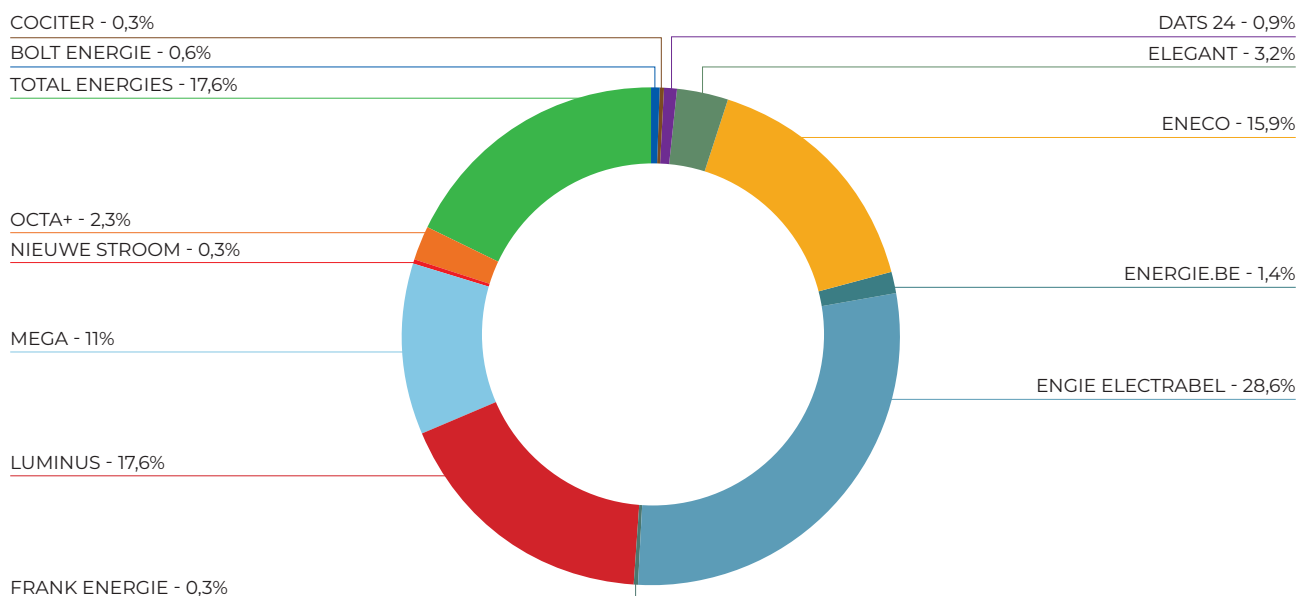
Aan de basis van de mystery switch ligt meestal een administratieve fout waarbij een leverancier de naam en adresgegevens van een (nieuwe) klant verbindt aan een EAN-code² die gelinkt is aan het adres van een andere klant. Het is dan aan de nieuwe (kapende) leverancier om de onterechte overname te annuleren. Om deze vervelende situaties zoveel mogelijk te vermijden was er vroeger een regel voorzien waarbij er geen verbruik mag aangerekend worden door de zogenaamde kapende energieleverancier noch door de gekaapte energieleverancier. Ondertussen

is het duidelijk geworden dat deze bestraffing is weggefallen voor de gekaapte leverancier die alsnog met terugwerkende kracht zijn klant kan terugnemen aan het oorspronkelijke contract. De Ombudsdienst vraagt in het memorandum van juli 2024 (zie hoofdstuk 7) dan ook dat er teruggekeerd wordt naar de situatie vóór de inwerkingtreding van het communicatieprotocol MIG6 met een dubbele bestraffing voor zowel de zogenaamde kapende energieleverancier als voor de gekaapte energieleverancier. Geen van beide leveranciers mag dan verbruik factureren omdat de kapende leverancier geen energiecontract kan voorleggen met de onterecht overgenomen klant en de gekaapte leverancier tijdens de gekaapte periode geen energie geleverd heeft.

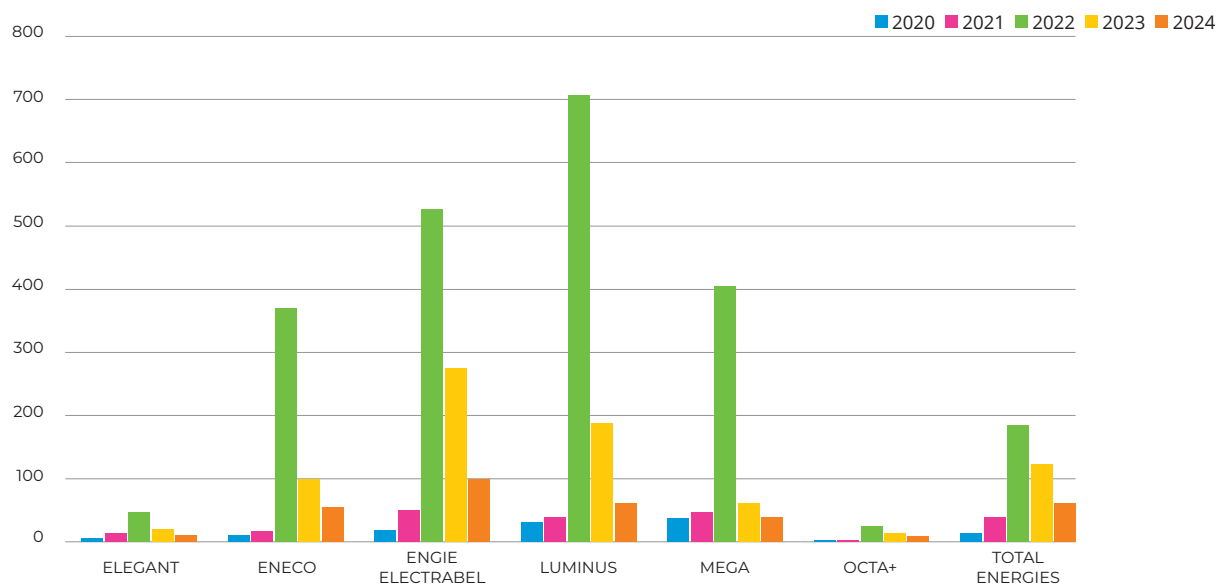
² European Article Numbering is een unieke code voor de meter die uit **18 cijfers** bestaat en een **leveringspunt voor elektriciteit of aardgas** aanduidt.



LAATTIJDIGE SWITCH



EVOLUTIE LAATTIJDIGE SWITCH

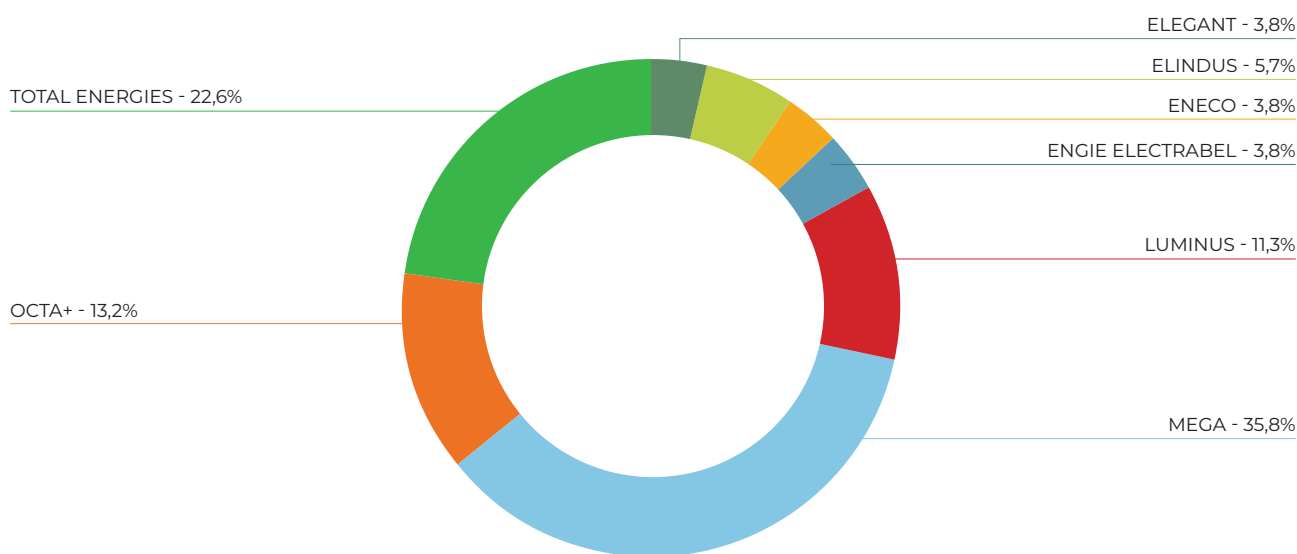


In 445 klachten werden er ook problemen gemeld met een vertraging in de verandering van leverancier waarbij de afgesproken switch-datum niet kon worden gerespecteerd. Deze klachten zijn in dalende lijn (796 klachten in 2023 en 2.322 klachten in 2022) maar toch blijft dit een op te volgen problematiek omdat er een rechtstreeks verband is met het dataplatform ATRIAS. Deze klachtensoort was vrijwel nieuw in 2022 en zorgt nog altijd voor marktverstoringen, zoals problemen voor eindafnemers die er niet in slagen een bevestiging

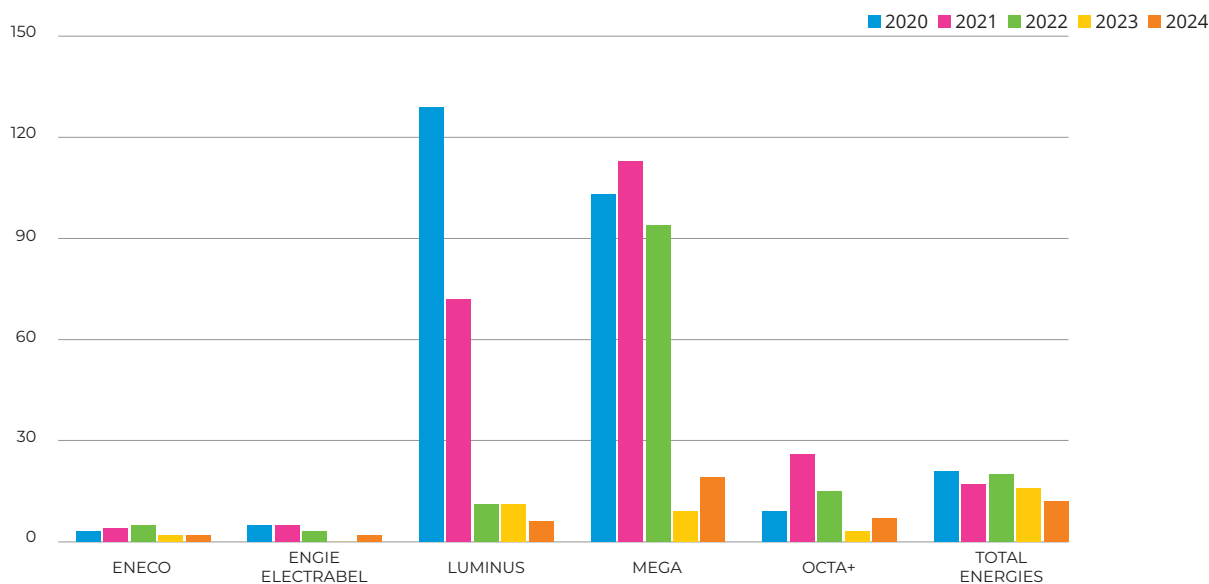
van het aangegane contract bij de nieuwe leverancier te krijgen en nog altijd facturen van de vorige leverancier ontvangen. Ook gebeurt het dat deze nieuwe klanten zelfs geen voorschotfacturen van de nieuwe leverancier ontvangen omdat het betrokken toegangspunt voor elektriciteit of aardgas nog geblokkeerd zit in de database bij de distributienetbeheerder of ATRIAS.



VERBREKINGSVERGOEDINGEN



EVOLUTIE VERBREKINGSVERGOEDINGEN



Het aantal klachten over verbrekingsvergoedingen bleef stabiel, met 54 klachten in 2024 tegenover 46 klachten in 2023. Dit is te verklaren doordat na de energiecrisis het vertrouwen in contracten met vaste energieprijzen bij leveranciers en consumenten maar stilaan werd hersteld. En als ze al aangeboden worden dan zijn deze contracten in de prijsvergelijkers merklijk duurder dan de contracten aan variabele energieprijzen omdat de leverancier een risicopremie toevoegt aan zijn contract aan vaste prijs voor het geval de klanten de looptijd van het contract niet respecteren terwijl de leverancier

de volumes aan vaste prijzen heeft aangekocht of moet garanderen gedurende de looptijd van het contract. Bovendien zijn er een aantal leveranciers die voor bepaalde producten aan vaste energieprijzen, toch proberen een (verkapte) verbrekingsvergoeding aan te rekenen, weliswaar vermomd als een soort van abonnementskost. Dergelijke vergoeding wordt bijvoorbeeld aangerekend door een vaste vergoeding voor een volledig jaar in de slotfactuur te vermelden in plaats van deze vaste vergoeding enkel aan te rekenen voor de duur van de werkelijke levering van elektriciteit en/of aardgas waarop



de slotfactuur betrekking heeft. Anderzijds heeft de federale overheid ook een wettelijke regeling ingevoerd voor de vaste vergoedingen van variabele energiecontracten, waarmee ten dele wordt tegemoetgekomen aan de structurele problemen die door de Ombudsdienst al jaren werden gesignaleerd. In de wet van 28 februari 2022 (Belgisch Staatsblad van 8 maart 2022) werd bepaald dat, wanneer de klant vanaf 1 juli 2022 gebruik maakt van het recht om een energieleveringsovereenkomst voor aardgas en/of elektriciteit te allen tijde op te zeggen, de leverancier bij overeenkomsten met een variabele energieprijis de overeengekomen vaste vergoeding mag aanrekenen:

- forfaitair, voor een periode van zes maanden, indien de klant de overeenkomst stopzet binnen de zes maanden na de aanvang van de levering;
- naar rato van het aantal leveringsdagen, indien de klant de overeenkomst stopzet na zes maanden na de aanvang van de levering.

Voor energiecontracten aan “vaste” prijzen is er evenwel geen wettelijke regeling voorzien behalve dat het consumentenakkoord bepaalt dat het aanrekenen van een vaste vergoeding of abonnementskost voor een volledig jaar tijdens het eerste leveringsjaar mogelijk is, met het engagement van de leveranciers om de vaste vergoeding pas vanaf het tweede jaar te laten dalen of pro rata temporis aan te rekenen. Deze regeling geldt voor contracten van bepaalde duur voor meer dan 1 jaar maar een aantal leveranciers rekenen toch (voor bepaalde producten) de vaste vergoeding aan voor een volledig leveringsjaar ook al gaat het om contracten met een looptijd van slechts een jaar of contracten van onbepaalde duur. Bovendien is er voor de leveranciers die het consumentenakkoord niet ondertekenden of er zich uit terugtrokken geen regeling voorhanden zodat die klanten terug vallen op de contractuele voorwaarden van de leverancier.

De Ombudsdienst voor Energie blijft dan ook pleiten voor een duidelijke wettelijke regeling die voor alle leveranciers van toepassing is. De vierde Europese elektriciteitsrichtlijn 2019/944 van 5 juni 2019 biedt daar zelfs de mogelijkheid toe door in artikel 12, 3° te bepalen dat lidstaten leveranciers kunnen toestaan opzegvergoedingen in rekening te brengen aan afnemers die vrijwillig een

elektriciteitsleveringscontract met een vaste looptijd en een vaste prijs vóór het einde van de looptijd opzeggen, voor zover zulke vergoedingen deel uitmaken van een contract dat de afnemer vrijwillig is aangegaan en zulke vergoedingen duidelijk aan de afnemer worden meegedeeld voordat het contract wordt aangegaan. Dergelijke vergoedingen zijn evenredig en mogen bovendien niet meer bedragen dan het rechtstreekse economische verlies dat de leverancier lijdt als gevolg van de opzegging door de afnemer, met inbegrip van de kosten voor gebundelde investeringen of diensten die de afnemer reeds heeft ontvangen als onderdeel van het contract. De bewijslast voor het rechtstreekse economische verlies ligt bij de leverancier en de toelaatbaarheid van opzegvergoedingen wordt gemonitord door de regulerende instantie of een andere bevoegde nationale instantie.

Het is uiteraard aan de beleidsverantwoordelijken om daar een eventueel wettelijk initiatief voor te nemen maar het louter in het consumentenakkoord toestaan dat energieleveranciers vaste vergoedingen voor een volledig eerste leveringsjaar kunnen aanrekenen wanneer de klant vervroegd zijn energiecontract beëindigt, zal blijven aanleiding geven tot betwistingen over het wettelijk karakter ervan.

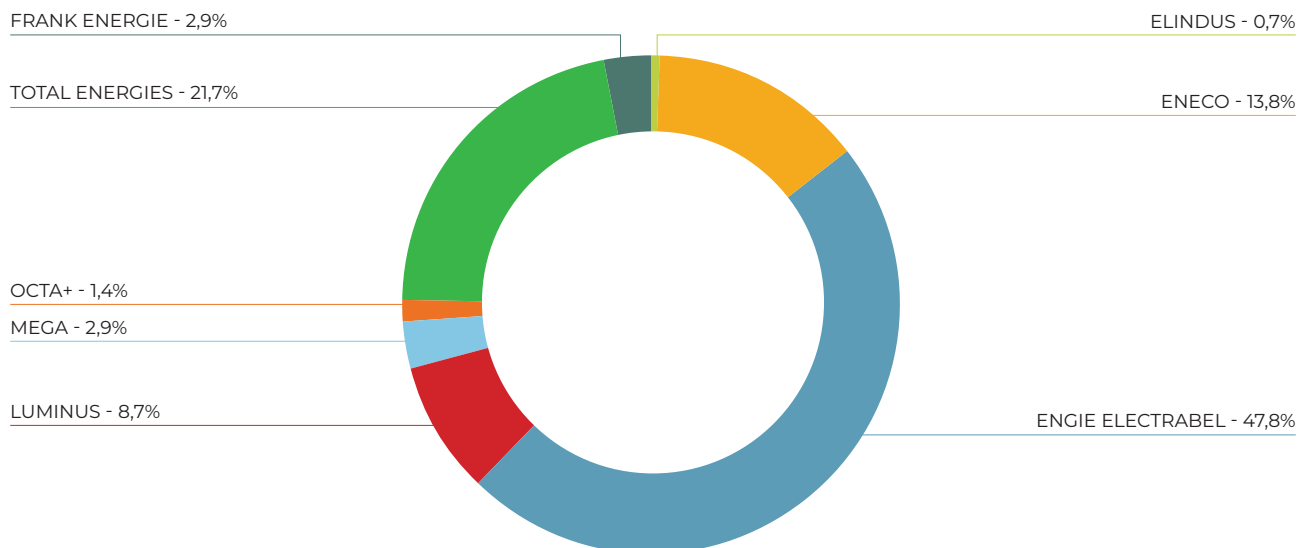
Een regulering van de vaste vergoedingen en van de energieproducten waarbij deze kosten worden aangerekend, lijkt geen overbodige luxe voor de consument of de kmo wetende dat sommige leveranciers ondertussen ook nog andere administratieve kosten aanrekenen zoals een abonnementskost voor andere diensten, een forfait voor zonnepanelen, al dan niet met terugdraaiende teller of een kost voor energiedelen.

Naast de volume-gerelateerde energieprijzen worden sommige producten door leveranciers bezwaard met andere toeslagen, diensten of kosten die een vergelijking met andere producten van andere leveranciers niet vergemakkelijkt. De Ombudsdienst pleit dan ook voor een zogenaamde vangnetregulering in het memorandum van juli 2024 (zie hoofdstuk 7).



AANVULLENDE DIENSTEN VERBODEN AAN DE DIGITALE METER

MAANDFACTURATIE



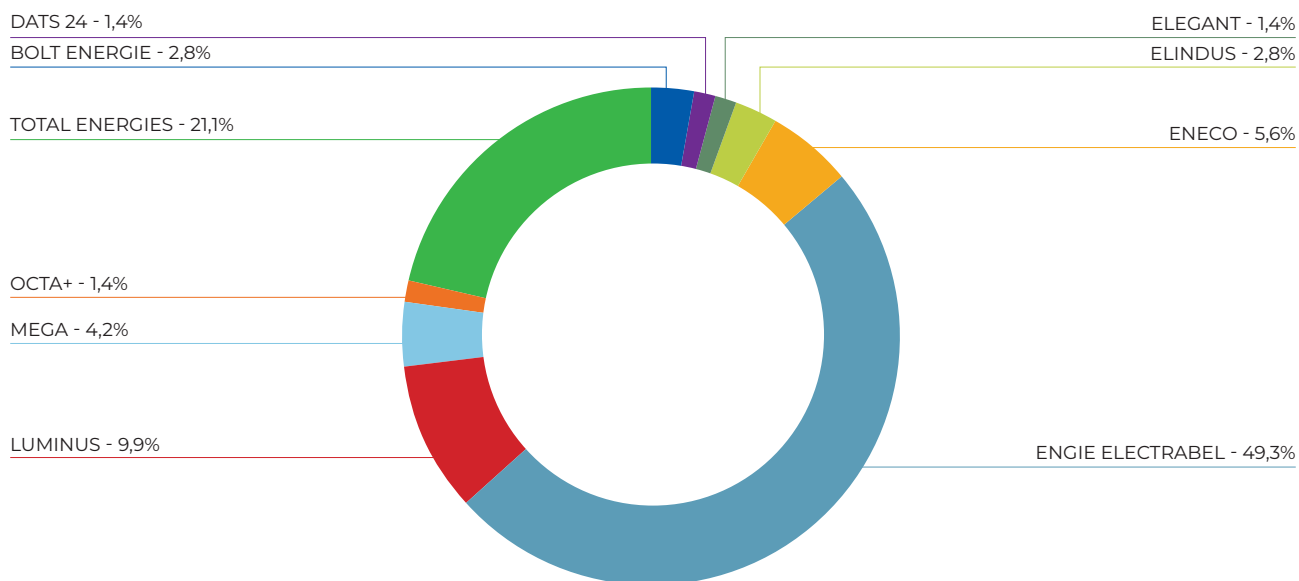
Vanaf 2024 zijn alle energieleveranciers in Vlaanderen verplicht om de energiekanten met een digitale meter keuze te laten voor een maandelijkse afrekening van het energieverbruik.

De meeste geschillen (185 in totaal) gingen over de opstart van de maandfacturatie. Voornamelijk laat de activering op zich wachten, wanneer het te activeren toegangspunt geblokkeerd was of nog steeds is, in het ATRIAS-systeem. Op die manier gebeurt het dat klanten gedurende maanden nog gewone maandelijkse voorschotfacturen ontvangen of zelfs geen enkele voorschotfactuur of maandelijkse afrekening krijgen totdat het toegangspunt gedebllokkeerd wordt.

De Ombudsdienst verwelkomt deze maandfacturatie als alternatief voor de discussies over de hoogte van de voorschotfacturen en als middel om de energieverbruiken en de aangerekende energieprijzen per maand te monitoren. Deze mogelijkheid biedt evenwel niet voor alle klanten een oplossing omdat het de installatie van een digitale meter vereist en bovendien de gelijke spreiding van de energiekosten over 12 maanden niet mogelijk maakt. Een maandelijkse afrekening op basis van het werkelijk verbruik biedt uiteraard voordelen op het vlak van beheersbaarheid van het verbruik omdat de klant na een maand al een zicht heeft op zijn verbruikskosten. Bovendien is er geen discussie meer over de hoogte van de voorschotfacturen en het al dan niet voorfinancieren van de jaarlijkse energiefactuur in het voordeel van de leverancier (te hoge voorschotten) of van de klant (te lage voorschotten). Maar het is niet voor alle klanten haalbaar om hoge maandelijkse energiefacturen met het maandelijks huishoudbudget in de wintermaanden en/of in maanden met (uitzonderlijk) hoge energieprijzen te betalen. In dergelijke gevallen moet een spreiding van de kosten over een jaar mogelijk blijven.



ENERGIEDELEN



In 2024 registreerde de Ombudsdienst 107 klachten over energiedelen.

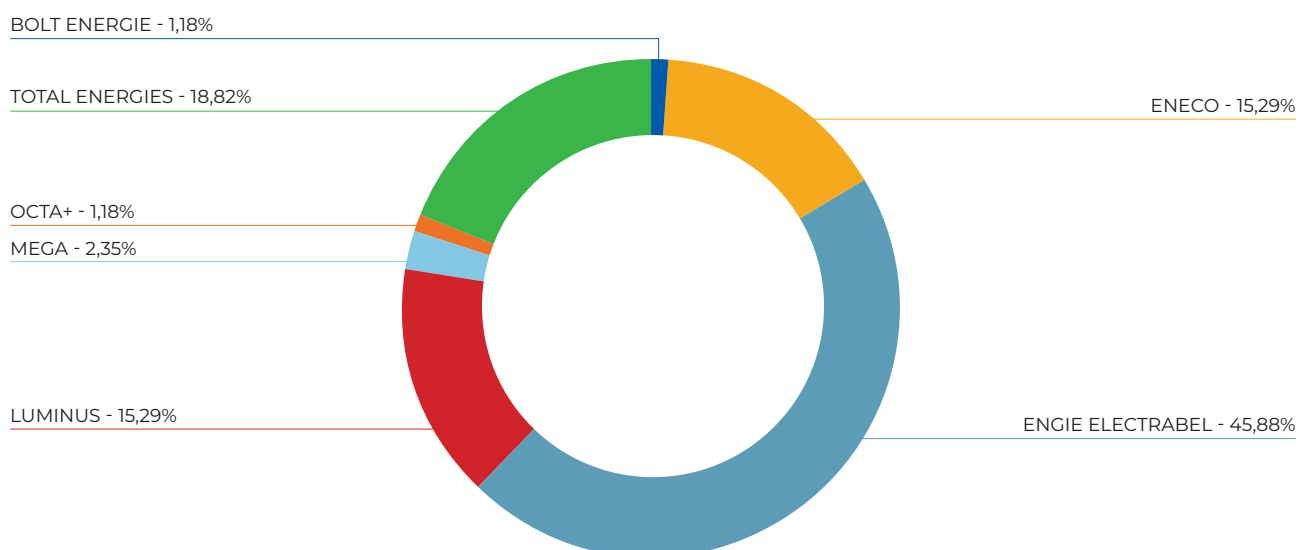
Net als bij de maandfacturatie gaan deze klachten voornamelijk over de opstart. Ook hier dient de leverancier het zogenaamde meetregime 3 aan te vragen bij de distributienetbeheerder, die het meetregime 3 moet activeren en de kwartiergegevens van de digitale meter moet doorsturen aan de leverancier.

Ook blijken sommige leveranciers niet klaar op technisch of IT-vlak om energiedelen al te verwerken

in de facturen van de betrokken deelnemers aan energiedelen.

Ten slotte, maar in mindere mate, gingen de klachten over de administratieve kosten die energieleveranciers aanrekenen voor het energiedelen. Die kosten kunnen oplopen tot 150 euro per jaar, worden zowel aan de energiedeler als de ontvanger van de gedeelde energie aangerekend en hebben dan ook een financiële impact ten koste van de voordelen van energiedelen.

INJECTIEVERGOEDING





De Ombudsdienst ontving 278 klachten over de injectievergoeding die de bezitters van zonnepanelen met een digitale meter ontvangen wanneer ze een terugleveringscontract afsluiten met een energieleverancier. Dit is een stevige daling ten opzichte van 2023, toen het nog bijna over 1.500 klachten ging.

De meeste van die geschillen hebben nog steeds betrekking op de verwerking van de terugleveringsgoeding met een injectietarief op de factuur. De reden hiervoor kan evenzeer bij de distributienetbeheerder liggen. Zo is het mogelijk dat het betrokken toegangspunt nog geblokkeerd zit in het ATRIAS-systeem, en is er bijgevolg geen facturatie – en dus ook geen verrekening – mogelijk van de injectievergoeding. In vele gevallen zijn ook de energieleveranciers nog niet klaar met de technische en IT-verwerking van de injectievergoeding, waardoor klanten wel een factuur krijgen van de afname maar nog geen vergoeding voor de injectie

of productie van de zonnepanelen.

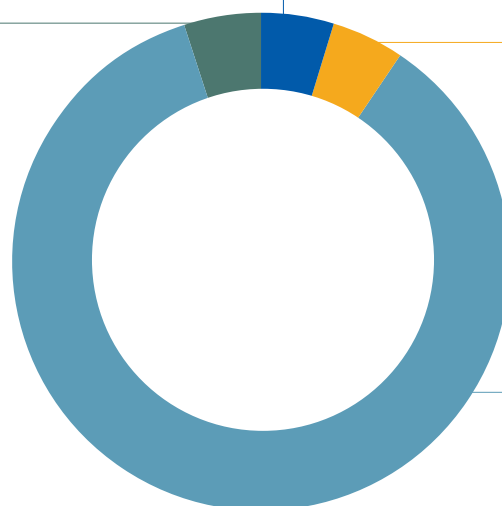
In nog andere gevallen was er ook discussie over de toegepaste injectievergoeding. Dit betreft voornamelijk de transparantie van het verrekenende injectietarief (per maand), al dan niet in combinatie met de precontractuele informatie. Zo voelen sommige klanten zich misleid omdat ze voor een vast afnametarief hebben gekozen en er ook van uit gaan dat ze automatisch een vast injectietarief hebben. Achteraf blijkt uit de afrekening dat het injectietarief dan toch een variabele prijsformule is. Deze klanten voelen zich vooral misleid door de tarieffiche over het vast afnametarief die tegelijkertijd bij het afsluiten van het energiecontract laat uitschijnen dat het injectietarief ook vast is terwijl men pas na zeer gedetailleerde lezing van de tariefkaart moet vaststellen dat het injectietarief onderworpen is aan een variabele prijsformule. Die prijsformules leidden in enkele dossiers ook tot negatieve injectievergoedingen waarbij de klant moest betalen voor de productie van zonne-energie.

DYNAMISCHE PRIJZEN

BOLT ENERGIE - 4,8%

FRANK ENERGIE - 4,8%

ENECO - 4,8%



ENGIE ELECTRABEL - 85,7%

Verder gingen 29 klachten over dynamische energiecontracten waarbij de prijs voor de energiekost doorgaans per uur bepaald wordt op basis van de prijzen op de energiebeurzen, waarop de leveranciers energie kopen voor de volgende dag. Dit betekent dat de elektriciteitsafname per uur wordt afgerekend aan de prijs van dat uur. Dit kan natuurlijk enkel voor klanten die over een digitale

meter beschikken. De leverancier zorgt er vervolgens voor dat de klant overgeschakeld wordt op een meetregime 3, waarmee de digitale metergegevens op kwartierbasis worden uitgelezen.

Zolang dit meetregime 3 niet van toepassing is, is een dynamisch contract opstarten niet mogelijk. Ook in dit geval gaan de meeste klachten over de opstart



van het dynamisch contract waarbij de leverancier nalaat of vergeet het meetregime 3 aan te vragen. Het gebeurt ook dat de distributienetbeheerder er niet in slaagt om meetregime 3 te activeren, bijvoorbeeld omdat het betrokken toegangspunt nog geblokkeerd is in het ATRIAS-platform.

In deze geschillen vragen de klanten doorgaans om een financiële compensatie voor de periode waarin de dynamische prijzen niet werden toegepast, maar in afwachting daarvan een variabel tarief geactiveerd werd zoals doorgaans wel voorzien in de contractuele voorwaarden.

”

Hartelijk dank voor
de zeer duidelijke en
volledige mail.

Lof voor wat je doet!

”

”

De rekening wordt
binnenkort betaald.

Dikke merci voor alle
hulp

”

”

Het probleem is plots
opgelost :-)

Veel dank voor jullie
tussenkomsst.

”

Voorbeelden van minnelijke schikkingen

5

Hierna volgen enkele voorbeelden van minnelijke schikkingen na tussenkomst van de Ombudsdienst.

FACTURATIEPROBLEMEN

Onterechte factuur

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een energiekant stelt vast dat zij geen warm water meer kan nemen. Wanneer zij beroep doet op een technicus van de producent van de verwarmingsketel, stelt deze laatste vast dat er geen gastoevoer meer is en dat een vervanging van de gasmeter noodzakelijk is om aan dit euvel te verhelpen.

De klant maakt een afspraak met de distributienetbeheerder. Zij ontvangt voor de metervervanging een factuur, die zij vruchteloos protesteert en waarna zij klacht indient bij de Ombudsdienst.

RESULTAAT

Hierop stelt de distributienetbeheerder een schaderegeling voor, waarmee de klant akkoord gaat.

Laattijdige factuur

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Eind oktober 2022 heeft de klant om een maandelijkse rekening voor elektriciteit en aardgas gevraagd. Voor gas is dit gelukt maar voor elektriciteit niet omdat het toegangspunt geblokkeerd was bij de distributienetbeheerder. Daardoor was er geen communicatie tussen de distributienetbeheerder en de leverancier mogelijk. Om het toegangspunt voor elektriciteit te deblokken heeft de distributienetbeheerder

de EAN-code voor elektriciteit moeten wijzigen na overleg met de leverancier.

De laatste info die de klant van de leverancier kreeg op 18/7/2024 was de volgende (samengevat):

“Op basis van jouw verbruik in de geblokkeerde periode maakten we 2 afrekeningen op:

- Afrekening voor oude EAN-code elektriciteit
- Afrekening voor de nieuwe EAN-code elektriciteit



Korte samenvatting van de afrekeningen:

- Reeds betaalde voorschotten: 1731,21 euro
- Aangerekend verbruik in de geblokkeerde periode (1/12/2021 – 31/05/2024): 1934,61euro
- We verrekenden het openstaand bedrag met reeds betaalde bedragen
- Dit betekent dat je nog **836,52 €** moet betalen

Alle communicatie tussen de distributienetbeheerder en de leverancier gebeurt nu via de nieuwe EAN-code.”

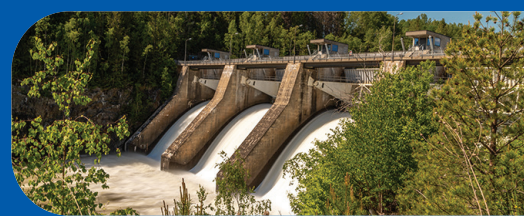
De afrekening voor de oude EAN-code betreft evenwel de aanrekening van verbruik van 19/04/2021 tot 30/11/2021, hetgeen dus buiten de periode van inbreng van jaarlijkse metergegevens valt volgens het Technisch Reglement zoals goedgekeurd door de gewestelijke energieregulator.

Voor de maandfacturen is de regeling nog eenvoudiger want enkel de laatste 24 volledig

opgenomen maanden mogen worden aangerekend. De maandfacturen van december 2021 tem juni 2022 dienen dus volgens hetzelfde Technisch reglement ook geannuleerd te worden.

Omdat de vertraging in het versturen van de metergegevens bij de distributienetbeheerder ligt, dient dus het Technisch Reglement dat van toepassing is op de distributienetbeheerder te worden toegepast.

De Ombudsdienst vraagt aan de distributienetbeheerder om de kwestieuze verbruiksperiodes (verbruik van 19/04/2021 tot 30/11/2021 en de maandfacturen van december 2021 tem juni 2022) te annuleren of te compenseren.



RESULTAAT

Voor de periode van 19/04/2021 tot 30/06/2022 heeft

de distributienetbeheerder een compensatie van 1.638,56 euro voor elektriciteit toegekend.

Terugbetaling van de federale premie

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer L. betwist de vordering tot terugbetaling van de federale premie.

RESULTAAT

De energieleverancier gaf aan dat de consument niet voldeed aan de voorwaarden voor deze premie.

De leverancier hield vol dat de consument niet in aanmerking kwam voor het federaal basisforfait van 2022.

De Ombudsdienst heeft dan ook contact opgenomen met de FOD ECONOMIE, die verantwoordelijk is voor de toekenning van de premies. Deze bevestigde dat de consument nog steeds vermeld stond als in aanmerking komende voor de premie.

De vordering tot terugbetaling werd echter wel geannuleerd.

METERPROBLEMEN

Foutieve meteropname door distributienetbeheerder

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant ontvangt een factuur van 2.550 euro van zijn leverancier. Hij betwist dit bedrag omdat het gaat om een leegstaand pand waar er amper verbruik is.

zijn meterstanden doorgegeven, maar omdat die lager waren dan deze die de meteropnemer had geregistreerd, werden de meterstanden niet aanvaard door de distributienetbeheerder en voerde die in de plaats een schatting uit.

De Ombudsdienst heeft vastgesteld dat er in december 2020 meterstanden werden doorgegeven door de klant en dat in januari 2021 een medewerker van de distributienetbeheerder de meterstanden kwam opnemen, maar daarbij veel te hoge meterstanden heeft geregistreerd.

In 2023 bezorgde de klant zelfs nog een foto van zijn meterstanden en in november 2023 is er een technicus van de distributienetbeheerder ter plaatse gekomen die de juiste meterstanden registreerde, maar de foute opname van 2021 niet rechtzette.

Voor deze periode van 2 maanden werd aan de klant een verbruik aangerekend dat normaal op 3 jaar verbruikt zou worden.

RESULTAAT

De Ombudsdienst heeft de distributienetbeheerder kunnen overtuigen om de onjuiste meterstanden van 2021 aan te passen. Het factuurbedrag is hierdoor gedaald van 2.550 euro naar 99 euro.

De klant had in 2022 nog verschillende malen

PRIJZEN EN (SOCIALE) TARIEVEN

Foutieve aanrekening vaste vergoeding

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De eigenaar van een leegstaand pand betwistte

de eindfacturatie. Na eigen berekening van de



energiekost en rekening houdende met de betaalde voorschotten was hij van mening recht te hebben op een bijkomende terugbetaling van +/- 50,00 euro.

De leverancier bleef bij het standpunt dat de facturatie correct werd opgemaakt en dat gaf aanleiding tot het indienen van een klacht bij de Ombudsdienst.

RESULTAAT

Uit onderzoek bleek dat de eigenaar enkel rekening had gehouden met de energiekost voor

elektriciteit. Gezien er een nulverbruik voor aardgas werd gemeten, had hij de distributiekosten en de abonnementskost die hieraan verbonden zijn niet in acht genomen. De facturatie leek daarmee dan ook correct te zijn verlopen.

De Ombudsdienst merkte echter bij controle van de afrekeningen op dat de vaste vergoedingen als abonnementskost niet correct berekend werden. Dit werd voorgelegd aan de leverancier. Na de nodige rechtzettingen ontving de klager alsnog een bijkomende terugbetaling van 35 euro.

Ongevraagde stopzetting dynamisch tarief

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer X sloot een dynamisch tarief af met zijn leverancier. Omwille van een probleem rond de uitwisseling van technische berichten en meetgegevens tussen de leverancier en de distributienetbeheerder, ontving de leverancier geen kwartierwaarden die nodig zijn voor het toepassen van het dynamische tarief. Vervolgens paste de leverancier gedurende 6 maanden een ander - variabel - tarief toe met terugwerkende kracht en bood een compensatie aan van 50 euro.

RESULTAAT

Aangezien de klant niet de oorzaak is van het probleem (hij beschikte over de kwartierwaarden en bezorgde die aan de leverancier), besloot de leverancier om voor de betreffende periode volgens het dynamische tarief aan te rekenen. De afrekening werd hierdoor gereduceerd met 893,08 euro en er werd een bijkomende compensatie van 100 euro toegekend.

Hernieuwing van sociaal tarief

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

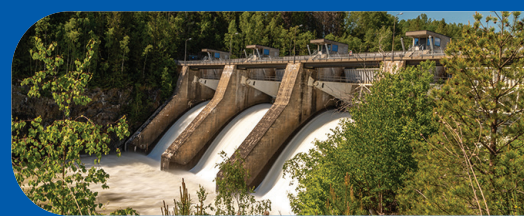
Bij het aflopen van zijn recht op het sociaal tarief kreeg de heer C. een contract van zijn energieleverancier. Dit contract was echter niet het goedkoopste dat op dat moment beschikbaar was. De heer C. vroeg om het voordeligste tarief te kunnen genieten, maar de leverancier weigerde dit, met het argument dat het toegepaste contract wel degelijk overeenkwam met het goedkoopste gelijkwaardige tarief volgens de geldende voorschriften.

RESULTAAT

Aanvankelijk bleef de leverancier bij zijn standpunt, met als motivering dat het toegepaste contract, omwille van zijn specifieke kenmerken - met name een variabel tarief met een driemaandelijks voorspelbaarheid dat vergelijkbaar is met het sociaal tarief - voldeed aan de criteria van het goedkoopste

equivalent product in de zin van artikel 4, § 4, van de wet van 28/02/2022 houdende diverse bepalingen inzake energie (Belgisch Staatsblad van 8 maart 2022).

De Ombudsdienst betwistte deze interpretatie op basis van de voorbereidende werken van deze wet, waarin wordt verwezen naar de definitie van het goedkoopste equivalent product zoals vastgelegd in de wet van 28/02/2022. Het belangrijkste doel van deze wet is te garanderen dat consumenten toegang hebben tot een zo voordelig mogelijk aanbod. We hebben erop gewezen dat, als een bijkomend criterium van driemaandelijks voorspelbaarheid van de prijzen wordt toegevoegd, het scala aan producten dat als equivalent wordt beschouwd drastisch verkleint, waardoor de



keuzemogelijkheden van de consument worden ingeperkt en hij niet kan profiteren van het beste aanbod op de markt. Het oorspronkelijke doel van de wet van 28/02/2022 was echter om het economisch voordeel voor de klant te maximaliseren.

Uiteindelijk heeft de leverancier er, na tussenkomst van onze dienst, mee ingestemd om het goedkoopste beschikbare tarief toe te passen bij het aflopen van het recht van de heer C. op het sociaal tarief.

Facturatie aan het enkelvoudig tarief in plaats van het tweevoudig tarief

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer L. betwist zijn factuur omdat zijn meter (sinds de installatie op 20.03.2017) steeds volgens het tweevoudig uurtarief actief was en nooit volgens het enkelvoudig tarief.

contact opgenomen met de distributienetbeheerder, die bevestigde dat er een verschil was tussen de enkelvoudige en de tweevoudige tarifiering.

RESULTAAT

De Ombudsdienst heeft in het kader van dit dossier

De energieleverancier heeft dan ook het verschil berekend tussen de twee tarieven, dat € 211,72 incl. btw in het voordeel van de klant bedroeg.

Hernieuwing van energiecontracten aan variabele tarieven

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Volgende tariefformules werden toegepast voor het dagverbruik van elektriciteit:

01.10.2022 - 01.11.2022	energiekosten dag: $0,0012670 \times \text{index} + 0,0076000$ €/kWh
02.11.2022 - 27.02.2023	energiekosten dag: $0,0013234 \times \text{index} + 0,4301709$ €/kWh
28.02.2023 - 30.09.2023	energiekosten dag: $0,0013234 \times \text{index} + 0,4301709$ €/kWh
01.10.2023 - 01.11.2023	energiekosten dag: $0,0013234 \times \text{index} + 0,4301709$ €/kWh
02.11.2023 - 23.01.2024	energiekosten dag: $0,0013686 \times \text{index} + 0,0715789$ €/kWh

Dit komt neer op volgende tarieven aangerekend op de energiefactuur:

Periode	Index in Euro/MWh	Aangerekend tarief op factuur in euro/kWh
01/10/2022 - 01/11/2022	210,33	0,2741 €/kWh
02/11/2022 - 27/02/2023	221,9152355	0,7244 €/kWh
28/02/2023 - 30/09/2023	163,3213971	0,6467 €/kWh
01/10/2023 - 01/11/2023	147,79	0,6257 €/kWh
02/11/2023 - 23/01/2024	143,3201444	0,2675 €/kWh

Indien de tariefformule ongewijzigd was gebleven (en de marge en mark-up van de tariefformule van de variabele elektriciteitsprijs niet zo "exuberant" verhoogd werden) zouden volgende tarieven van toepassing zijn:

Periode	Index in Euro/MWh	Tarief met oorspronkelijke formule in euro/kWh
01/10/2022 - 01/11/2022	210,33	0,2741 €/kWh
02/11/2022 - 27/02/2023	221,9152355	0,2888 €/kWh
28/02/2023 - 30/09/2023	163,3213971	0,2145 €/kWh
01/10/2023 - 01/11/2023	147,79	0,1948 €/kWh
02/11/2023 - 23/01/2024	143,3201444	0,1892 €/kWh



Door klant te blijven bedraagt het financieel nadeel € 2.058,05. Enkel voor het dagverbruik.

RESULTAAT

De Ombudsdienst kon geen onregelmatigheden vaststellen in dit dossier maar formuleert wel de volgende (structurele) aanbevelingen en tips.

Vangnetregulering

Een vangnetregulering had dit kunnen voorkomen... want dan zou de leverancier ten minste aan de federale regulator CREG moeten verantwoorden waarom de marge en de mark-up van de tariefformule voor de periode vanaf november 2022 substantieel verhoogd werden, terwijl vanaf 2023 er zich een gestage maar duidelijke daling van de internationale energieprijzen had ingezet.

Verplichting leverancier bij tariefwijziging

Bij iedere aanpassing van de variabele prijsformule moet de leverancier ten minste 2 maanden op voorhand de aangepaste prijsformule communiceren naar de klant met vermelding van de nieuwe en de oude prijsformule en verwijzing naar een prijsvergelijkingswebsite van de gewestelijke energieregulator. De leverancier moet ook vragen of je akkoord bent met de nieuwe prijsformule maar als de klant niet reageert dan zal de leverancier de nieuwe prijsformule toepassen als zogezegd "goedkoopste equivalent product".

TIPS van de Ombudsdienst

Aan de energieleveranciers

Bij iedere aanpassing van de variabele prijsformule zou de leverancier aan de klant ook een aanpassing van de voorschotfactuur moeten voorstellen. Op die manier krijgt de klant een prijssignaal waarop hij kan reageren. Als de voorschotfactuur niet wordt

aangepast (in casu verhoogd) dan wordt de klant pas met de hoge energiefactuur geconfronteerd bij de jaarlijkse of een tussentijdse afrekening.

Dit voorstel tot aanpassing van de voorschotfactuur zou best opgenomen worden in een nieuw consumentenakkoord dat op alle energieleveranciers van toepassing moet zijn.

Aan de energiekanten

Bij iedere communicatie van de leverancier over een verlenging of hernieuwing van de variabele prijsformule, loont het om te gaan kijken of bij de leverancier of bij een andere leverancier geen interessantere (goedkopere) producten aan vaste, variabele of dynamische tarieven te vinden zijn. Iedere consument of kmo (met verbruik tot 100.000 kWh elektriciteit of 100.000 kWh aardgas) kan kosteloos veranderen van product of van leverancier (*).

(*) Bij leverancierswissel wel rekening houden met een opzegtermijn van 3 weken. Kijk ook of er kortingen verbonden zijn aan je energieproduct waardoor je toch beter een volledig jaar klant blijft. Ook de vaste vergoeding (een soort abonnementskost die kan oplopen tot meer dan 100 euro per jaar) van je energieproduct kan een rol spelen maar bij contracten aan variabele prijs mogen die enkel pro rata de leveringsperiode worden aangerekend als de klant langer dan 6 maanden aan dat variabel product beleverd is. Vertrekt de klant vroeger dan 6 maanden dan mag de leverancier toch voor 6 maanden een vaste vergoeding aanrekenen.

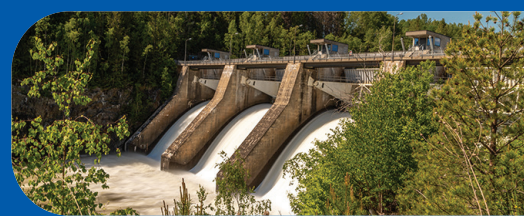
BETALINGSPROBLEMEN

Annulering drop

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer O. ontving een afrekening met een opleg van 2.850 euro. De leverancier kende een betaalplan van 18 schijven toe. Door omstandigheden werd de

betaling van de derde schijf door de klant niet stipt uitgevoerd waarna het betaalplan werd geannuleerd.



De leverancier weigerde een nieuw betaalplan op te maken. Doordat de klant niet in staat was om het gehele saldo te voldoen, werd de invorderingsprocedure terug opgestart waarna uiteindelijk de stopzetting van het contract werd ingeleid.

De heer O. diende vervolgens een klacht in bij de Ombudsdienst.

Annulering incassodossier

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw V. ontving een afrekening van de leverancier van 2.600 euro, die door haar werd betwist omwille van het hoge bedrag. De voorschotfacturen werden daarbij verhoogd en bleven de daaropvolgende maanden onbetaald, gezien mevrouw geen reactie kreeg van de leverancier op haar vragen.

Nadat het dossier van mevrouw werd overgemaakt aan een incassobureau, diende zij klacht in bij de Ombudsdienst.

Kost domiciliëring

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw S. nam het contract bij de leverancier over van haar ex-partner na een scheiding en sloot daarbij een domiciliëring af. De eerste 2 voorschotfacturen werden echter niet aangeboden aan de bank waardoor mevrouw een herinnering ontving. Na contactname met de leverancier werd afgesproken dat zij deze bedragen via overschrijving zou voldoen.

Na correcte betaling werden deze voorschotten, inclusief het voorschot voor de nieuwe maand, alsnog aangeboden aan haar bank. De domiciliëring werd

RESULTAAT

Ondanks dat er niet voldaan werd aan de voorwaarden van het betaalplan, bevestigde de leverancier na tussenkomst van de Ombudsdienst dat de klant de hoge voorschotten steeds tijdig bleef voldoen. De leverancier was dan ook bereid om de dropprocedure bij de distributienetbeheerder uitzonderlijk te annuleren en een nieuw betaalplan op te maken in 16 schijven.

RESULTAAT

Ter controle van de facturatie werden de meetgegevens opgevraagd bij Fluvius. Hierin deden zich geen onregelmatigheden voor: de facturatie was gebaseerd op correcte meetgegevens. Dit verbruik was echter aan de hoge kant en in combinatie met zeer lage voorafbetalingen leidde dit tot de opleg. Na tussenkomst van de Ombudsdienst was de leverancier bereid om het dossier kosteloos te laten annuleren bij het incassobureau en om zelf een betaalplan op te maken in 24 schijven.

geweigerd en de bank rekende hiervoor een kost aan de klant aan. Mevrouw eiste een terugbetaling van deze kost vanwege het energiebedrijf. De leverancier weigerde hierop in te gaan.

RESULTAAT

Na indienen van de klacht oordeelde de leverancier dat de manuele betaling de aanbieding via domiciliëring had gekruist. Pas na het voorleggen van een verklaring van de bank en rekeningafschriften waaruit de aangerekende kost bleek, heeft de leverancier een creditnota opgemaakt.

ANDERE PRODUCTEN EN DIENSTEN

Onderhoud van verwarmingsinstallatie: foutieve vaststelling

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Bij het uitvoeren van een onderhoudsbeurt aan een verwarmingsinstallatie, stelt een onderhoudsbedrijf (partner van een energieleverancier) een te hoge "druk rookgasafvoerkanaal" vast en het raadt



de klant aan om een beroep te doen op een schoorsteenveger. Het schoorsteenvegersbedrijf waarop de klant een beroep doet, stelt echter vast dat er zich helemaal geen probleem voordoet. Bij een tweede controle verklaart de aangestelde van het onderhoudsbedrijf dat het meettoestel dat bij de eerste interventie werd gebruikt niet in orde was.

Voor de tweede controle ontvangt de klant een factuur, die hij vruchteloos bij de energieleverancier betwist.

RESULTAAT

De leverancier geeft toe en annuleert de factuur van de tweede interventie.

Onderhoud van verwarmingsinstallatie: telefonische dienstverlening

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een aangestelde van een energieleverancier komt langs bij klanten voor het onderhoud van de verbrandingsketel. De volgende dag merken de klanten een gasgeur op vanuit de kelder. De klanten bellen de distributienetbeheerder die vaststelt dat het gas vanuit de gasketel lekt.

Vanaf dat moment proberen de klanten de energieleverancier te bereiken. Hoewel het onderhoudscontract vermeldt dat zij in dergelijke gevallen 24 uur op 24 en 7 dagen op 7 geholpen worden, lukt dat niet. Zij krijgen een dame een de lijn die niet behulpzaam is en zegt dat ze het dossier niet kan vinden.

De klanten nemen maatregelen zodat er zeker geen gas meer kan ontsnappen en bellen de volgende dag opnieuw de leverancier om de herstelling in te

plannen. Ondanks de belofte van de klantendienst dat ze binnen het uur teruggebeld zullen worden, gebeurt dat niet.

Uiteindelijk hebben zij nog vier telefonische contacten met de diensten van de leverancier, zonder dat het tot een afspraak komt. Pas op de vijfde dag sedert het onderhoud komt er een nieuwe onderhoudsbeurt.

RESULTAAT

Nadat klacht bij de Ombudsdienst werd ingediend, wijst de leverancier er in eerste instantie op dat het tweede onderhoud effectief heeft plaatsgehad.

In een tweede antwoord stemt de leverancier echter in om het ketelonderhoud aan de klanten terug te betalen en hen ook een compensatie van 100 euro toe te kennen.

VERANDERING VAN LEVERANCIER

Leverancier vergeet contract te activeren

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant had in 2021 een contract bij een leverancier ondertekend met als startdatum 01/01/2022. De leverancier heeft dit contract - ondanks veelvuldige contactnames van de klant - echter nooit geactiveerd. De klant moest hierdoor de energie aan een andere

leverancier met duurdere tarieven betalen dan die waarvoor hij had ingetekend.

RESULTAAT

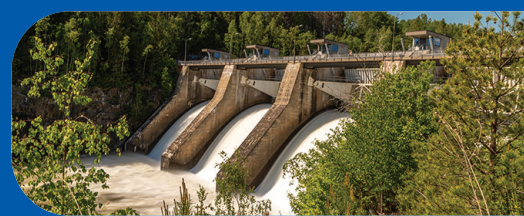
De leverancier was uiteindelijk bereid om het financieel nadeel van 1.216 euro te compenseren.

Ongewenste leverancierswissel

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw P. werd gecontacteerd door commerciële

vertegenwoordigers van een leverancier. Tijdens



dit telefoongesprek werd geen overeenkomst gesloten, omdat mevrouw P. aangaf tevreden te zijn met de diensten en tarieven van haar huidige leverancier. Mevrouw P. heeft dan ook geen contract (handmatig of elektronisch) ondertekend met de nieuwe leverancier. Haar contract met haar huidige leverancier werd echter zonder haar toestemming beëindigd en ze werd overgezet naar de nieuwe leverancier. Mevrouw P. verzocht de nieuwe leverancier meermaals haar contract te annuleren zodat ze terug kon keren naar haar huidige leverancier, zonder een gunstig antwoord te ontvangen van de nieuwe leverancier, die van mening was dat het contract regelmatig en in overeenstemming met de geldende wettelijke bepalingen was geactiveerd.

RESULTAAT

Aanvankelijk bleef de nieuwe leverancier bij zijn oorspronkelijke standpunt en stuurde hij ons een screenshot van een e-mail met het voorgestelde contract die naar de klaagster was gestuurd, evenals de elektronische handtekening van mevrouw P. met betrekking tot dit contract. Mevrouw P. bevestigde

ons echter meermaals dat ze nooit een e-mail van deze leverancier had ontvangen en, als gevolg daarvan het contract niet elektronisch ondertekend kon hebben.

Daarom vroeg de Ombudsdienst de nieuwe leverancier om een elektronische kopie van de e-mail, in plaats van een eenvoudig screenshot, zodat ze de authenticiteit van deze precontractuele uitwisseling kon verifiëren. Deze leverancier kon ons dit bewijs van precontractuele uitwisseling niet leveren.

Bij gebrek aan dit bewijs hebben we verzocht om het contract te annuleren op grond van de bepalingen inzake consumentenbescherming van het Wetboek van economisch recht en het akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt".

Uiteindelijk heeft de nieuwe leverancier, na tussenkomst van de Ombudsdienst, het contract van mevrouw P. en alle bijbehorende facturen geannuleerd.

GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN

Installatie digitale meter buiten de normale meteropnamemaand voor bezitters van zonnepanelen

Bij het vervangen van de analoge meter door een digitale meter bij zonnepanelengebruikers, worden – als die vervanging buiten de meteropnamemaand gebeurt – het verbruik en/of de productie (geregistreerd op de dag van de metervervanging) overgeheveld naar de periode na de metervervanging. Pas bij de volgende meteropname (doorgaans is dat de volgende jaarlijkse meteropname) wordt dat verbruik / die injectie afgerekend.

Het Vlaams Energiebesluit (artikel 3.1.52 §1) bepaalt dat het zo moet. Dat is om ervoor te zorgen dat een eventueel productieoverschot niet verloren gaat wanneer een meter vervangen wordt. Zo kan de eigenaar van zonnepanelen dat overschot nog gebruiken tot en met de volgende afrekening (in principe tot bij de volgende jaarlijkse meteropname),

en daarom spreken distributienetbeheerder en leveranciers in dit verband vaak van "de compensatieregeling".

Het afrekenen van een jaar gebeurt dan in twee keer: na de metervervanging volgt een afrekening voor de periode tot de metervervanging. Daarop worden een aantal vaste kosten afgerekend, maar nog geen verbruik. De tweede afrekening is er één voor de periode na de metervervanging. Die omvat wel het totale verbruik van het voorbije jaar (dus ook het verbruik van vóór de metervervanging).

Dat leidt vaak tot verwarring bij gebruikers. Wat die verwarring bij sommigen nog groter maakt, is dat die tweede afrekening beginmeterstanden toont die niet noodzakelijk overeenkomen met de werkelijke



beginstanden (die zijn bij een nieuwe digitale meter 0). Dat komt doordat de distributienetbeheerder de beginmeterstanden administratief heeft aangepast om zo het verbruik of injectie over te hevelen van de eerste periode naar de tweede. Bijvoorbeeld: als de gebruiker vóór de metervervanging een verbruik had van 500 kWh, dan laat men de digitale meter (louter administratief) starten op 500 onder 0 (weergegeven als 999500 op de afrekening); en als de gebruiker voor de metervervanging een overschot had van 500 kWh, dan laat men de digitale meter (louter administratief) starten op 500 boven 0).

Wanneer de leveranciers of distributienetbeheerder in hun antwoorden aan de klagers uitleggen dat dit verband houdt met een “compensatieregeling”, zorgt dat niet altijd voor voldoende verduidelijking. Integendeel: bij gebruikers die geen overschot hadden op het moment van de metervervanging, levert die “compensatie” doorgaans geen enkel voordeel op (en heeft die regeling enkel als gevolg dat het verbruik van een volledig jaar toegewezen wordt aan een veel kortere periode).

Dit alles leidde tot klachten bij de Ombudsdienst. Meestal volstond een gedetailleerde uitleg van de Ombudsdienst aan de klager om de klacht te kunnen af te sluiten. In sommige gevallen was de compensatieregeling echter niet juist uitgevoerd en leidde de tussenkomst van de Ombudsdienst tot een rechtzetting.

Enkele voorbeelden:

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant ontving van zijn leverancier een afrekening voor de periode van 16/11/2022 tot 26/3/2023 (datum metervervanging) een afrekening (met een tegoed van 80 euro). Na zijn leverancierswissel kreeg hij nog een slotafrekening voor de periode van 27/3/2023 tot 30/4/2023, voor een te betalen bedrag van 742 euro. Hij begreep niet waarom er voor die laatste verbruiksmaand zoveel aangerekend werd. Van zijn leverancier kreeg hij als antwoord “een heel epistel waar een normaal mens niets van begrijpt”. Hij diende een klacht in bij de Ombudsdienst en wees daarbij in het bijzonder op de vreemde uitleg die hij

had gekregen in verband met zijn nieuwe meter: “De beginmeterstanden starten niet op 0 kWh maar op piek afname op 355 kWh en op dal afname onder 0 kWh dus 997575 kWh”.

RESULTAAT

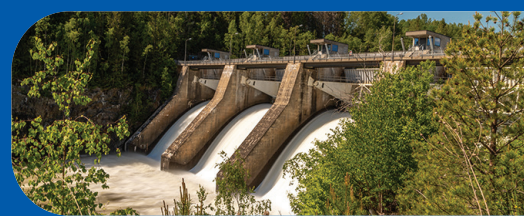
De Ombudsdienst stelde geen onregelmatigheden vast op de betwiste facturen, maar kon de verduidelijking geven die de klant nog nodig had. Op de eerste afrekening werden enkel de vaste vergoeding, het capaciteitstarief en het prosumementarief aangerekend, nog geen verbruik. Op de slotafrekening rekende de leverancier geen piekverbruik aan. Er was immers een overschot vóór de metervervanging en via de compensatieregeling kon dat overschot het piekverbruik tot 0 reduceren, maar er werd wel 2518 kWh dalverbruik aangerekend (93 kWh van 27/3/2023 tot 30/4/2023, én een verbruik van 2425 kWh dat vóór de metervervanging had plaatsgevonden, en dat omwille van de “compensatie” pas in de slotfactuur werd afgerekend).

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant begreep niet waarom ze meerdere afrekeningen van haar leverancier kreeg, en stelde de bedragen ook in vraag (voor de ene afrekening kreeg ze 102 euro terug en voor de andere moest ze 485 euro betalen). Het totale nog te betalen bedrag leek haar bovendien te hoog, aangezien haar zonnepanelen het elektriciteitsverbruik beperken.

RESULTAAT

De Ombudsdienst kon haar verduidelijken dat de ene factuur betrekking had op het elektriciteitsverbruik van 2/8/2023 tot 11/10/2023 (datum waarop de terugdraaiende teller vervangen is door een digitale meter). Dat er op die factuur nog geen verbruik werd aangerekend, leidde tot die teruggave van 102 euro. Op de tweede factuur werd voor de periode van 11/10/2023 tot 30/6/2024 een verbruik afgerekend van 957 kWh op de piekteller en van 850 kWh op de dalteller, verbruik dat op de digitale meter was geregistreerd. Dat verklaarde het te betalen bedrag van 485 euro. Bij het onderzoek van het dossier stelde de Ombudsdienst wel vast die mevrouw op het moment van de metervervanging een productieoverschot had van



382 kWh (piekteller) en 42 kWh (dalteller). In principe wordt dat overschot eenmalig overgedragen naar de volgende afrekeningsperiode. Dat was hier niet gebeurd. Op vraag van de Ombudsdienst heeft de distributienetbeheerder dit rechtgezet en zo heeft de leverancier vervolgens ook een rechtzettingfactuur opgemaakt waarop 424 kWh minder werd aangerekend dan eerst het geval was.

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant betwistte de afrekening die hij had ontvangen voor de periode 4/4/2023 (datum vervanging meter) tot 1/3/2024 (jaarlijkse meteropname). Hij begreep niet waarom de factuur gebaseerd was op een beginmeterstand 999948 voor de piekteller, want die was in werkelijkheid op 0 gestart. Hij kreeg hier geen duidelijke verklaring voor van zijn leverancier.

RESULTAAT

De Ombudsdienst stelde vast dat de leverancier zich weliswaar op de gegevens had gebaseerd die hij van de distributienetbeheerder had ontvangen, maar dat die laatste een fout had gemaakt bij het toepassen van de compensatieregeling. Tussen 6/2/2023 (de vorige jaarlijkse meteropname) en 4/4/2023 (vervanging meter) was de meter 52 eenheden achteruit gedraaid. Dit vertegenwoordigt een injectie van 52 kWh die de klant nog kon gebruiken tot de jaarlijkse meteropname van 1/3/2024. Normaal gezien laat de distributienetbeheerder de nieuwe teller dan starten op 52. Op die manier krijgt de klant zijn tegoed nog gecompenseerd. Hier was het omgekeerde gebeurd: men had de teller administratief op 99948 (lees -52) gezet), alsof er op de analoge teller al een verbruik van 52 kWh was geregistreerd. De Ombudsdienst heeft dit bij de distributienetbeheerder laten rechtzetten en de leverancier heeft in overeenkomst daarmee de factuur ook rechtgezet.

”

Ik denk dat alles nu in orde is. Hoe kan ik u bedanken, voor het vele werk en geduld dat u in dit dossier hebt gestoken.

Ik ben u eeuwig dankbaar, zonder uw hulp was dit nooit gelukt.

”

”

Ik heb net vanmorgen antwoord
gekregen van de leverancier!

En gelijk gekregen, ze hadden
inderdaad een fout gemaakt.

Super bedankt om dit op te nemen
en doorgestuurd te hebben naar de
leverancier.

”

”

Ik wil u graag
informereren dat het
dossier opgelost is.

Bedankt voor uw
snelle en efficiënte
interventie.

”

”

Hartelijk dank voor je
hulp en steun.

”

Aanbevelingen voor energiebedrijven 6

De Ombudsdienst probeert bij de behandeling van klachten zo vaak mogelijk tot minnelijke schikkingen te komen. In sommige gevallen lukt dit echter niet en dan worden er aanbevelingen opgesteld. Die formuleert de Ombudsdienst wanneer een klacht gegrond is en uit de juridische en feitelijke elementen van het dossier blijkt dat een rechtmatige of billijke oplossing voor het geschil mogelijk is.

In 2024 formuleerde de Ombudsdienst 485 aanbevelingen. Het ging hierbij om 424 dossiers in het kader van een generieke aanbeveling over laattijdige facturatie en 6 dossiers over het aanrekenen van zogenaamde evenwichtskosten aan bezitters van zonnepanelen.

55 individuele aanbevelingen hadden betrekking op de volgende onderwerpen:

- contractuele voorwaarden en/of precontractuele informatie (18 aanbevelingen waarvan 6 gericht aan ENGIE ELECTRABEL, 6 aan TOTALENERGIES, 3 aan MEGA, 1 aan LUMINUS, 1 aan ENECO en 1 aan ELEGANT);

- wijziging van energieprijzen (9 aanbevelingen waarvan 4 gericht aan MEGA, 3 aan LUMINUS en 2 aan ENGIE ELECTRABEL);
- aanrekening vaste vergoeding als (verkapte) verbrekingsvergoeding (6 aanbevelingen waarvan 5 gericht aan MEGA en 1 aan OCTA+);
- ongewenste leverancierswissels (6 aanbevelingen waarvan 3 gericht aan MEGA, 1 aan ENGIE ELECTRABEL, 1 aan ELEGANT en 1 aan ANTARGAZ);
- toepassing sociaal tarief (12 aanbevelingen waarvan 11 gericht aan ENGIE ELECTRABEL en 1 aan MEGA);
- tarief voor verbruik zonder contract in Brussel (2 aanbevelingen gericht aan de distributienetbeheerder SIBELGA);
- aanrekenen van kosten voor minnelijke invordering (2 aanbevelingen gericht aan ENGIE ELECTRABEL).

Hierna volgen enkele voorbeelden van samenvattingen van individuele aanbevelingen van de Ombudsdienst.



CONTRACTUELE VOORWAARDEN EN/OF PRECONTRACTUELE INFORMATIE

Voorwaarden korting

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Versillende klanten hebben een klacht ingediend inzake het kortingsbedrag dat ze hebben ontvangen van MEGA.

De voorwaarden van de korting bepaalden dat er na een verbruiksperiode van één jaar een korting zou worden toegekend van een vast bedrag van 90 euro en een variabel bedrag van 3,4 eurocent/kWh incl. btw.

Bij het ontvangen van de afrekeningsfactuur stelden de klanten vast dat de korting die werd toegekend niet overeenkomt met deze voorwaarden.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Omdat er ten tijde van de opmaak van de afrekening een btw-tarief van 6% van toepassing was, vindt

MEGA dat het ook 6% btw dient te berekenen op het kortingsbedrag.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst vindt dat de korting die van toepassing is op het verbruik in de betrokken periode aan 21% btw moet worden toegekend omdat er op de afrekening voor dit verbruik ook 21% wordt aangerekend.

De Ombudsdienst verwees hiervoor ook naar artikel 2.3.2.2 van de circulaire 2022/c/35 "betreffende het tijdelijk verlaagd btw-tarief voor de levering van elektriciteit en de maandelijkse teruggaaf btw", waarin het standpunt van de Ombudsdienst bevestigd wordt.



ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

MEGA was bereid om hun facturatie te corrigeren en 21% btw toe te kennen voor het kortingsbedrag

dat berekend werd op het verbruik dat aan 21% btw werd aangerekend.

Toepassing Gaele tarief zonder toestemming van klant

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer C. is in december 2020 en februari 2021 ZEN-contracten (vaste eenheidsprijs voor een periode van 5 jaar) aangegaan met MEGA voor zijn aansluitingspunten. MEGA deelt mee dat zij van GAELE (een dienst die destijds werd aangeboden door Test-Aankoop) een contractaanvraag hebben ontvangen om het contracttype van de klant te wijzigen naar een variabel 1-jarig tarief genaamd "Tarif Gaele 12/2020".

De klant betwist zijn inschrijving bij GAELE en de toestemming die hij aan GAELE zou gegeven hebben om hem van contract te veranderen zonder enige bevestiging van hem.

Hij gaat niet akkoord met het feit dat MEGA zonder enige toestemming een contractwijziging heeft doorgevoerd en dient een klacht in bij de Ombudsdienst.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Het energiebedrijf wijst erop dat de klant een e-mail ontving met zijn nieuwe GAELE energiecontracten. Aangezien ze geen weigering hebben ontvangen van de klant om de contracten aan te passen, zijn de contracten automatisch aangepast naar het GAELE-tarief.

STANDPUNT VAN DE OMBUDSDIENST

Omdat de klant zijn inschrijving betwist, is het aan MEGA om aan te tonen dat de klant effectief heeft ingestemd met een contract bij MEGA, al dan niet via de verkooppartner GAELE.

Artikel VI.62 van afdeling 3 van hoofdstuk 2 "Overeenkomsten op afstand" van het Wetboek van economisch recht bepaalt het volgende:

"Het komt aan de onderneming toe het bewijs te leveren dat ze heeft voldaan aan de verplichtingen inzake de informatie aan de consument, de

naleving van de termijnen, de toestemming van de consument met het sluiten van de overeenkomst en, desgevallend, met de uitvoering ervan gedurende de herroepingstermijn."

De Ombudsdienst heeft MEGA meermaals gevraagd om aan te tonen dat het contract rechtsgeldig aan de klant werd voorgesteld en dat dit contract uitdrukkelijk en schriftelijk door hem bevestigd werd. MEGA kon dit niet staven. De bevestiging aan de consument via een elektronisch communicatiemiddel kan gebruikt worden om het uitdrukkelijke akkoord van de klant te registreren, maar het komt aan de energieleverancier toe het bewijs ervan te leveren, niet alleen van zijn identiteit maar ook van zijn instemming.

Ondertussen vond er een leverancierswissel plaats, op datum van 1 april 2024.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

Gelet op bovenstaande overwegingen heeft de Ombudsdienst aanbevolen dat MEGA de tarieven van het oorspronkelijke vaste contract toepast voor de hele periode dat de klant was ingeschreven bij MEGA.

MEGA dient de klant opnieuw in te schrijven en daarbij de oorspronkelijke tarieven toe te kennen tot de oorspronkelijk overeengekomen einddatum van het contract, zijnde tot 31 januari 2026.

MEGA dient tevens het financieel nadeel te compenseren dat de klant heeft geleden doordat zijn contract buiten zijn wil om werd stopgezet en hij energie dient te betalen aan een andere leverancier, die duurdere tarieven aanrekent dan het contract dat hij had afgesloten bij MEGA.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Het energiebedrijf MEGA heeft beslist om deze aanbeveling niet te volgen.



COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst blijft bijgevolg bij zijn standpunt dat werd geformuleerd in de aanbeveling en heeft

zijn tussenkomst beëindigd.

Aanrekening van een vaste vergoeding als (verborgen verbrekingsvergoeding)

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer L. betwist de facturering van de volledige jaarlijkse vergoeding voor een elektriciteitslevering van 8 maanden.

De leverancier waarmee de huishoudelijke afnemer of de kmo een overeenkomst tot continue levering van elektriciteit sluit, wordt verondersteld gemandateerd te zijn om het recht bedoeld in het eerste lid uit te oefenen.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Volgens het energiebedrijf OCTA+ is de volledige facturering van de vaste vergoeding in overeenstemming met de bepalingen vermeld op de tariefkaart en dateert de factuur van 12/04/2022, toen de wet die het forfaitair deel van de vergoeding tot 6 maanden beperkt nog niet van kracht was.

Wanneer de residentiële klant of de kmo gebruikmaakt van het recht dat hem wordt toegekend krachtens het eerste lid, mag hem hiervoor geen enkele vergoeding in rekening worden gebracht."

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

Het blijkt dat OCTA+ naar het consumentenakkoord verwijst om de vaste vergoeding te kunnen factureren, terwijl het zich sinds 30 juni 2020 heeft teruggetrokken uit het akkoord en het zich dus niet langer op de regels ervan kan beroepen.

Deze marktpraktijk is dan ook in strijd met de wet. De verbrekingsvergoedingen die consumenten en kmo's vroeger verschuldigd waren, werden afgeschaft om ervoor te zorgen dat eindklanten sneller en eenvoudiger van leverancier kunnen veranderen.

De Ombudsdienst meent dat de facturering van de vaste vergoeding een verborgen vorm van verbrekingsvergoeding is, welke naam men daarvoor ook gebruikt en ongeacht de manier waarop die vergoedingen worden meegedeeld, in de contractuele voorwaarden worden vastgelegd of op de energiefactuur in rekening worden gebracht.

Het aanrekenen van een vaste vergoeding per begonnen leveringsjaar voert opnieuw een financiële rem in op het veranderen van energieleverancier. Die vergoeding doet de consument immers aarzelen om een nieuw aanbod te aanvaarden omdat hij in elk geval een vaste vergoeding voor een volledig jaar zal moeten betalen aan zijn oude leverancier.

Artikel 18 § 2/3 van de wet betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt en artikel 15/5bis § 11/3 van de wet betreffende het vervoer van gas- en andere producten via leidingen bepalen immers dat:

Om geen enkel nadeel te ondervinden bij een verandering van leverancier mag de klant dus pas daadwerkelijk overstappen op de vervaldatum van zijn contract. Anders zal hij een deel van de vaste vergoeding moeten betalen voor een periode waarin hij geen klant is. Bovendien zal hij voor die periode mogelijk een nieuwe vaste vergoeding moeten betalen aan zijn nieuwe energieleverancier.

"De huishoudelijke afnemer of de kmo heeft het recht een overeenkomst, zowel van bepaalde als van onbepaalde duur, voor de continue levering van elektriciteit (gas) op elk ogenblik te beëindigen mits een opzegtermijn van één maand wordt nageleefd.

Elk contractueel beding dat afbreuk doet aan dit recht, is van rechtswege nietig.

Bijgevolg beveelt de Ombudsdienst aan om de vaste vergoeding voor elektriciteit (75 euro incl. btw) die werd aangerekend vanaf 08/07/2021 op de factuur te crediteren en prorata temporis te herberekenen voor de periode van 08/07/2021 tot 10/03/2022.



ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Na het verzenden van onze aanbeveling heeft OCTA+ besloten deze niet op te volgen.

Volgens hen wordt de vaste forfaitaire vergoeding uitdrukkelijk toegestaan door punt 2.2.5 van het akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt" en maakt zij derhalve deel uit van de "eerlijke marktpraktijken jegens de consument overeenkomstig de bepalingen van boek VI van het Wetboek van economisch recht" die in het akkoord zijn opgenomen. Het feit dat OCTA+ het akkoord niet ondertekend heeft, verandert niets aan deze officiële beschrijving, aldus OCTA+.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst blijft evenwel de aanrekening van een vaste vergoeding per begonnen contractueel jaar betwisten. De federale wetgever heeft daarover

vervolgens duidelijkheid verschaft in de wet van 28 februari 2022 houdende diverse bepalingen inzake energie (Belgisch Staatsblad van 8 maart 2022). De aanrekening van een vaste vergoeding, evenwel beperkt in tijd, is vanaf 1 juli 2022 enkel nog toegelaten voor energiecontracten aan variabele prijzen.

- forfaitair, voor een periode van zes maanden, indien de klant de overeenkomst stopzet binnen de zes maanden na de aanvang van de levering;
- naar rato van het aantal leveringsdagen, indien de klant de overeenkomst stopzet na zes maanden na de aanvang van de levering.

Voor de aanrekening van een vaste vergoeding voor energiecontracten aan "vaste" prijzen is er dus geen wettelijke basis meer.

Ongewenste contractwijziging

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer L. ontkent te hebben gevraagd om zijn contract over te plaatsen naar een ander adres. Hij geeft aan ENGIE ELECTRABEL wel degelijk om een nieuw contract voor zijn nieuw adres te hebben gevraagd. Hij wilde twee aparte contracten voor zijn twee adressen.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Het energiebedrijf ENGIE ELECTRABEL verklaart dat hun klantendienst (callcenter) een "copy contract" heeft opgesteld.

De klant werd er in de bevestigingsbrief van op de hoogte gesteld dat het een "copy contract" betrof.

Aangezien hij niet tijdig heeft gereageerd om te betwisten dat het geen volledig nieuw contract van 3 jaar was, zal er geen terugwerkende kracht zijn in EASY3 op basis van een nieuw contract van 3 jaar.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

Het blijkt dat de heer L. in april 2021 contact heeft opgenomen met ENGIE ELECTRABEL om een nieuw contract te krijgen voor zijn nieuwe woning.

De klantendienst (callcenter) is niet ingegaan op de vraag van de heer L. en stelde een "copy contract" op voor het nieuwe adres.

De Ombudsdienst is van mening dat, in overeenstemming met het consumentenakkoord (2.3.2.a. Evenwichtige en rechtmatige algemene voorwaarden) de consument niet aansprakelijk is voor schade geleden door fouten of tekortkomingen van aangestelden:

"Hiertoe verbinden de energieleveranciers er zich toe om in hun algemene / bijzondere contractuele voorwaarden met de consument:

- geen bedingen op te nemen die bepalen dat de consument jegens de energieleverancier aansprakelijk is voor schade ten gevolge van fouten of tekortkomingen van diens aangestelden (verkopers / agenten), netbeheerder of andere derden, zelfs zonder dat de consument hierbij enige fout of nalatigheid kan worden toegerekend;"*

Bijgevolg heeft de heer L. nadeel (financiële schade) geleden. In mei 2023 steeg het tarief immers naar



16,748 eurocent/kWh. Als het nieuwe contract was opgesteld, zou het zijn vastgelegd op 7,639 eurocent/kWh tot april 2024.

In het licht van artikel 1382 van het oud Burgerlijk Wetboek, dat bepaalt dat "elke daad van de mens waardoor aan een ander schade wordt veroorzaakt, verplicht degene door wiens schuld de schade is ontstaan, deze te vergoeden", beveelt de

Ongevraagde contractwijziging

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer G. betwist zijn facturen omdat het energiebedrijf MEGA zich volgens hem niet houdt aan het vaste contract dat hij heeft ondertekend.

Hij wijst erop dat hij sinds 15/08/2022 volgens een variabele prijs wordt gefactureerd.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Volgens MEGA kon hun partner de registratie van de inschrijving op 04/02/2022 niet verstrekken. Niettemin stelt MEGA dat zij beschikt over meerdere elementen die, hoewel zij geen onweerlegbaar bewijs vormen, tot op zekere hoogte zouden kunnen getuigen van de toestemming van de heer G.

Ten eerste komt het IP-adres dat bij de inschrijving werd gebruikt overeen met het adres dat doorgaans door de heer G. wordt gebruikt, waaruit zijn betrokkenheid bij de intekening blijkt. Ten tweede werden alle e-mails over de intekening en het contract geraadpleegd en gelezen via het e-mailadres van de heer G., dat niet onjuist was.

Bovendien zou de heer G. na ontvangst van deze e-mails nooit te kennen hebben gegeven geen toestemming te hebben gegeven. Hij beschikte over alle informatie met betrekking tot het contract, inclusief de voorwaarden en de herroepingstermijn, die duidelijk waren aangegeven in de bevestigingsmails.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

Het blijkt dat er op 21 september 2021 een contract is opgesteld op naam van de heer G. en dat de consument het variabele tarief dat sinds 4 februari

Ombudsdienst aan dat het bedrijf van april 2021 tot april 2024 het EASY3-tarief zou toepassen.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Na het verzenden van onze aanbeveling heeft ENGIE ELECTRABEL besloten deze op te volgen en de facturatie te corrigeren. Het volledige verbruik werd gefactureerd in EASY3 VAST – prijzen van april 2021.

2022 werd toegepast, heeft betwist.

De Ombudsdienst is van mening dat men niet wettelijk gebonden kan zijn aan een contract dat men niet wilde. Consensualisme in het verbintenissenrecht is het principe dat stelt dat de instemming van de contracterende partijen voldoende is om een contract te vormen. MEGA heeft echter geen toestemming of bevestiging van het contract ontvangen van de heer G.

De Ombudsdienst is eveneens van mening dat het volgens het consumentenakkoord bij een geschil aan de leverancier is om het bewijs van instemming van de consument te leveren (1.1. Algemene bepalingen):

"De instemming van de consument wordt gegeven via:

- 1) een handgeschreven of gekwalificeerde elektronische handtekening;*
- 2) een ander middel, zoals bv. een niet gekwalificeerde elektronische handtekening of een ander elektronisch bericht; in geval van betwisting komt het aan de energieleverancier toe het bewijs te leveren van de identiteit van de consument, van zijn instemming en van de integriteit van de overeenkomst waarmee de consument heeft ingestemd."*

Inbreuken op de bepalingen van dit akkoord vormen misleidende handelspraktijken in de zin van artikel VI.100 van het WER.

Hun partner kon geen bewijs van aanvaarding van het variabele contract voorleggen. Een consument kan



echter niet aansprakelijk worden gesteld voor een fout van een aangestelde (Consumentenakkoord-2.3.2.a. Evenwichtige en rechtmatige algemene voorwaarden):

"Hiertoe verbinden de energieleveranciers er zich toe om in hun algemene / bijzondere

contractuele voorwaarden met de consument:

1) geen bedingen op te nemen die bepalen dat de consument jegens de energieleverancier aansprakelijk is voor schade ten gevolge van fouten of tekortkomingen van diens aangestelden (verkopers/agenten), netbeheerder of andere derden, zelfs zonder dat de consument hierbij enige fout of nalatigheid kan worden toegerekend;"

Ten slotte zou het contract bevestigd zijn op 17 maart 2022, maar de verstuurde offerte was slechts geldig tot 4 februari 2022.

Bijgevolg beveelt de Ombudsdienst het bedrijf aan om het door de heer G. gekozen contract toe te passen, d.w.z. het vast contract van 21 september 2021.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Na het verzenden van onze aanbeveling heeft MEGA besloten deze op te volgen.

MEGA heeft bevestigd dat het een intern verzoek heeft ingediend om het vast tarief van september 2021 toe te passen op de contracten.

Ongevraagde verlenging van het contract

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw W. vecht de verlenging van het contract met haar energiebedrijf MEGA aan.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Volgens MEGA werden het abonnement en de toepassing van het betrokken tarief overeengekomen bij de inschrijving voor een periode van één jaar.

De klant heeft vervolgens inderdaad een bevestiging van haar inschrijving, haar contract en de bijzondere en algemene verkoopvoorwaarden ontvangen. De klant werd dus vanaf het begin geïnformeerd over de voorwaarden waaronder haar abonnement zou worden verlengd als het afliep.

De informatie werd vervolgens weergegeven onderaan de facturen van de klant en vooral in haar klantenzone, waar de klanten het huidige tarief en het voorgestelde tarief voor de verlenging kunnen zien gedurende twee maanden voordat het huidige aanbod verloopt.

De tariefkaarten werden dus aan de klant getoond op een manier die toelaat tijdig de nuttige vergelijkingen te maken.

Voor wat het aanbod tot verlenging betreft: de toepassing ervan wordt inderdaad niet aan de klant ter kennis gebracht in een specifieke mededeling, aangezien, wanneer de consument tegen de einddatum van het lopende contract niet op dit verzoek heeft gereageerd, de energieleverancier zich ertoe verbindt hem verder te blijven beleveren aan het op dat ogenblik goedkoopste equivalent product van bepaalde duur dat hij op de markt aanbiedt. De energieleverancier brengt de consument hiervan uitdrukkelijk op de hoogte via een brief of een andere duurzame gegevensdrager. Deze bevestiging is niet vereist, wanneer bij het voorstel tot contractvernieuwing de energieleverancier het goedkoopste equivalent product heeft aangeboden.

De nieuwe tariefkaart van de klant is echter altijd beschikbaar in zijn klantenzone en het betreffende product verschijnt ook op de facturen.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

Het blijkt dat er op 1 april 2019 een contract met vast tarief werd opgesteld op naam van mevrouw W..

Op de factuur van 22 januari 2020 staat vermeld dat: *"uw contract zal worden verlengd tegen*



de tariefvoorwaarden die 2 maanden vóór de vervaldatum gelden voor een product met gelijkwaardige kenmerken (vaste/variabele prijs, serviceniveau, groene energie) en voor een periode van 1 jaar.”;

Welnu, een vernieuwing is niet hetzelfde als een verlenging, dat een juridisch mechanisme uit het contractrecht is dat bepaalt dat een akkoord tussen de partijen automatisch wordt verlengd van de ene periode naar een andere als geen van de partijen te kennen geeft dat ze het contract wil verbreken.

Volgens het Wetboek van economisch recht is de eenzijdige wijziging van essentiële voorwaarden of wijziging van de energieprijis op basis van elementen die uitsluitend afhankelijk zijn van de wil van de energieleverancier verboden (art. VI.83, 2°, 3° en 4° van het WER):

“2° in overeenkomsten van onbepaalde duur te bepalen dat de prijs van de producten wordt vastgelegd op het ogenblik van levering, dan wel de onderneming toe te laten eenzijdig de prijs te verhogen of de voorwaarden ten nadele van de consument te wijzigen op basis van elementen die enkel afhangen van haar wil, zonder dat de consument in al deze gevallen het recht heeft om vooraleer de nieuwe prijs of de nieuwe voorwaarden van kracht worden, de overeenkomst zonder kosten of schadevergoeding te beëindigen en hem daartoe een redelijke termijn wordt gelaten.

3° in overeenkomsten van bepaalde duur te bepalen dat de prijs van de producten wordt vastgelegd op het ogenblik van levering, dan wel de onderneming toe te laten eenzijdig de prijs te verhogen of de voorwaarden ten nadele van de consument te wijzigen op basis van elementen die enkel afhangen van haar wil, zelfs indien op dat ogenblik de consument de mogelijkheid wordt geboden om de overeenkomst te beëindigen.

De in het 2°, tweede lid, bepaalde uitzonderingen zijn ook van toepassing met betrekking tot het in het eerste lid bedoelde geval;

4° de onderneming het recht te verlenen om de

kenmerken van het te leveren product te wijzigen, indien die kenmerken wezenlijk zijn voor de consument, of voor het gebruik waartoe hij het product bestemt, althans voor zover dit gebruik aan de onderneming was medegedeeld en door haar aanvaard of voor zover, bij gebrek aan een dergelijke specificatie, dit gebruik redelijkerwijze was te voorzien;”

De Ombudsdienst is van oordeel dat dit dus een nieuw energiecontract betreft waarvoor de contractuele informatie en de contractuele prijzen op een uitdrukkelijke, duidelijke en leesbare manier aan de consument hadden moeten worden gemeld. Bovendien staat in de algemene voorwaarden van het bedrijf dat hun dienst de klant per brief, factuur of e-mail moet informeren:

“6.3. Mega heeft het recht de in art. 6.1.1, 6.1.2 en 6.2 vermelde wijzigingen door te voeren op voorwaarde dat de klant hiervan minstens 2 maanden op voorhand in kennis gesteld wordt per brief, op de factuur of per e-mail. De vermelde wijzigingen worden van kracht exact twee maanden na de kennisgeving ervan, behalve als er hiervoor een latere datum werd vastgelegd of de wijzigingen direct of indirect voortvloeien uit beslissingen van de autoriteiten.”

De factuur vermeldt echter geen enkel tarief en verwijst naar de onlinezone my.mega. MEGA keert zijn informatieverplichting dan ook om door de gebruiker te verplichten de tarieven in een klantenzone te raadplegen.

Bijgevolg beveelt de Ombudsdienst aan om het contract en het tarief van april 2019 voor de periode van 01/04/2020 tot 01/04/2021 toe te passen.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Na het verzenden van onze aanbeveling heeft MEGA besloten deze op te volgen.

MEGA heeft bevestigd dat het een intern verzoek heeft ingediend om het tarief Easy Fixe van februari 2019 toe te passen voor de periode van 1 april 2020 tot 1 april 2021.



FACTURATIEPROBLEMEN

Geen jaarlijkse afrekening meer sinds 2020 voor het warmteverbruik (CHM)

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer E. heeft een overeenkomst met het energiebedrijf ENGIE ELECTRABEL voor zijn warmteverbruik onder het facturatiesysteem 'Collective Heating Management' (CHM). Volgens de klant gebeuren er sinds 2020 geen uitlezingen meer van het warmteverbruik van het gebouw, waardoor er voor de bewoners geen jaarfacturatie kan worden opgemaakt. De klant weigert voorschotten te betalen zolang er geen duidelijke inschatting kan worden gemaakt van zijn werkelijke verbruik.

ENGIE Electrabel geeft aan geen zicht te hebben op een eventuele herstelling van de installatie, de mogelijkheid van uitlezingen en de opmaak van de jaarfacturatie, maar dat in tussentijd de maandelijkse voorschotten wel nog steeds verder lopen. De klant gaat niet akkoord met deze gang van zaken en dient hiervoor klacht in bij de Ombudsdienst.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Uit het standpunt van ENGIE ELECTRABEL blijkt dat er wel bereidheid is om het maandelijkse voorschot aan te passen maar niet om dit op te schorten. De klant daarentegen laat weten dat hij eerst uitsluit wil over zijn werkelijke jaarverbruik en dan pas akkoord kan gaan met aangepaste maandelijkse voorschotten. De Ombudsdienst vraagt bijkomende informatie bij ENGIE Electrabel over de uitblijvende jaarafrekeningen.

De installatie blijkt technisch niet uitleesbaar te zijn. Voor verschillende appartementen zijn geen metingen beschikbaar. Dit is al verschillende malen door ENGIE ELECTRABEL aan de gebouwbeheerder gemeld zodat die de nodige acties kan ondernemen. Tot op heden voldoen die niet om een correcte afrekening mogelijk te maken.

STANDPUNT VAN DE OMBUDSDIENST

Sinds 2020 tot nu (augustus 2024) zijn er geen uitlezingen (meetgegevens) beschikbaar en is bijgevolge geen minde opstelling van jaarafrekeningen mogelijk.

In het CHM-contract is in artikel 4.1 terug te vinden dat ENGIE ELECTRABEL het verbruik berekent op basis van de werkelijk gemeten verbruiken van warmte (calorimeter) en/of sanitair warm water (debietmeter), vermeerderd met het pro-rata verbruik resulterend uit de verdeelberekening van de in de installatie optredende verliezen, en zo nodig vermeerderd met het pro rata verbruik resulterend uit het verschil tussen het aardgasverbruik gemeten op de collectieve aardgasmeter en het totale warmte en warm waterverbruik (gemeten van de calorie- en/of debietmeters). De verdeelberekening van de verliezen en het prorata verbruik gebeurt aan de hand van de verdeelsleutel die door de beheerder aan ENGIE ELECTRABEL wordt bezorgd (bijvoorbeeld de oppervlakte van het appartement).

In dit CHM-contract wordt nergens verwezen naar de termijn waarbinnen de facturatie van het warmteverbruik gebeurt. Bij de prijsvoorwaarden (artikel 3.1) wordt wel verwezen naar een jaarlijkse vaste vergoeding, waarbij we kunnen aannemen dat het warmteverbruik ook jaarlijks dient te worden afgerekend. Dit lijkt ons ook redelijk met het oog op de kostenspreiding, omdat op die manier de afrekening opgemaakt wordt voor het verbruik gedurende 4 seizoenen. In dit dossier is het van 2020 geleden dat er een jaarafrekening van het warmteverbruik werd opgemaakt. Sindsdien worden er enkel maandelijkse voorschotten opgemaakt, waarvan het bedrag rekening houdt met het jaarverbruik en de energieprijzen van vóór 2020.

In het CHM-contract voorziet ENGIE ELECTRABEL in een kostenaanrekening bij laattijdige betaling – bijvoorbeeld 7,50 / 15 euro voor respectievelijk herinneringen en ingebrekestellingen - ten laste van energiekanten die een factuur niet tijdig hebben betaald (meestal is de vervalltermijn twee weken na ontvangst van de factuur). Het Wetboek van economisch recht voorziet voor een forfaitair bepaalde vergoeding bij niet-nakoming van contractuele verplichtingen echter



in een evenwicht tussen de partijen, waardoor een gelijkwaardige vergoeding moet voorzien worden ten laste van de onderneming die in gebreke blijft (artikel 83, 17°). Dit evenwicht zou dan hersteld zijn wanneer een leverancier van warmte een forfaitair bedrag verschuldigd is bij het uitblijven van de jaarafrekeningen.

ENGIE ELECTRABEL voert aan dat de laattijdige facturatie te wijten is aan een andere partij, met name de gebouwbeheerder, die moet instaan voor de herstelling van de installatie. De Ombudsdienst is echter van mening dat het onderzoek naar wie de schadeloosstelling uiteindelijk draagt, moet worden geregeld tussen de betrokken partijen zelf, namelijk de warmteleverancier en de gebouwbeheerder, en zonder dat de consument moet uitmaken wie de verantwoordelijke partij is. De warmtelevering en de facturatie daarvan wordt overigens beheerst door het contract tussen de klant en de warmteleverancier, zodat laatstgenoemde voor de klant het aanspreekpunt is.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

Gelet op bovenstaande overwegingen heeft de Ombudsdienst aanbevolen om omwille van de laattijdige facturatie een vergoeding aan de energiekant toe te kennen, gelijk aan eenzelfde bedrag als de aangerekende kost voor herinneringsbrieven (7,50 euro) per begonnen maand vanaf de overschrijding van de termijn waarbinnen de factuur moest worden bezorgd.

Het maandelijkse voorschotbedrag wordt herbekeken op basis van de gemiddelde voorschotten bij gelijkaardige CHM contracten. De berekening van het voorschotbedrag wordt de klant ter beschikking aangeboden.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Het energiebedrijf ENGIE ELECTRABEL heeft beslist om deze aanbeveling niet te volgen.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst blijft bijgevolg bij zijn standpunt dat werd geformuleerd in de aanbeveling en heeft zijn tussenkomst beëindigd.

PRIJZEN EN (SOCIALE) TARIEVEN

Prijs/tariefwijziging

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer A, hierna "de klant", dient een klacht in bij de Ombudsdienst omwille van de hoge afrekeningsfactuur die hij van energieleverancier LUMINUS heeft mogen ontvangen. De klant betwist met name de tariefverhoging aan vaste prijzen die werd doorgevoerd vanaf 16 november 2022 op basis van een tariefkaart van september 2022.

Door deze tariefverhoging gingen de prijzen voor gas van 4,4 eurocent/kWh naar 31,6 eurocent/kWh en voor elektriciteit van 11,0 eurocent/kWh dag naar 78,8 eurocent/kWh dag en van 8,4 cent/kWh nacht naar 66,7 cent/kWh nacht.

De Ombudsdienst ontving om en bij de 200 dossiers over zogenaamde "renewals" van vaste contracten aan vaste prijzen van september 2022. Deze dossiers

gaan over LUMINUS omdat LUMINUS als allerlaatste leverancier nog energiecontracten aan vaste prijzen aanbood tijdens de energiecrisis.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

LUMINUS is van mening dat de facturatie correct is daar de klant twee maanden op voorhand werd geïnformeerd over de nieuwe vaste tarieven die van toepassing zouden zijn.

STANDPUNT VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst betwist deze stelling van LUMINUS. De Ombudsdienst merkt namelijk op dat LUMINUS niet naar de toestemming van de klanten heeft gevraagd zoals bepaald in de wet van 04/06/2021 tot wijziging van diverse bepalingen betreffende het verlengen van energiecontracten van huishoudelijke afnemers en kmo's (gepubliceerd



in het Belgisch Staatsblad op 30/06/2021). In de door die wet ingevoerde §§11/2/1 en 11/2/2, telkens het tweede lid, van de aardgaswet en §§2/2/1, tweede lid en 2/2/1, eerste lid, van artikel 18 van de elektriciteitswet, lezen wij onder meer (met eigen onderlijning):

“De leverancier legt de huishoudelijke afnemer of kmo hierbij een nieuw contractvoorstel voor. De leverancier legt duidelijk, ondubbelzinnig en op een specifieke wijze uit waarin de nieuw voorgestelde voorwaarden verschillen van de bestaande overeenkomst. Daarbij verzoekt de leverancier de klant zijn instemming met het nieuwe voorstel uitdrukkelijk te bevestigen via brief of een andere duurzame gegevensdrager.”

De wettelijk opgelegde communicatievoorwaarden inzake contracthernieuwing zijn bijgevolg niet gevolgd waardoor er geen sprake is van een contracthernieuwing. Bijgevolg dient LUMINUS in zijn facturen de tarieven te hanteren die van toepassing waren vóór de onrechtmatige contracthernieuwing.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

Daar de klant niet akkoord gaat met het compensatievoorstel van LUMINUS, formuleert de Ombudsdienst voor Energie volgende aanbeveling:

“LUMINUS herfactureert het verbruik aan de tarieven die van toepassing waren vóór de onrechtmatige contracthernieuwing.”

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Voor de klanten die geen communicatie over de hernieuwing van het contract hebben ontvangen, blijven de contracten van vóór de hernieuwing gerespecteerd en zijn er dus geen aanbevelingen nodig.

Maar voor de andere klanten heeft LUMINUS in een brief van 30 augustus 2024 zijn standpunt gegeven met betrekking tot alle individuele klachtendossiers ingevolge de contracthernieuwing waarvoor de Ombudsdienst voor Energie een aanbeveling heeft geformuleerd.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft de stellingen uit die brief punt voor punt weerlegd maar LUMINUS blijft bij zijn standpunt, weliswaar met als boodschap dat ze alsnog bereid zijn tot een compromis met de klant indien hij of zij niet akkoord gaat met een eerste voorstel van bemiddeling vanwege LUMINUS.

Voor de klanten die bereid zijn tot een tussenoplossing stelde de Ombudsdienst een compromis voor dat erin bestaat dat voor de periode waarvoor LUMINUS de voorwaarden van de contracthernieuwing heeft toegepast, de facturatie wordt herzien door toepassing van het goedkoopste variabele product.

LUMINUS kan deze tussenoplossing aanbieden aan de klanten in de vorm van een afzonderlijke (bijkomende) compensatie maar het is uiteraard noodzakelijk dat zowel de Ombudsdienst als de klant in kennis worden gesteld van het voordeliger goedkoopste product aan variabele prijs als zogenaamd referentietarief. Op die manier is deze billijke oplossing transparant en vergelijkbaar met de aangeboden (bijkomende) compensatie.

In een laatste reactie heeft LUMINUS aangegeven dat ze bereid zijn tot een financiële compensatie door rekening te houden met de vaste tarieven van januari 2023 als referentietarief omdat ze de keuze van de klant voor het vaste tarief willen respecteren, en de maand januari 2023 de eerste maand was waarin LUMINUS opnieuw vaste tarieven na de energiecrisis en prijspiek op de markt heeft gebracht.

Ook al volgt LUMINUS de aanbevelingen niet, toch blijft de Ombudsdienst deze dossiers verder individueel opvolgen. LUMINUS toont zich immers bereid om op basis van een referentietarief, dat een vast tarief is van januari 2023, alsnog een compromis te vinden voor de getroffen residentiële of professionele klanten.

Aan de (gewezen) klanten van LUMINUS, ongeacht of zij een individuele bemiddeling en compensatie hebben aanvaard of nog betwisten, geven we ook nog mee dat zij steeds vrij zijn om, desnoods gebruik makend van de juridische argumenten van de



Ombudsdienst, hun standpunt te blijven verdedigen en de facturatie te blijven betwisten, desnoods in het kader van een gerechtelijke procedure. Het is

immers een van de principes van ombudswerk dat na bemiddeling door de Ombudsdienst een verdere gerechtelijke procedure nog steeds mogelijk is.

Retroactieve toepassing sociaal tarief

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw B. heeft recht op de tijdelijke verhoogde tegemoetkoming (vanaf 1 februari 2021) en vraagt aan het energiebedrijf de toepassing van het sociaal tarief. Het verbruiksadres betreft een hoekwoning, waarbij het leveringsadres bij Fluvius en de leverancier niet overeenkomen met het adres dat op het attest genoteerd is.

Wegens het uitblijven van een antwoord van ENGIE ELECTRABEL dient de klant na drie maanden een klacht in via de Ombudsdienst.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Het energiebedrijf liet weten dat het de klant informeerde over welk attest deze diende te bezorgen. Dit gebeurde echter pas één jaar na het indienen van de klacht, in januari 2024. ENGIE ELECTRABEL wees daarbij op de geldende rechtzettingstermijn van 2 jaar om het sociaal tarief retroactief nog te kunnen toepassen. Het energiebedrijf hanteert hierbij echter de datum van ontvangst van het attest als referentiedatum in plaats van de datum van inkennisstelling van het recht op sociaal tarief.

Voor de periode in 2021 weigert het daarom de toepassing van het sociaal tarief.

STANDPUNT VAN DE OMBUDSDIENST

VERTREKPUNT VOOR DE RETROACTIEVE TOEPASSING VAN HET SOCIAAL TARIEF

Het gaat hier over de retroactieve toepassing van het sociaal tarief overeenkomstig de programmawet van 17 april 2007, artikel 4/1: *“Voor het elektriciteitsbedrijf en/of de aardgasonderneming heeft de toekenning van de maximumprijzen bedoeld in het voorgaande lid, enkel betrekking op die periode dat de beschermde residentiële afnemers door de leverancier worden belevd en dit tot maximum twee jaar voorafgaand aan de datum van inkennisstelling aan de leverancier van de ingangsdatum van de beslissing.”*

Die tekst werd ingevoerd door een amendement, waarvan de verantwoording het volgende stelde in verband met de datum van inkennisstelling: “Met de datum van inkennisstelling is bedoeld de datum van ontvangst van deze informatie, hetzij door een schrijven van de klant, hetzij geautomatiseerd meegedeeld aan de leverancier.” (Amendement nr. 1 van mevrouw Lanjri, Parl. St., Kamer, DOC 54 2227/003, blz. 2)

Noch in de tekst van de wet, noch in de voorbereidende werken, is dus sprake van de ontvangst van de attesten als referentiepunt voor de toepassing van de retroactieve toepassing. Het volstaat dus dat de leverancier van de ingangsdatum van de beslissing in kennis is gesteld: dat lijkt ook redelijk, aangezien hij vanaf dan op de hoogte is van het recht op sociaal tarief.

In het klachtendossier, dat in december 2022 werd uitgestuurd naar het energiebedrijf, werd een brief van de mutualiteit toegevoegd. Het gaat om een brief van april 2021 gericht aan de klant en een attest op naam van de energiekant, die beide de ingangsdatum vermelden. Ook in de brieven die mevrouw B. naar ENGIE ELECTRABEL stuurde, zat deze informatie in bijlage. Elk van deze datums van inkennisstelling volstaat om de toepassing van het sociaal tarief vanaf 1 februari 2021 te laten beginnen.

HET “SPECIFIEK ATTEST”

ENGIE ELECTRABEL spreekt niet enkel over een attest voor het bepalen van de vertrekdatum, maar zelfs van een “specifiek attest” dat een aantal gegevens moet bevatten. In geen enkele wettelijke bepaling of algemeen verbindend uitvoeringsbesluit zijn er echter een model of verplichte vermeldingen voor het attest vastgelegd.



HET GETALM VAN ENGIE ELECTRABEL

Zelfs indien we mochten aannemen dat een “specifiek attest” noodzakelijk is – quod non – dan nog had de klant dit tijdig kunnen bezorgen indien ENGIE ELECTRABEL de klant daar binnen een redelijke termijn na haar verzoek van september 2022 had om verzocht.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

Gelet op bovenstaande overwegingen heeft Ombudsdienst aanbevolen om het sociaal tarief toe te passen vanaf 1 februari 2021 tot januari 2022.

Geen welkomstvoordeel bij sociaal tarief

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer D. sloot een energieleveringsovereenkomst af met ENGIE ELECTRABEL met startdatum 30 november 2022. Hij koos voor het Easy variabel-tarief, met een welkomstvoordeel van 75 euro voor elektriciteit en 75 euro voor aardgas.

De klant is rechthebbende op een verhoogde tegemoetkoming waardoor ENGIE ELECTRABEL het sociaal tarief toepast vanaf 1 december 2022. Het welkomstvoordeel wordt echter niet uitgekeerd door het energiebedrijf omwille van de toepassing van het sociaal tarief. De klant gaat hiermee niet akkoord en dient een klacht in bij de Ombudsdienst.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Het energiebedrijf wijst erop dat het welkomstvoordeel verbonden is met het Easy indexed-contract dat de klant afsloot. Omwille van de toepassing van het sociaal tarief, vervalt deze korting. Hierdoor werd het welkomstvoordeel maar voor 1 dag toegekend voor elektriciteit en aardgas omdat de klant vanaf 1 december 2022 dus genoot van het sociaal tarief.

STANDPUNT VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst merkt op dat de klant voor het energiebedrijf ENGIE ELECTRABEL en voor het energiecontract Easy variabel koos omwille van het welkomstvoordeel van 75 euro voor elektriciteit en 75 euro voor aardgas.

De visie van de Ombudsdienst is dat het sociaal tarief

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Het energiebedrijf ENGIE Electrabel heeft beslist om deze aanbeveling niet te volgen. Het energiebedrijf blijft verwijzen naar de ontvangstdatum van het geldige attest voor de retroactieve toepassing van het sociaal tarief tot twee jaar terug in het verleden.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst blijft bijgevolg bij zijn standpunt dat werd geformuleerd in de aanbeveling en heeft zijn tussenkomst beëindigd.

een wettelijk voorzien recht is dat van overheidswege wordt toegekend en een bestaand energiecontract niet kan opheffen.

De energieleverancier is het oneens met de zienswijze van de Ombudsdienst en geeft aan dat deze onterecht uitgaat van een ‘opschorting’ van het bestaande energiecontract op het moment dat het sociaal tarief wordt toegekend.

De Ombudsdienst volgt de argumentatie van de energieleverancier niet en wijst op de logische consequentie van de visie van de energieleverancier: als de argumentatie van de energieleverancier steek zou houden en het sociaal tarief een bestaand energiecontract beëindigt, dan dienen bij de totstandkoming van het nieuwe energiecontract ook de principes van het Akkoord “*De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt*” (Consumentenakkoord) gerespecteerd te worden. De betreffende energieleverancier onderschreef dit akkoord.

Een nieuw energiecontract vereist een expliciete instemming van de consument, zoals onderstaande passage uit het Consumentenakkoord (Hoofdstuk I, 1.1. Algemene bepalingen – pagina 4) aantoont. De energieleverancier legt echter geen bewijs van expliciete instemming van de consument met het ‘contract’ sociaal tarief voor. Echter is dit bij sociaal tarief niet nodig omdat het energiebedrijf verplicht is om het sociaal tarief toe te passen tenzij



de rechthebbende de toepassing van sociaal tarief expliciet weigert (art. 5 van ministerieel besluit houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van elektriciteit aan beschermde residentiële afnemers van 30.03.2007).

De Ombudsdienst dient te benadrukken dat het niet uitoefenen van het herroepingsrecht door de consument geenszins als een 'expliciete' instemming met een nieuw contract (in casu sociaal tarief) kan worden begrepen. Naast de bepalingen die in diverse regelgevingen zijn opgenomen ter bescherming van de consument, kan de overschakeling naar een andere energieleverancier of verandering van contract bij dezelfde energieleverancier enkel op basis van een contract waarmee de consument expliciet heeft ingestemd. Het voorgaande doet geen afbreuk aan wat is voorzien onder punt 2.3.4. over de hernieuwing van het contract.

"De instemming van de consument wordt gegeven via:

- 1) een handgeschreven of gekwalificeerde elektronische handtekening;*
- 2) een ander middel, zoals bv. een niet*

gekwalificeerde elektronische handtekening of een ander elektronisch bericht; in geval van betwisting komt het aan de energieleverancier toe het bewijs te leveren van de identiteit van de consument, van zijn instemming en van de integriteit van de overeenkomst waarmee de consument heeft ingestemd.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

Gelet op bovenstaande overwegingen heeft Ombudsdienst aanbevolen om voor aardgas de volledige welkomstkorting van 75 euro uit te keren. Voor elektriciteit liep de energieovereenkomst geen volledig jaar, dus dient de welkomstkorting overeenkomstig de betrokken verbruiksperiode te worden uitgekeerd.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Het energiebedrijf ENGIE ELECTRABEL heeft beslist om deze aanbeveling niet te volgen.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst blijft bijgevolg bij zijn standpunt dat werd geformuleerd in de aanbeveling en heeft zijn tussenkomst beëindigd.

Weigering sociaal tarief om het Easy vast-tarief te behouden

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer en mevrouw V. sluiten met ENGIE ELECTRABEL een energieleveringscontract Easy Fixed (1 jaar vast tarief) af, met ingang van 1 september 2021. Uit de jaarafrekening van augustus 2022 blijkt echter dat vanaf 2 september 2021 tot 31 december 2021 het sociaal tarief wordt toegepast. Omwille van het wegvallen van sociaal tarief gebeurt er op 1 januari 2022 een tariefaanpassing naar een variabel tarief.

ENGIE ELECTRABEL stelt dat de klanten via een brief van november 2021 over de automatische toekenning van sociaal tarief (vanwege de FOD Economie) op de hoogte werden gebracht. De klanten voeren daarentegen aan dat ze deze brief nooit ontvangen hebben en ze de tariefaanpassing pas opmerkten op de jaarafrekening van augustus 2022. Zij verzoeken ENGIE ELECTRABEL dan ook

de afrekening te herzien overeenkomstig het oorspronkelijk overeengekomen energiecontract met vast tarief. ENGIE Electrabel weigert hierop in te gaan, waarna de consumenten bij de Ombudsdienst klacht indienen.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

ENGIE ELECTRABEL wijst op de brief van november 2021 waarmee het de consumenten informeerde over de beslissing van de FOD Economie over de automatische toekenning van het sociaal tarief vanaf 02.09.2021. De klanten hadden toen sociaal tarief moeten weigeren en niet pas na ontvangst van de afrekening van augustus 2022. In het ministerieel besluit van 30 maart 2007 artikel 5 staat dat de beschermde residentiële afnemer, via aangetekend schrijven kan afzien van het sociaal tarief. In dit geval wordt het door de klant gekozen commerciële tarief toegepast vanaf de datum van



inkennisstelling tot de datum dat de beschermde residentiële afnemer bij aangetekend schrijven opnieuw de toepassing van het sociaal tarief vraagt.

Er was enkel recht op het sociaal tarief tot 31 december 2021, waardoor er vanaf 1 januari 2022 het Easy variabel-tarief werd toegepast.

STANDPUNT VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst dient te besluiten dat de toepassing van sociaal tarief voor de periode van 2 september 2021 tot 31 december 2021 niet herroepen kan worden.

De Ombudsdienst merkt wel op dat het energiecontract Easy Fixed, met vast tarief, werd aangegaan voor de duur van 1 jaar en dat de toepassing van het sociaal tarief verstreek voor het einde van die periode. ENGIE ELECTRABEL past vanaf 1 januari 2022 het Easy variabel-tarief toe, terwijl het energiecontract Easy vast had moeten worden verdergezet.

De energieleverancier is het oneens met de zienswijze van de Ombudsdienst en geeft aan dat die ten onrechte uitgaat van een 'opschorting' van het bestaande energiecontract op het moment dat het sociaal tarief wordt toegekend. De energieleverancier meent dat de toepassing van het sociaal tarief het

oude contract niet opschort, maar opheft, zodat de partijen hun contractuele vrijheid herwinnen wanneer het sociaal tarief afloopt. In dit kader lijken beschermde ex-klanten niet de toepassing te kunnen eisen van de contractuele regeling die gold voordat zij het sociaal tarief genoten.

De Ombudsdienst betwist de argumentatie van de energieleverancier. Het sociaal tarief blijft in de visie van de Ombudsdienst immers een wettelijk verplicht tarief en geen nieuwe overeenkomst, dat bijgevolg lopende energieleveringscontracten niet opheft.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

Gelet op bovenstaande overwegingen heeft de Ombudsdienst aanbevolen om vanaf 1 januari 2022 en voor de resterende duur van het oorspronkelijke contract, Easy vast-tarief (1 jaar) toe te passen.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Het energiebedrijf ENGIE ELECTRABEL heeft beslist om deze aanbeveling niet te volgen.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst blijft bijgevolg bij zijn standpunt dat werd geformuleerd in de aanbeveling en heeft zijn tussenkomst beëindigd.

Toepassing sociaal tarief bij wijziging van domicilieadres

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw G. heeft tot 1 maart 2022 een energieleveringsovereenkomst met ENGIE ELECTRABEL voor een hoekwoning, waarbij haar domicilieadres en het adres waarop de meters bij Fluvijs geregistreerd staan niet overeenstemmen. Vanaf 1 maart 2022 is de klant verhuisd en is er dus een aanpassing van het domicilieadres.

De klant geniet verhoogde tegemoetkoming bij de ziekteverzekering en heeft bijgevolg op grond hiervan recht op de tijdelijke toekenning van het sociaal tarief voor energie. Voor de verbruiksperiode van 1 januari 2022 tot 1 maart 2022 ontvangt zij van ENGIE ELECTRABEL een rechtzettingsfactuur, waarbij er een tariefherziening gebeurt van sociaal

tarief naar het Easy Indexed-tarief.

Als reactie op deze factuur stuurt de klant haar geldige attest voor verhoogde tegemoetkoming naar ENGIE ELECTRABEL. Dit attest wordt in oktober 2022 door de mutualiteit opgemaakt voor het (huidige) domicilieadres en geeft weer dat er doorlopend recht is op de verhoogde tegemoetkoming van 1 oktober 2019 tot 31 december 2022.

Wegens het uitblijven van een oplossing met ENGIE ELECTRABEL dient de klant klacht in bij de Ombudsdienst. De klant wijst erop dat zij, ondanks haar verhuis, blijvend recht heeft gehad op de verhoogde tegemoetkoming en dus ook voor de periode van 1 januari 2022 tot 1 maart 2022.



STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

ENGIE ELECTRABEL wijst erop dat het ontvangen attest verhoogde tegemoetkoming niet geldig is voor het oude verbruiksadres. Uit de reactie van de klant blijkt dat de communicatie van de leverancier niet duidelijk is voor haar. Er is inderdaad doorlopend recht op de verhoogde tegemoetkoming maar louter administratief werd (door de mutualiteit) het verkeerde adres op het attest ingevuld.

De Ombudsdienst legt de klant uit dat er wel degelijk een attest nodig is, opgemaakt voor het correcte (oude) adres. De klant blijkt te beschikken over het correcte attest voor verhoogde tegemoetkoming en bezorgt dit in juli 2024 aan de Ombudsdienst. Op basis van dit geldige attest weigert ENGIE ELECTRABEL echter om voor de periode van 1 januari 2022 tot 1 maart 2022 het sociaal tarief nog toe te kennen. Ze beroepen zich hier op de retroactiviteit van 2 jaar om het sociaal tarief nog te kunnen toepassen.

STANDPUNT VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst wijst het energiebedrijf erop dat ENGIE ELECTRABEL reeds in november 2022 op de hoogte gebracht is van de ingangsdatum (in dit geval 1 februari 2021) van het recht op sociaal tarief. De leverancier heeft in november 2022 immers de ontvangst van het attest verhoogde tegemoetkoming (geldig voor het nieuwe adres) via e-mail aan de klant bevestigd. Het recht op de verhoogde tegemoetkoming loopt van 1 oktober 2019 tot 31 december 2022, waardoor er dus ook recht is in de periode van 1 januari 2022 tot 1 maart 2022.

Aangaande de domicilie van de rechthebbende stelt de programmawet van 27 april 2007 in zijn artikelen 3.7° het volgende:

“Art.3 7° " gezin " : de persoon die gewoonlijk alleen leeft of de personen die gewoonlijk dezelfde wooneenheid betrekken en er samen wonen; de samenstelling van het gezin wordt vastgesteld op basis van de gegevens in het Rijksregister van de natuurlijke personen;”

We herinneren de leverancier eraan dat de verklaring van de ambtenaar van de burgerlijke stand van de gemeente gebaseerd is op de inlichtingen uit het rijksregister en dat ENGIE ELECTRABEL krachtens de wet de bewijskracht ervan moet aanvaarden.

Artikel 6, vierde lid van dezelfde programmawet, luidt in zijn huidige formulering als volgt:

“Niettegenstaande de automatische toepassing van de maximumprijzen voor de levering van elektriciteit, warmte en aardgas, en de toepassing van de forfaitaire maatregelen inzake het sociaal tarief, dienen de leveranciers de attesten te aanvaarden waarmee de eindafnemers bewijzen dat ze een beschermde residentiële afnemer zijn. Iedere leverancier houdt een lijst van eindafnemers die een attest hebben geleverd ter beschikking van de FOD Economie.”

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

Gelet op bovenstaande overwegingen heeft de Ombudsdienst aanbevolen om het sociaal tarief opnieuw toe te passen voor de periode van 1 januari 2022 tot 1 maart 2022.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Het energiebedrijf ENGIE ELECTRABEL heeft beslist om deze aanbeveling niet te volgen.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst blijft bijgevolg bij zijn standpunt dat werd geformuleerd in de aanbeveling en heeft zijn tussenkomst beëindigd.



METERPROBLEMEN

Eerste aanrekening/inbreng van verbruik buiten de aanrekeningstermijn van het Technisch Reglement Distributie

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer D. ontvangt in mei 2023 zijn afrekening van ENGIE ELECTRABEL, waarop het aardgasverbruik voor de verbruiksperiode van 1 mei 2020 tot 30 april 2023 wordt gefactureerd. De klant gaat niet akkoord met de retroactieve aanrekening van 3 jaar aardgasverbruik en dient hiervoor een klacht in bij de Ombudsdienst.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Het energiebedrijf wijst erop dat het aardgasverbruik voor de periode van 1 mei 2020 tot en met 30 april 2023 omwille van een intern probleem inderdaad niet eerder werd afgerekend. Dit neemt echter niet weg dat het reëel verbruik is dat wordt aangerekend op basis van meetgegevens die ze ontvingen van de distributienetbeheerder. Verder verwijst het energiebedrijf naar zijn Algemene Voorwaarden, waarin staat dat de opname van de meterstanden en de berekening van het verbruik door de distributienetbeheerder gebeurt, die deze meetgegevens bezorgt aan de leverancier.

ENGIE ELECTRABEL wijst erop dat ze de gegevens die ze van de distributienetbeheerder ontvangen in principe binnen de 6 weken factureren, zoals vermeld in het Technisch Reglement Distributie. Deze termijn is volgens hen echter geen verjaringstermijn, wat volgens hen impliceert dat ze ook na deze 6 weken/60 dagen nog kunnen en mogen factureren.

STANDPUNT VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft met betrekking tot het uitsturen van de meetgegevens meer informatie opgevraagd bij de distributienetbeheerder. Fluvius bevestigt dat het de meetgegevens steeds elk jaar correct naar de energieleverancier heeft doorgestuurd.

Over de eerste aanrekening van verbruik (in het Technisch Reglement verwoord als 'inbreng') verwijst de Ombudsdienst ENGIE ELECTRABEL naar

de termijnen zoals vastgelegd in artikel 4.3.27 van het Technisch Reglement voor de Distributie van Gas in het Vlaamse Gewest (versie 24.03.2023):

"§1. Wanneer een aardgasdistributienetbeheerder overgaat tot een rechtzetting van afgenomen, geïnjecteerde energiehoeveelheden voor een toegangspunt of de inbreng van afgenomen, geïnjecteerde energiehoeveelheden voor een toegangspunt waarvoor in het verleden geen energiehoeveelheden beschikbaar waren (spontaan, op vraag van een toegangshouder of een aardgasdistributienetgebruiker) moet hij zich houden aan volgende voorwaarden:

1° De tijdsperiode waarvoor de rechtzetting of inbreng, behoudens kwade trouw, maximaal kan plaatsvinden is:

- voor toegangspunten met een jaarlijkse doorstuurfrequentie voor facturatie:
 - vanaf de eerste dag van de laatste 2 periodieke meteropnameperiodes;
 - tot aan de dag van de gevalideerde meteropname die aanleiding gaf tot de rechtzetting;
 - met de beperking dat de periode van de rechtzetting of inbreng ten vroegste kan aanvangen op de eerste dag van de maand volgend op de 2 maanden die volgen op de maand van de eindreconciliatie, die geldt op het moment van de rechtzetting;
 - eventuele tussenliggende meteropnames vormen hierop geen uitzondering.
- voor toegangspunten met een maandelijks doorstuurfrequentie voor facturatie: de laatste 24 volledig opgenomen maanden.
- voor continu gemeten toegangspunten: voor de elementaire meetgegevens die overeenstemmen met de laatste 24 volledig opgenomen maanden.

§2. De voorwaarden bepaald in §1 gelden ook voor de toegangshouder(s) die deze rechtzetting zal/zullen factureren aan de aardgasdistributienetgebruiker.



Zoals eerder aangegeven, verzoekt de Ombudsdienst ENGIE ELECTRABEL de betwiste facturatie aan te passen aan de regels inzake inbreng en rechtzetting zoals vastgelegd in artikel 4.3.27 van het Technische Reglement voor Distributie van Gas in het Vlaamse Gewest (versie 24.03.2023). ENGIE Electrabel is hierop niet ingegaan en heeft ook geen poging gedaan om de toepassing van die regels in dit dossier te weerleggen.

ENGIE Electrabel verwijst naar zijn Algemene Voorwaarden, waarin in zeer algemene bewoordingen wordt gesteld dat het bedrijf factureert op basis van de meetgegevens die het van de distributienetbeheerder ontvangt. Uit die clausule kan niet worden afgeleid dat de beperking in de tijd van de regels inzake inbreng en rechtzetting hier niet van toepassing zou zijn. Hoe dan ook kan op grond van contractuele voorwaarden nooit worden afgeweken van de bepalingen uit de technische reglementen inzake distributie, die op grond van de decretale bepalingen in het Vlaamse Gewest afdwingbaar zijn.

De bedenking dat “het gaat om reëel verbruik dat

effectief is gemaakt” is uiteraard niet van aard om de toepassing van de technische reglementen te beperken. De stelling dat de facturatietermijn van 6 weken geen verjaringstermijn is, klopt (noch de klant, noch de Ombudsdienst hebben dat overigens aangevoerd), maar ook daaruit kan geen beperking van de toepassing van de technische reglementen worden afgeleid.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

Gelet op bovenstaande overwegingen heeft de Ombudsdienst aanbevolen om alle kosten die verbonden zijn aan de periode van 1 mei 2020 tot 4 juni 2021 te crediteren, aangezien deze verbruiksperiode buiten de termijn van eerste inbreng van twee jaar valt.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Het energiebedrijf ENGIE ELECTRABEL heeft beslist om deze aanbeveling niet te volgen.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst blijft bijgevolg bij zijn standpunt dat werd geformuleerd in de aanbeveling en heeft zijn tussenkomst beëindigd.

Rechtzetting van de verbruiksperiode september–december 2019 na vier jaar

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw A. ontvangt in februari 2024 van ENGIE ELECTRABEL twee rechtzettingfacturen voor haar vorig adres, waar ze sinds 1 januari 2020 werd uitgeschreven. De klant gaat niet akkoord met de aanrekening van verbruik van meer dan 4 jaar geleden en dient hiervoor een klacht in bij de Ombudsdienst.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Het energiebedrijf wijst erop dat ze de slotfactuur van januari 2020 in januari 2022 annuleerden. Wat elektriciteit betreft, gebeurde die annulering op grond van nieuwe verbruiksgegevens, die door de distributienetbeheerder werden verstrekt. Door technische problemen werd de herstelfactuur pas in februari 2024 opgemaakt.

Voor aardgas wijst ENGIE op een eerste aanrekening van verbruik en dat ze hiervoor over een termijn van

5 jaar beschikken om te factureren.

STANDPUNT VAN DE OMBUDSDIENST

Wat elektriciteit betreft, gebeurde de annulatie van de slotfactuur op grond van nieuwe meetgegevens, die door de distributienetbeheerder in januari 2022 werden verstrekt. De correctiefactuur werd in februari 2024 opgemaakt. Het elektriciteitsverbruik werd in het voordeel van de klant aangepast.

Voor aardgas heeft Fluvius echter geen aanpassing van het verbruik doorgegeven. De meetgegevens voor aardgas zijn identiek op de originele en de correctiefactuur. De energieleverancier had in januari 2022 de ongewijzigde aardgasfacturatie onmiddellijk kunnen heropmaken. Toch koos de leverancier ervoor om hiermee te wachten tot februari 2024.



Conform het Consumentenakkoord beschikt de leverancier over een termijn van 1 jaar om foutieve facturatie (in dit geval het ten onrechte annuleren van de aanrekening van het aardgasverbruik) recht te zetten, wat betekent dat ENGIE ELECTRABEL tot januari 2023 de tijd had om de aardgasfacturatie opnieuw te factureren.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

Gelet op bovenstaande overwegingen heeft de Ombudsdienst aanbevolen om de correctiefactuur

van aardgas van februari 2024 volledig te crediteren.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Het energiebedrijf ENGIE ELECTRABEL heeft beslist om deze aanbeveling niet te volgen.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst blijft bijgevolg bij zijn standpunt dat werd geformuleerd in de aanbeveling en heeft zijn tussenkomst beëindigd.

VERKOOPPRAKTIJKEN

Ongewenste leverancierswissel

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw F. vecht het door het energiebedrijf MEGA opgestelde contract aan. Ze verklaart nooit een contract met MEGA te hebben bevestigd.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Volgens MEGA heeft de klant de verzonden e-mails wel degelijk ontvangen en gelezen. Overeenkomstig hun algemene verkoopvoorwaarden had mevrouw F. dus 14 kalenderdagen om bezwaar aan te tekenen.

Mevrouw F. is niet binnen de wettelijke bedenktijd op haar contract teruggekomen, aangezien ze op 19/01/2022 een bevestiging van haar contract ontving en op 05/04/2022 terugkeerde naar MEGA.

Als mevrouw F. geen contract wilde, had ze bijgevolg binnen 14 dagen na 19/01/2022 contact moeten opnemen met MEGA en niet op 05/04/2022, aangezien ze zich ervan bewust was dat ze een contract had, gelet op de bevestiging die ze ontvangen en gelezen had en de facturen die zij ontving en las.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

Het blijkt dat er een contract is opgesteld op naam van mevrouw F. en dat de consument op 5 januari 2022 aangegeven heeft dat zij geen kennis van het Frans had en haar documenten in het Duits wilde ontvangen. MEGA heeft op 11 januari 2022 geantwoord dat het onmogelijk was om brieven/ correspondentie in het Duits te versturen.

De Ombudsdienst is van mening dat men niet wettelijk gebonden kan zijn aan een contract dat men niet wilde. Consensualisme in het verbintenissenrecht is het principe dat stelt dat de instemming van de contracterende partijen voldoende is om een contract te vormen. MEGA heeft echter geen toestemming of bevestiging van het contract ontvangen van mevrouw F.

De Ombudsdienst is eveneens van mening dat het volgens het consumentenakkoord bij een geschil aan de leverancier is om het bewijs van instemming van de consument te leveren (1.1. Algemene bepalingen):

"De instemming van de consument wordt gegeven via:

- 1) een handgeschreven of gekwalificeerde elektronische handtekening;*
- 2) een ander middel, zoals bv. een niet gekwalificeerde elektronische handtekening of een ander elektronisch bericht; in geval van betwisting komt het aan de energieleverancier toe het bewijs te leveren van de identiteit van de consument, van zijn instemming en van de integriteit van de overeenkomst waarmee de consument heeft ingestemd."*

Inbreuken op de bepalingen van dit akkoord vormen misleidende handelspraktijken in de zin van artikel VI.100 van het WER.



Bijgevolg beveelt de Ombudsdienst het bedrijf aan het contract te annuleren.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Na het verzenden van onze aanbeveling heeft het energiebedrijf besloten deze op te volgen.

MEGA blijft van mening dat het binnen 14 dagen een opzegging had moeten ontvangen. Als ze de e-mails niet begreep, had ze contact kunnen opnemen met

MEGA of een e-mail kunnen sturen om haar in het Duits te antwoorden. Ze begrijpen echter wel het standpunt van de consument en willen tot een akkoord komen door de distributienetbeheerder te vragen de eindstand te corrigeren om een verbruik van 0 kWh te verkrijgen.

Na aanvaarding door de netwerkbeheerder werden alle facturen geannuleerd.

GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN

Tarief voor verbruik zonder contract in Brussel

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer T. betwist een factuur van SIBELGA van 12/07/2021 voor 5.154,93 euro. Dit bedrag zou een retroactieve aanpassing voor de periode van 15/09/2016 tot 11/10/2020 betreffen.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Volgens distributienetwerkbeheerder SIBELGA is een deskundige technicus naar het adres van de consument gegaan en stelde deze vast dat de betrouwbaarheid van de elektriciteitsmeter was aangetast: de staatszegels aan de linkerkant van de meter ontbraken. De staatszegels die door de meterfabrikant zijn aangebracht, garanderen de betrouwbaarheid van de meter. Het is ten strengste verboden ze te manipuleren en, a fortiori, te verbreken. Door de staatszegels te manipuleren, kan men vrij toegang krijgen tot het meetmechanisme om zo de registratie van het werkelijk verbruik door de meetinstallatie te wijzigen. De meter kon in een dergelijke staat dus niet op het netwerk blijven staan. Hij werd dan ook op 12 oktober 2020 vervangen door een nieuwe elektriciteitsmeter.

De betwiste meter werd vervolgens naar het intern laboratorium gestuurd voor een tweede analyse. Dit bevestigde de bevindingen van de technicus.

Naar aanleiding hiervan werden twee aanvullende inspectiebezoeken uitgevoerd op 13 januari 2021 en 15 juni 2021. Er werden geen bijkomende afwijkingen gedetecteerd en de meterstand werd opgenomen.

Het verbruik van de heer T. is aanzienlijk lager dan dat van de vorige huurder. Het is ook minder dan de helft van het verbruik dat de nieuwe meter registreerde voor de huurder na de heer T.

Wanneer SIBELGA vaststelt dat er met de meter is geknoeid, waardoor de verbruikte energie geheel of gedeeltelijk niet wordt geregistreerd, is het op grond van het technisch reglement voor elektriciteit en gas zoals goedgekeurd door Brugel verplicht deze energie te factureren aan de gebruiker van het pand of, indien deze er niet is, aan de eigenaar.

De factuur van 12 juli 2021 ten belope van 5.154,93 euro vertegenwoordigt het niet-gemeten verbruik van 7.903 kWh aan elektriciteit, berekend op basis van het tachtigste percentiel aan 7,97 kWh/dag plus de forfaitaire vergoeding voor het manipuleren van de aansluiting tijdens de periode van 13 september 2016 tot 11 oktober 2020, zoals vastgelegd in het technisch reglement.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

Uit het geschil blijkt dat er een elektriciteitsverbruik (voor de periode van 13/09/2016 tot 11/10/2020) aan de heer T. werd gefactureerd op basis van het "verhoogd tarief in geval van energieverbruik op een toegangspunt, voor de hoeveelheid verbruikte energie wanneer de integriteit van de meetapparatuur werd aangetast", evenals het bedrag van 714 euro excl. btw na een vaststelling van het bewerken van een meetinstallatie voor elektriciteit.



Artikel 264, § 2 van het Technisch Reglement voor het beheer van het elektriciteitsdistributienet in het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest en de toegang ertoe bepaalt echter het volgende:

"Een eventuele rechtzetting van de meetgegevens en de eruit voortvloeiende facturatie mag betrekking hebben op hoogstens twee verbruiksperiodes van een jaar. Om deze twee verbruiksperiodes van een jaar te bepalen, gaat de distributienetbeheerder vanaf de laatste periodieke opname terug tot de twee jaar voordien uitgevoerde periodieke opname. In de door de MIG vastgelegde gevallen wordt met een periodieke opname gelijkgesteld, een opname in het kader van een MIG-scenario (inzonderheid een leverancierswissel of klantwissel).

De distributienetbeheerder mag de meetgegevens en de eruit voortvloeiende facturatiegegevens over vijf verbruiksperiodes van een jaar rechtzetten:

- *Onverminderd artikel 225, § 3, als de gebruiker van het distributienet artikel 215 niet heeft nageleefd of in geval van fraude en dit ten nadele van de distributienetbeheerder;*
- *indien de fout in de meetgegevens toe te schrijven is aan de distributienetbeheerder, en dit ten nadele van de distributienetgebruiker die zich aan artikel 215 gehouden heeft;*
- *indien de fout in de meetgegevens het gevolg is van meerdere klaarblijkelijke fouten vanwege de distributienetbeheerder en de distributienetgebruiker gefactureerd werd voor energie die hij nooit gebruikt heeft. De klaarblijkelijke fouten vanwege de distributienetbeheerder moeten zich gedurende minstens drie jaar na elkaar voorgedaan hebben en mogen niet door de distributienetgebruiker veroorzaakt zijn.*

Een schatting over vierentwintig maanden wordt uitgevoerd wanneer geen enkele opname werd uitgevoerd in de opnemingsperiode twee jaar vóór de laatste periodieke opname en wanneer geen enkel meetgegeven beschikbaar is. Deze opnemingsperiode kan drie maanden beslaan."

Het technisch reglement verwijst dus naar fraude om een termijn van meer dan 2 periodes van een jaar te rechtvaardigen.

De verschillende beslissingen van de Brusselse energieregulator BRUGEL wijzen erop dat *"uit artikel 264, § 2 voortvloeit dat het algemene principe de rechtzetting over twee verbruiksjaeren is, waarbij de gevallen die de DNB toestaan over zes jaarperiodes te rectificeren, restrictief moeten worden geïnterpreteerd"*.

In geval van fraude is het de taak van de distributienetbeheerder om afzonderlijk en op basis van bewezen feiten te controleren of het verbruik zonder contract plaatsgevonden heeft om er voor zichzelf of voor een derde illegaal voordeel uit te halen, ten nadele van de distributienetbeheerder. Bijgevolg moet het gaan om een opzettelijk onregelmatig verbruik.

Bovendien hebben de diensten van SIBELGA sinds 2017 toegang tot de meters:

Date	Index	Type rlv
13/09/2016	76904	Fournisseur
20/06/2017	77589	Releveur
18/06/2018	78457	Releveur
27/06/2019	79576	Releveur
22/06/2020	80510	Releveur
20/08/2020	80719	Sibelga

En de anomalie werd pas in oktober 2020 vastgesteld.

BRUGEL stelde met name in een beslissing (beslissing R2020-052) dat *"hoewel niet alle technici van Sibelga op dezelfde manier zijn opgeleid om manipulaties van meters op te sporen, lijkt de manipulatie beschreven in het anomalieverslag mij voldoende zichtbaar om te worden opgemerkt door het personeel van Sibelga dat de plaats elk jaar bezoekt. Bijgevolg zou uw mogelijkheid om terug te gaan over vijf verbruiksperiodes van een jaar neerkomen op het opzettelijk toepassen van de weg die het meest nadelig is voor de eisers, wat rechtsmisbruik zou vormen"*,



Ten slotte werd de manipulatie van de meters niet bewezen. Het door SIBELGA verstuurd verslag is beknopt en werd niet ondertekend.

Een vonnis van de rechtbank van eerste aanleg (nr. 16/760/A) op 17 oktober 2017 heeft in dit kader aangegeven dat *"SIBELGA zich als professional van de sector niet onberispelijk heeft gedragen"*, wat onder meer blijkt uit het feit dat het rapport beknopt is en niet werd ondertekend en dat geen enkele medewerker die de meterstanden heeft opgenomen vóór de betwiste controle enige onregelmatigheid had vastgesteld.

Bijgevolg beveelt de Ombudsdienst netbeheerder SIBELGA dus aan om enerzijds de forfaitaire vergoeding die werd aangerekend na vaststelling van het manipuleren van een meetinstallatie te annuleren (714 euro excl. btw) en anderzijds het elektriciteitsverbruik slechts voor twee jaar (voor de periode van 11/10/2018 tot 11/10/2020) te factureren aan het verlaagd tarief voor energieverbruik op een inactief toegangspunt, voor de hoeveelheid verbruikte energie zonder contract (125 % Pmax).

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Na het verzenden van onze aanbeveling heeft SIBELGA besloten deze niet op te volgen.

Volgens SIBELGA betreft het hier een geval van niet-gemeten verbruik en is er bewijs van manipulatie van de meetinstallaties. Bovendien is er geen nieuwe informatie aan het dossier toegevoegd die zou toelaten de factuur te corrigeren of aan te passen.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst stelt vast dat het antwoord van distributienetbeheerder SIBELGA op geen enkel van de aangevoerde argumenten ingaat. De Ombudsdienst bleef dan ook bij zijn standpunt dat in de aanbeveling werd geformuleerd en heeft aan de heer T. medegedeeld dat er ook nog de mogelijkheid was om met deze aanbeveling zijn geschil voor te leggen aan de Geschillendienst bij de Brusselse energieregulator BRUGEL. Deze Geschillendienst kan, in tegenstelling tot de Ombudsdienst, wel dwingende beslissingen nemen in geschillen over de verplichtingen van de Brusselse distributienetbeheerder SIBELGA. Een gerechtelijke procedure via de vrederechter behoort ook nog tot de mogelijkheden.

”

Ik wil u bedanken voor uw inspanningen om deze bedrijven beter te reguleren, wier primaire doel het is om energie te leveren waar iedereen tegen een redelijke prijs toegang toe moet hebben.

”

Memorandum juli 2024

7

De federale Ombudsdienst voor Energie stuurde aan de onderhandelaars van de federale regering een memorandum waarmee we vanuit onze wettelijke opdracht en ervaring inzake behandeling van vragen, meldingen en geschillen willen wijzen op enkele maatregelen die goede marktpraktijken en een stevige consumentenbescherming voor de

eindafnemers van elektriciteit en aardgas kunnen verzekeren. De gedetailleerde toelichting en motivatie van deze beleidsadviezen zijn terug te vinden op de website van de Ombudsdienst onder de rubriek <https://www.ombudsmanenergie.be/nl/publicaties/advies-24017-memorandum-2024>.

1. Prijzen en tarieven

Vangnetregulering

Beleidsadvies 1

Opnieuw invoeren van de vangnetregulering voor variabele energieprijzen, waarbij de CREG prijsstijgingen en prijzen van nieuwe energiecontracten controleert en goedkeurt. Sinds de stopzetting ervan einde 2017, is de energiemarkt veel complexer geworden. Sommige energieafnemers hebben hierdoor de stap naar actieve participatie op de energiemarkt nog niet

gezet. Anderen dreigen alsnog af te haken.

Reeds vóór de energiecrisis pleitte de Ombudsdienst voor een terugkeer naar de vangnetregulering. **Deze herinvoering is gelet op de complexiteit van de tariefformules van geïndexeerde energieprijzen zeker geen overbodige luxe voor nieuwe variabele energiecontracten.**

Beleidsadvies 2

Naast de herinvoering van een vangnetmechanisme voor variabele energiecontracten, pleit de Ombudsdienst ook voor een **bijkomende**

vangnetregulering voor nieuwe contracten met vast tarief en de bijhorende risicopremies die in de markt worden gezet.



Beleidsadvies 3

De Ombudsdienst pleit ook voor **een controle en goedkeuring door de federale energieregulator CREG van de bijkomende kosten of forfaits die door leveranciers worden aangerekend.**

Dit zou het vertrouwen in de energiemarkt kunnen versterken, zowel voor de eindafnemers als voor de energieleveranciers.

Uitbreiding rechthebbenden sociaal tarief

Beleidsadvies 4

Permanent uitbreiden van de rechthebbenden op het sociaal tarief naar dezelfde categorieën als rechthebbenden op het sociaal verwarmingsfonds.

Met inbegrip dus van gezinnen met recht op de verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering.



2. Verkoop- en marktpraktijken

Verkooppraktijken

Beleidsadvies 5

Voor de verkoop van energiecontracten buiten de verkoopruimten van de verkoper of binnen de winkelinrichting van een andere verkoper, de verkoop in private of publieke zalen die niet aan de onderneming toebehoren, mogen lidstaten ook proportionele en niet- discriminerende bepalingen invoeren.

We denken dan aan dezelfde bescherming als voor huis-aan-huisverkoop waarbij verkopers een bedenktijd van drie dagen moeten respecteren.

Betere bescherming van kmo's

Beleidsadvies 6

In het beleidsadvies van 24.015 van 15 januari 2024 pleit de Ombudsdienst voor een verdere gelijkschakeling van de beschermingsregels van huishoudelijke afnemers en die van de kmo's.

Versterking Consumentenakkoord

Beleidsadvies 7: Onterechte overname van het energiecontract

De Ombudsdienst pleit ervoor om terug te keren naar de situatie vóór het communicatieprotocol MIG6 met volgende bepaling:

“De leverancier die onterecht de leverancierswissel heeft aangevraagd, mag de betrokken netgebruiker niet factureren en betaalt alle facturen die de ten onrechte overnemende eindafnemer al heeft

betaald, terug. Deze leverancier heeft immers geen energiecontract afgesloten met de betrokken eindafnemer.

De eigenlijke leverancier mag evenmin energiekosten of-verbruik aanrekenen omdat deze de betrokken eindafnemer niet heeft beleverd.”

Beleidsadvies 8: Energieovername n.a.v. verhuis, overlijden, ...

Het is onontbeerlijk dat een telefonische melding van een verhuis schriftelijk bevestigd wordt door de leverancier en dat de meterstanden op de datum van de energieovername naar aanleiding van een verhuis, overlijden, klantwissel, ... aan de leverancier

worden meegedeeld, bij voorkeur via een door beide partijen ingevuld energieovernamedocument (EOD) dat door de leverancier ter beschikking wordt gesteld.

Beleidsadvies 9: Energieovername n.a.v. verhuis, overlijden, ...

De Ombudsdienst blijft nog meer dan vorige jaren pleiten voor een **verbeterde en meer toegankelijke**

verhuisprocedure, want naast de nieuwe IT-procedure in het dataplatform ATRIAS is er ook



in het consumentenakkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt' onduidelijkheid over de melding van een verhuis en de stopzetting van de aanrekening van het energieverbruik en de kosten verbonden aan het energiecontract.

Voor de energieovernames naar aanleiding van een verhuis, overlijden, klantwissel of gecombineerde wissel stellen we voor om de situatie als volgt te verbeteren:

- **Melding van verhuis binnen de 30 dagen na de**

verhuisdatum (en niet enkel 14 dagen voor de verhuis zoals momenteel aanbevolen) waarbij de telefonische melding ook schriftelijk wordt bevestigd door de leverancier met de toezending van een energieovernamedocument (EOD) aan de klant die een verhuis meldt.

- **Meterstanden bij voorkeur via EOD** door betrokken partijen doorgeven maar **andere mogelijkheden moeten open blijven**, omdat in de praktijk niet altijd alle betrokken partijen (vorige of nieuwe bewoner/eigenaar) een EOD kunnen invullen/ondertekenen.

Beleidsadvies 10: Erkenning en naleving van Consumentenakkoord

De Ombudsdienst beveelt aan om alle energieleveranciers en distributienetbeheerders dit consumentenakkoord te laten ondertekenen of dit akkoord te bevestigen in wetgeving.

Dit zou in het belang zijn van zowel de consument als de (sociale) leveranciers.

3. Facturatieproces

Laattijdige facturatie

Beleidsadvies 11: backbilling-termijn van 12 maanden

De Ombudsdienst vraagt naast een oplossing voor de interne problemen bij de distributienetbeheerder, al dan niet ingevolge ATRIAS, ook een regeling met betrekking tot de laattijdige facturatie ingevolge interne problemen bij de leverancier. In beleidsadvies 24.016 van 31 januari 2024 over het wetsvoorstel tot wijziging van diverse bepalingen betreffende de energiefactuur pleit de Ombudsdienst **voor een backbilling-termijn van maximum 12 maanden van zodra de leverancier de metergegevens of de rechtzetting ervan ontvangen heeft.**

In dat geval heeft de leverancier dus **maximaal 12 maanden om alsnog een factuur in het nadeel van de consument of kmo op te maken.** Wanneer de (rechtzettings)factuur meer dan 12 maanden na ontvangst van de (rechtgezette) metergegevens wordt opgemaakt, kan deze niet meer geïnd of ingevorderd worden tenzij de opmaak van die laattijdige (rechtzettings)factuur een financieel voordeel of tegoeed voor de consument of kmo inhoudt.

Beleidsadvies 12: Verjaringstermijn van 2 jaar

De Ombudsdienst pleit voor de beperking van de verjaringstermijn tot 2 jaar die zou aanvangen vanaf het moment van de kennisgeving van de (digitale) meterstanden of van de rechtzetting ervan door de distributienetbeheerder aan de energieleverancier.

Wanneer de vervaldatum van de factuur

als aanvangspunt zou gelden, **dan stelt de Ombudsdienst voor om de opmaak en het versturen van de jaarlijkse afrekeningen, correctiefacturen of slotfacturen in de tijd te beperken tot maximum 12 maanden vanaf de datum dat de energieleverancier de (rechtgezette) meteropname van de distributienetbeheerder**



heeft ontvangen (zie de **backbilling-termijn** in beleidsadvies 11).

Op die manier probeert de Ombudsdienst op federaal vlak een rechtmatig evenwicht te vinden tussen de termijn voor de opmaak van energiefacturen (12 maanden vanaf het moment van de kennisgeving van de (digitale) meterstanden of van de rechtzetting ervan door de distributienetbeheerder aan de energieleverancier) en de verjaringstermijn van energiefacturen (2 jaar vanaf de vervaldatum van de energiefactuur). Dit evenwicht vermijdt dat de gewestelijke termijnen voor de rechtzetting van

energiefacturen door de distributienetbeheerder en de energieleveranciers in het gedrang komen.

Sommigen vrezen dat energiebedrijven wegens de inkorting van de verjaringstermijn van 5 naar 2 jaar, sneller zullen overgaan tot een invordering van de openstaande energieschuld door een professionele schuldinvorderaar. We stellen echter vast dat energiebedrijven nu al vroeg in de innings- en invorderingsprocedure voor deze weg kiezen, door de schuld te laten invorderen door of te verkopen aan een incassobureau, advocatenkantoor of gerechtsdeurwaarder.

4. Inning en invordering

Energieschulden

Beleidsadvies 13

De Ombudsdienst stelt voor om **forfaitaire schadebedingen** voor zover ze toegestaan zijn door gewestelijke regelgevingen inzake sociale openbare dienstverplichtingen en zoals gereguleerd

in Boek XIX "Schulden van de consument" van het Wetboek van economisch recht, **enkel toe te laten wanneer de energieleverancier het energiecontract van de klant opzegt**.

5. Bereikbaarheid energiebedrijven

Klantendienst Energiebedrijf

Beleidsadvies 14

Wetende dat er een digitale kloof bestaat (waarvan het risico nog steeds op 40 % van de bevolking wordt geraamd), verdient het **aanbeveling om de telefonische bereikbaarheid van energieleveranciers wettelijk te verankeren**, alsmede de verplichting om telefonische afspraken die een financiële of contractuele relevantie hebben voor de consument schriftelijk te bevestigen.

We denken in het bijzonder aan situaties waarbij klanten inbellen om een verhuis te regelen zonder dat zij hiervan een schriftelijke bevestiging ontvangen. Problemen ontstaan wanneer de telefonische verhuismelding dan niet tijdig door de leverancier is ontvangen of wanneer er geen telefonische opzegging van het energiecontract is terug te vinden.

Beleidsadvies 15

Om de telefonische bereikbaarheid van energiebedrijven te verbeteren, bevelen we ook een **gratis telefoonnummer bij energieleveranciers en distributienetbeheerders** aan.

De meeste energiebedrijven zijn enkel telefonisch bereikbaar via een betalend nummer en soms met lange wachttijden. Dikwijls worden de klanten geleid naar digitale vragenlijsten en klachtenformulering. Niet alle klanten hebben echter de digitale



capaciteiten om daarmee om te gaan en zijn eerder op zoek naar een luisterend oor voor hun vragen en eventuele problemen. Veel van deze zoekende klanten komen dan uiteindelijk bij de Ombudsdienst terecht zonder dat deze eerstelijnsbehandeling tot het takenpakket van de Ombudsdienst behoort.

Beleidsadvies 16

Vele leveranciers communiceren momenteel met hun klanten via webformulieren of chat.

Wanneer deze bedrijven vervolgens per e-mail corresponderen, doen ze dat vanaf e-mailadressen waarop de gebruiker niet kan antwoorden ("no-reply@..."). Als de klant daarop dan wil reageren, moet hij helemaal opnieuw beginnen met een nieuw bericht via het webformulier.

Meer dan 3.800 telefonische oproepen hadden in 2024 betrekking op aangelegenheden waarvoor de klant zich tot het energiebedrijf (leverancier of distributienetbeheerder) had moeten richten, wat dikwijls niet gelukt was.

Elk energiebedrijf zou daarom een e-mailadres moeten opgeven dat toegankelijk is voor zijn klanten, zodat ook een digitale dialoog mogelijk blijft.

Dit heeft als bijkomend voordeel dat de verzonden e-mails altijd standaard bewaard worden in de mailbox van de gebruiker, wat een eenvoudige manier is om achteraf de verzending van de e-mail aan te tonen.

6. Oprichting interfederaal energieplatform

Gewestelijke en federale instanties

Beleidsadvies 17

Omdat vragen en meldingen over elektriciteit en aardgas ook geheel of gedeeltelijk te maken kunnen hebben met de gewestelijke organisatie van de energiemarkten en de uitdagingen in het kader van de energietransitie, **pleit de Ombudsdienst voor een interfederaal energieplatform met betrouwbare informatie over de energiemarkt en**

de energietransitie.

Voor bemiddelingsaanvragen voor klachten en geschillen over federale en/of gewestelijke energiematerialen blijft de Ombudsdienst voor Energie het unieke aanspreekpunt.

7. Ombudsdienst voor Energie

Ombudsbijdrage

Beleidsadvies 18:

Responsabilisering energiebedrijven

De Ombudsdienst stelt voor om de **globale verdeelsleutel** die het respectievelijke aandeel van de leveranciers en de distributienetbeheerders vastlegt in de kosten voor de financiering van de Ombudsdienst, te **herzien** door:

- voor 50 % (i.p.v. 75 %) rekening te houden met het

totale aantal klanten van de leveranciers en van de distributienetbeheerders;

- voor 50 % (i.p.v. 25 %) rekening te houden met het totale aantal klachten die de Ombudsdienst registreert ten aanzien van de leveranciers en van de distributienetbeheerders.



Bevoegdheid

Beleidsadvies 19:

Verruiming van de energieggeschillen waarvoor de Ombudsdienst voor Energie bevoegd is.

Het lijkt wenselijk dat de Ombudsdienst voor Energie ook bevoegd zou zijn **voor alle geschillen inzake producten en diensten die rechtstreeks of onrechtstreeks met het functioneren van de energiemarkt en de energietransitie te maken hebben, ongeacht of de aanbieder een leverancier of een ander bedrijf is.** Consumenten maken immers lang niet altijd dit onderscheid.

Dergelijke verruiming van de bevoegdheden van de Ombudsdienst sluit aan bij de vierde Europese

elektriciteitsrichtlijn die haar goedkeuring gehecht heeft aan de cruciale rol van ombudsmannen in de energiesector. Daarbij wordt ook aan andere ondernemingen dan energieleveranciers (handelaars, energiedienstverleners, aggregatoren en alle aanbieders van contracten met energiecomponenten, inclusief gebundelde offertes en lokale energiegemeenschappen) opgedragen om zich te engageren in de opvolging van buitengerechtelijke geschillenregeling.

Beleidsadvies 20:

Wettelijk mogelijk maken om telefonische klachten te registreren.

Momenteel is het wettelijk niet voorzien om telefonisch klacht in te dienen.

De Ombudsdienst stelt echter vast dat jaarlijks meer dan 5.000 vragen en klachten over energiebedrijven via telefoon worden beantwoord zonder dat tegenover deze bijkomende werklust een aangepast personeelskader of bijkomende financiering staat.

Om (kwetsbare) consumenten verder te helpen en een faire bijdrage van de energiebedrijven voor die klachten te mogen aanrekenen, stelt de Ombudsdienst voor om **ook telefonische klachten verder schriftelijk te behandelen voor zover de betrokken eindafnemer zich hiermee akkoord verklaart.**

Dit zou kunnen gebeuren door de telefonische klacht schriftelijk samen te vatten en voor akkoord per brief of e-mail naar de indiener te zenden om die dan vervolgens aan het energiebedrijf te bezorgen.



”

Dit is de 2e keer dat we de distributienetbeheerders zover hebben gekregen om hun fouten recht te zetten met de hulp van de ombudsman.

Nogmaals hartelijk dank.

”

”

Hartelijk dank voor uw efficiënte opvolging van ons dossier.

”

”

Nogmaals van harte bedankt voor al je inzet en gedrevenheid voor ons dossier.

”

Klachtenbehandeling en wisselwerking met federale en gewestelijke diensten

8

A. Ontvangen en behandelde klachten door alle federale en gewestelijke diensten

Hierna volgt een overzicht van de klachtenaantallen en -soorten die alle voor energie bevoegde federale en gewestelijke diensten ontvingen en behandelden in 2024.

Voor de volledigheid krijgt u hier een overzicht van deze klachten- en geschilleninstanties:

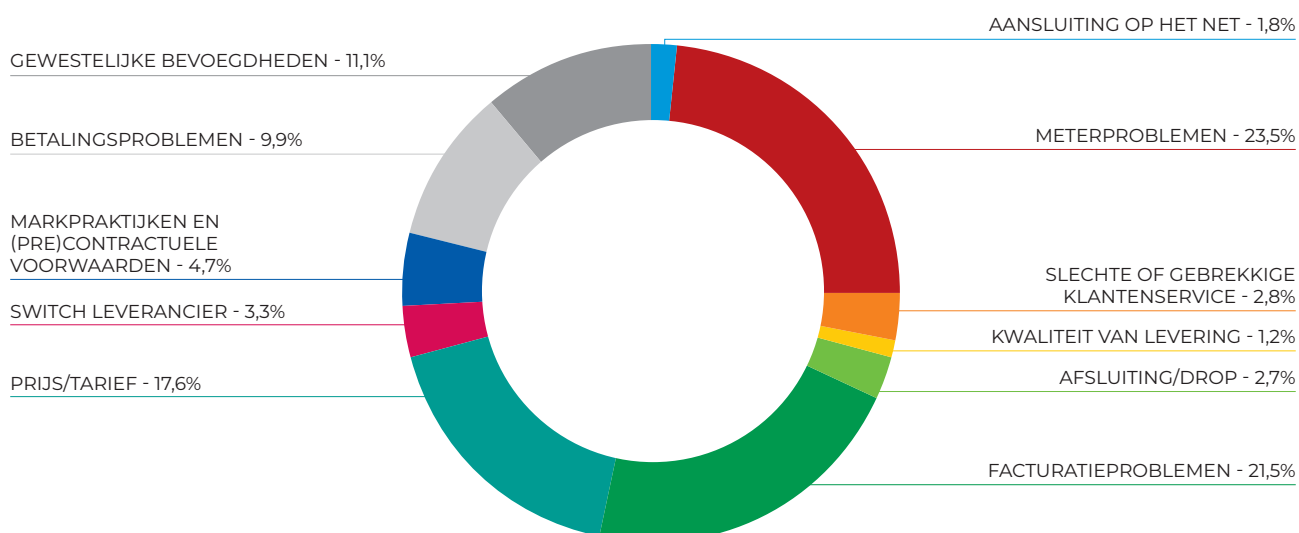
- de Ombudsdienst voor Energie;
- de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie;
- de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG);
- de Vlaamse Nutsregulator (voorheen VREG);
- de Geschillendienst opgericht binnen de Brusselse Reguleringscommissie voor Gas en Elektriciteit (BRUGEL);

- de Gewestelijke Ombudsdienst voor Energie (SRME), opgericht binnen de CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie).

Met deze rapportering volgen zij de aanbeveling van de Europese Commissie van 12 mei 2010 over het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportering van consumenteklachten en -vragen (C(2010)3021 definitief).

In totaal behandelden de verschillende klachteninstanties in België 15.391 consumenteklachten over de elektriciteits- en aardgasmarkt.

Hierna de onderverdeling per klachtensoort:



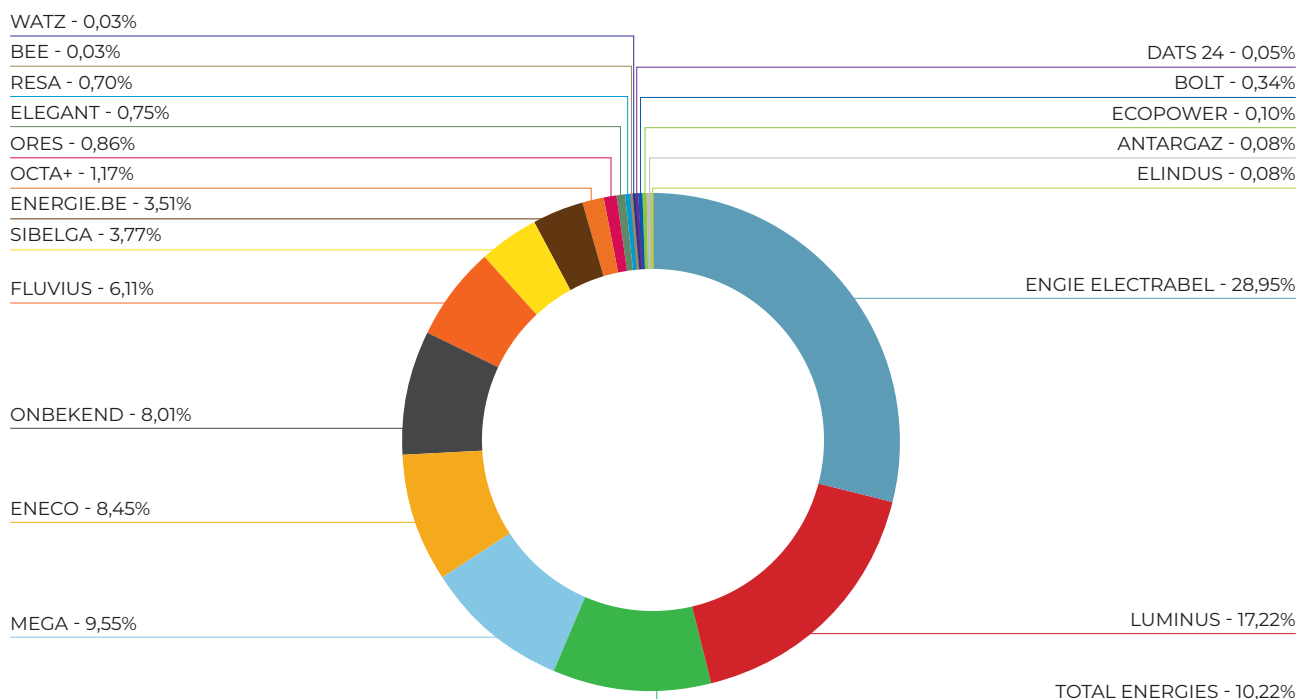


B. Aantal vragen om informatie

De Ombudsdienst is bevoegd voor de alternatieve regeling van geschillen en behandelt in principe dus geen vragen om informatie, behalve wanneer die informatie betrekking heeft op de procedure van klachtenbehandeling.

Desondanks ontvangt de Ombudsdienst regelmatig schriftelijke en telefonische vragen om informatie. In 2024 betrof het 5.815 schriftelijke en mondelinge vragen. Dat betekent gemiddeld meer dan 25 vragen of oproepen per werkdag (beperkt tot de voormiddag). De Ombudsdienst probeert deze in de mate van het mogelijke zelf te beantwoorden of door te verwijzen naar de bevoegde federale of gewestelijke diensten.

3.844 telefonische oproepen gingen over energiebedrijven (leveranciers en distributienetbeheerders) en dan vooral de moeilijke telefonische bereikbaarheid ervan.



De andere telefonische vragen om informatie hadden betrekking op:

- de procedure van klachtenbehandeling;
- de zogenaamde spoedprocedures of oproepen van gezinnen of bedrijven die dreigen afgesloten te worden van het distributienet of vragen om spoedig (her)aangesloten te worden;
- bevoegdheden van federale of gewestelijke diensten, zoals de evolutie van de energieprijzen en distributienettarieven, de prijsvergelijking tussen leveranciers, marktpraktijken van leveranciers, sociale tarieven en allerlei taksen/heffingen.

Deze telefonische informatietaak behoort niet tot het wettelijke takenpakket van de Ombudsdienst. Klachten moeten immers schriftelijk worden ingediend. Dat is ook de reden waarom onze telefonische bereikbaarheid enkel nog mogelijk is in de voormiddag, waarbij we de lijnen open houden voor zogenaamde spoedprocedures van gezinnen of bedrijven die dreigen afgesloten te worden van het net. We proberen hiermee als publieke dienst tegemoet te komen aan de Europese regelgeving, waarbij aan elke lidstaat wordt opgedragen om een uniek informatieloket op te richten. Binnen de Belgische context wordt deze rol momenteel waargenomen door de verschillende federale en

gewestelijke actoren, waaronder de Ombudsdienst in het kader van de klachtenbehandeling en geschillenregeling.

Dergelijk uniek loket is in België evenwel nog niet aanwezig. Daarom pleitte de Ombudsdienst in zijn memorandum van juli 2024 voor de oprichting van een interfederaal energieplatform met betrouwbare informatie over de energiemarkt en de energietransitie met input van zowel federale als gewestelijke diensten en regulatoren.

Voor klachten en geschillen over federale en/of gewestelijke energiemateries blijft de Ombudsdienst voor Energie het unieke toegangspunt.



C. Consumentenombudsdienst



Consumenten ombudsdienst

Sinds 1 juni 2015 is op federaal vlak de federale Consumentenombudsdienst operationeel. De twee ombudsmannen voor energie (sinds 18 december 2023 ook de Franstalige ombudsman voor energie) maken deel uit van het Directiecomité van deze Consumentenombudsdienst. Samen met hun collega's van de ombudsdiensten voor telecomunicatie, de postsector, treinreizigers, financiële diensten en verzekeringen staan ze in voor de strategie en het beheer van de Consumentenombudsdienst op vlak van personeel, overheidsopdrachten, begroting, financiën, ICT, klachtenbeheer enz.

De Consumentenombudsdienst is erkend als een gekwalificeerde entiteit voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen en is belast met de volgende opdrachten:

- 1) de consumenten en ondernemingen inlichten over hun rechten en plichten, in het bijzonder over de mogelijkheden van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen;
- 2) elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst nemen en hetzij bezorgen aan de bevoegde gekwalificeerde entiteit, hetzij zelf behandelen;
- 3) zelf optreden in elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil, waarvoor geen andere gekwalificeerde entiteit bevoegd is.

Consumenten kunnen hun klacht indienen via een onlineformulier op www.consumentenombudsdienst.be. Op het telefoonnummer 02 702 52 00 kan de consument terecht voor alle informatie. Het is ook mogelijk om ter plaatse een klacht neer te leggen of per brief naar: North Gate II, Koning Albert II-laan, 8 bus 1 te 1000 Brussel.

Overige activiteiten van de Ombudsdienst voor Energie

9

Naast hun activiteiten in verband met de beslechting van geschillen hebben de ombudsmannen in het

kader van hun wettelijke opdrachten ook aan tal van andere activiteiten deelgenomen.

A. Op Europees en internationaal vlak

Netwerk 'National Energy Ombudsman Network – NEON'

Het NEON-netwerk werd opgericht tijdens het London Citizens' Energy Forum in 2011.

NEON is een onafhankelijk Europees non-profit-netwerk dat bestaat uit ombudsmannen en ombudsdiensten in de energiesector die erkend zijn als een entiteit inzake alternatieve geschillenregeling overeenkomstig de Europese Richtlijnen (Richtlijnen 2009/73 of derde aardgasrichtlijn en 2019/944 of de vierde elektriciteitsrichtlijn voor de interne markt, Richtlijn 2013/11/EU betreffende de buitengerechtelijke beslechting

van consumentengeschillen en Verordening (EU) 524/2013 betreffende de onlinebeslechting van consumentengeschillen).

Op 1 januari 2024 groepeerde NEON de nationale en regionale ombudsdiensten van acht landen van de Raad van Europa (België, Frankrijk, Georgië, Griekenland, Italië, Ierland, Spanje en het Verenigd Koninkrijk), die gezamenlijk aan meer dan 200 miljoen burgers en (kleine en middelgrote) bedrijven bijstand verlenen voor het naleven van hun rechten op de energiemarkt.





De leden van NEON zijn in 2024 slechts éénmaal samengekomen: op 17 april 2024 in de lokalen van de Belgische federale Ombudsdienst voor Energie in Brussel.

De Ombudsdienst voor Energie was ook aanwezig op het door de Europese Commissie (DG Energy) georganiseerde 16de Citizens' Energy Forum in Boedapest (Hongarije) op 5 december 2024 met als onderwerp "Work begins on the Citizens Energy Package to ensure a fair and inclusive energy transition". De dag erna op 6 december 2024 was er ook de derde "Rondetafel van Regulators over energiebeleid voor consumenten" waarop de Ombudsdienst voor de eerste keer werd uitgenodigd.

Deze events geven de leden van NEON de mogelijkheid om hun ervaringen uit te wisselen en maatregelen te bespreken over het omgaan met de energietransitie op Europees vlak en per lidstaat.

De Nederlandstalige ombudsman voor energie zit

als bestuurder van het administratief orgaan van NEON mee aan het stuur van NEON en is er tevens de schatbewaarder. 2024 was een overgangsjaar waarin we hebben besloten om de formele organisatie van NEON via een internationale VZW om te vormen tot een informele organisatie die zich minder moet bezig houden met de organisatie van NEON en de financiering ervan. De meeste leden van NEON voelen immers door de grote toevloed van klachten en vragen, nog steeds een sterke impact van de gevolgen van de energiecrisis op hun eigen werking en organisatie zodat er nog weinig tijd en energie overbleef voor de formele werking en organisatie van NEON. We hopen zo spoedig mogelijk met een nieuw elan en met hernieuwde en verenigde krachten te kunnen starten. We zijn ons immers sterk bewust van de nieuwe uitdagingen die de energietransitie met zich mee zal brengen voor de consumenten en (energie) bedrijven waarbij ombudsdiensten een belangrijke rol en signaalfunctie kunnen spelen, meer bepaald op het vlak van naleving van eerlijke marktpraktijken en respect voor consumentbescherming.



B. Op federaal vlak

De ombudsmannen nemen regelmatig deel aan activiteiten van (ombuds)diensten waarmee de Ombudsdienst een overeenkomst of samenwerkingsverband heeft, zoals de federale energieregulator CREG, de Algemene Directie van de Economische Inspectie en het platform Belmed. Belmed is het onlineplatform voor de beslechting van consumentengeschillen (www.belmed.fgov.be). De federale Ombudsdienst voor Energie was een van de eerste partners van Belmed. Op dit platform is informatie te vinden over alles wat er gebeurt op het vlak van minnelijke geschillenregeling in België.



Daarnaast zijn er nog een aantal andere evenementen en werkgroepen waaraan de ombudsman heeft deelgenomen in 2024, al dan niet via een webinar of videoconferentie:

- Deelname aan de algemene vergaderingen van de netwerkorganisatie ombudsman.be.
- Deelname aan verschillende werkgroepen en webinars, georganiseerd door consumenten- en armoedeorganisaties.
- Deelname aan de federale Task Force (opgericht op vraag van de federale minister van Energie) om onder leiding van de federale energieregulator CREG en samen met de AD Economische Inspectie driemaandelijks de klachtengegevens en -patronen te verzamelen en te signaleren aan de toenmalige federale ministers van Economie, van Energie en aan de staatssecretaris bevoegd voor Consumentenbescherming.
- Deelname aan de federale werkgroep van het Sociaal Klimaatplan op vraag van de dienst Klimaatverandering van de DG Leefmilieu van de FOD Volksgezondheid.

C. Op gewestelijk vlak

De ombudsmannen zijn ook actief op gewestelijk vlak omdat de energiemarkten volgens de Belgische staatsstructuur gewestelijk worden georganiseerd door de gewestelijke energieregulators.

I. In Vlaanderen:

- Op kwartaalbasis het uitwisselen van klachtentendensen en -gegevens per leverancier met de Vlaamse Nutsregulator (voorheen VREG), zodat deze informatie opgenomen kan worden in de klachtenindicator van de Servicecheck.
- Deelname aan de werkgroep Energie en Armoede. Een greep uit de aanwezigen: vertegenwoordigers van de kabinetten van de Vlaamse ministers bevoegd voor Energie en voor Wonen, de Vlaamse distributienetbeheerder FLUVIUS, de Vlaamse Nutsregulator (voorheen VREG), het VEKA, het Steunpunt Armoedebestrijding, de OCMW's van Antwerpen, Gent en Mol, en SAAMO (opvolger

van Samenlevingsopbouw Vlaanderen).

- Deelname aan verschillende artikelen van de geschreven pers, aan nieuwsprogramma's op radio en TV en eenmalig aan het consumentenprogramma "WinWin" van Radio 2 in verband met de telefonische bereikbaarheid van energieleveranciers.



II. In Wallonië:

- Regelmatig overleg en uitwisseling van inlichtingen met de collega's van de Gewestelijke Ombudsdienst voor Energie (SRME), opgericht binnen de CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie).
- Deelname aan verschillende artikelen van de geschreven pers en aan nieuwsprogramma's op radio en TV. Contacten met de medewerkers van Energie Info Wallonie.
- Samenwerking met VSZ (Verbraucherschutzzentrale) in Eupen.

III. In Brussel:

- Contacten met de collega's van de Geschillendienst opgericht binnen de Brusselse Reguleringscommissie voor Gas en Elektriciteit (BRUGEL).
- Contacten met de medewerkers van Infor GazElec.

”

Bedankt voor uw interventie. Zonder jullie was er geen enkele beweging bij de leverancier te bespeuren.

”

”

Langs deze weg wil ik u alvast bedanken voor uw tijd en deskundigheid.

Dankzij uw begeleiding ben ik beter geïnformeerd en voel ik me gesteund.

Het is fijn te weten dat u zich zo inzet om de belangen van consumenten te behartigen.

”

Verspreiding van het activiteitenverslag

10

De Ombudsdienst voor Energie bezorgt jaarlijks een verslag van zijn activiteiten en opdrachten aan de federale minister van Energie en aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers. Dit jaarverslag wordt ter beschikking gesteld van het publiek en dus stuurt de Ombudsdienst het ook naar:

- de leden van de federale regering;
- de leden van de Senaat;
- de Belgische leden van het Europees Parlement;
- de leden van de gewestregeringen die bevoegd zijn voor energie;
- de leden van het Vlaams Parlement, het Waals Parlement en het Brussels Hoofdstedelijk Parlement;
- de diensten van de Europese Commissie DG Energy en DG Justice and Consumers;
- de Algemene Directie Energie, de Algemene Directie Economische Inspectie en de Algemene Directie Economische Reglementering van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie;
- de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG), de Vlaamse Nutsregulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (voorheen VREG), de Brusselse Reguleringscommissie voor Gas en Elektriciteit (BRUGEL) en de gewestelijke Ombudsdienst voor Energie (SRME), opgericht binnen de CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie);
- de energieleveranciers en distributienetbeheerders;
- de pers.

Het jaarverslag wordt ten slotte gratis en op eenvoudig verzoek ter beschikking gesteld van wie erom vraagt. U kunt het ook raadplegen op de website van de Ombudsdienst voor Energie: www.ombudsmanenergie.be.



Contactgegevens van de Ombuds- dienst voor Energie

11

Nederlandstalige klachten

Ombudsdienst voor Energie
De heer Eric Houtman, Ombudspersoon
Koning Albert II-laan 8 bus 6 1000 Brussel
Tel: + 32 (0) 2 211 10 60 – Fax: + 32 (0) 2 211 10 69

<https://www.ombudsmanenergie.be/nl/klacht-indienen>

Franstalige en Duitstalige klachten

Service de Médiation pour l'Énergie / Ombudsstelle
für Energie
Monsieur/Herr Maurice Bohet, Médiateur /
Ombudsmann
Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 6 1000 Bruxelles
Tél: + 32 (0) 2 211 10 60 – Fax: + 32 (0) 2 211 10 69

<https://www.mediateurenergie.be/fr/introduire-une-plainte/>

<https://www.ombudsmannenergie.be/de/klage-einreichen>

De brochures over de opdrachten en de werking van de Ombudsdienst zijn gratis en op eenvoudig verzoek verkrijgbaar in het Nederlands, het Frans, het Duits en in de tweetalige versie Nederlands-Frans.



Het alternatief voor uw energiegeschillen

OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

Koning Albert II-laan 8 bus 6
B-1000 Brussel

www.ombudsmanenergie.be

