



Activiteitenverslag 2025

 Ombudsdienst
voor ENERGIE 



Activiteitenverslag

2025

Inhoudstafel

1. Inleiding	2	4. Specifieke klachtensoorten	56
A. Werking van de Ombudsdienst voor Energie	2	5. Voorbeelden van minnelijke schikkingen	98
B. Begroting van de Ombudsdienst voor Energie	5	6. Aanbevelingen voor energiebedrijven	106
C. Financiering van de Ombudsdienst voor Energie	6	7. Beleidsadviezen	128
2. Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie	10	8. Vragen om informatie	130
A. Maandelijkse evolutie van de ontvangen klachten	10	9. Overige activiteiten van de Ombudsdienst voor Energie	134
B. Indieningswijzen	11	A. Op Europees en internationaal vlak	134
C. Aantal klachten per gewest	12	B. Op federaal vlak	136
D. Aantal klachten per taalgroep	12	C. Op gewestelijk vlak	137
E. Aantal klachten per energiebedrijf	13	10. Verspreiding van het activiteitenverslag	138
F. Aantal klachten per leverancier	13	11. Contactgegevens van de Ombudsdienst voor Energie	140
G. Aantal klachten per distributienetbeheerder (DNB)	16		
H. Aantal klachten per energieleverancier en per gewest	17		
I. Aantal klachten per bevoegdheidsdomein	19		
J. Uitsluitend federale bevoegdheid	19		
K. Uitsluitend gewestelijke bevoegdheid	20		
L. Federale en gewestelijke bevoegdheid	20		
M. Aantal klachten per energiesoort en per eindafnemer	20		
I. Per energiesoort	20		
II. Per eindafnemer	21		
N. Aantal klachten per klachtensoort en energiebedrijf	22		
I. Per klachtensoort	22		
II. Per energiebedrijf	24		
O. Klachtensoorten per gewest	40		
3. Klachten behandeld door de Ombudsdienst voor Energie	42		
A. Aantal ontvankelijke klachten	42		
B. Aantal niet-ontvankelijke klachten	43		
C. Aantal niet-bevoegde klachten	44		
D. Aantal afgesloten klachten	45		
E. Aantal (niet-) gegronde klachten	46		
F. Ontvankelijke klachten per energieleverancier	47		
G. Ontvankelijke klachten per gewest en per energieleverancier	49		
H. Aantal klachten volgens resultaat	52		
I. Akkoord met minnelijke schikking	52		
II. Gedeeltelijk akkoord	52		
III. Individuele en generieke aanbevelingen	53		
IV. Geen akkoord	53		
V. Financiële compensaties	54		

Inleiding

1

A. Werking van de Ombudsdienst voor Energie

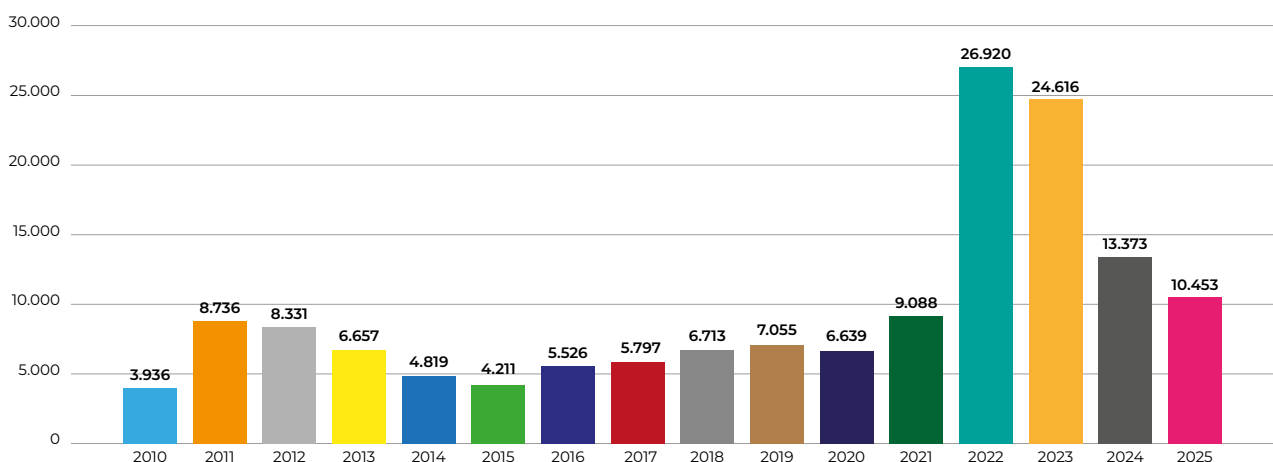
De federale Ombudsdienst voor Energie ontving in het werkingsjaar 2025 in totaal 10.453 vragen en klachten, waarvan 10.091 betrekking hadden op klachten of bemiddelingsaanvragen over een energiebedrijf. Dit is een daling van 21,8% ten opzichte van 2024, toen nog 13.373 vragen en klachten werden geregistreerd. 59,5 % van de klachten werden ingediend in het Nederlands, 40,3 % in het Frans en 0,2 % in het Duits.

Deze verdere daling van het aantal klachten houdt rechtstreeks verband met de lagere en stabielere energieprijzen na de energiecrisis, en met een daling van de problemen die te maken hadden met IT en communicatie. Die problemen waren het gevolg van de invoering van het communicatieprotocol MIG6 en

het dataplatform Atrias, dat eind 2021 werd ingevoerd om het dataverkeer tussen distributienetbeheerders en leveranciers te verbeteren.

Toch blijven zowel de klachtenvolumes als de energieprijzen hoger dan vóór de energiecrisis. Bovendien was er op 31 december 2025 nog steeds een achterstand van 4.001 bemiddelingsdossiers.

De Ombudsdienst voor Energie is operationeel sinds 21 januari 2010. In 16 jaar tijd ontving de dienst 152.870 klachten, vragen en meldingen. In totaal werden in die periode 97% van de bemiddelingsaanvragen (goed voor meer dan 148.000 dossiers) verwerkt.





De bemiddelingsaanvragen die in 2025 werden ontvangen, gingen vooral over:

- **meterproblemen (24,7%)** met vooral veel klachten over het verwerken van een verhuis of een overlijden. Daarnaast ging het om laattijdige invoer of correctie van metergegevens bij de deblokking van een toegangspunt, bij een jaarlijkse opname of schatting, een leverancierswissel, bij de vervanging van een defecte meter of bij de plaatsing van een digitale meter;
- de **energieprijzen (19,1%)** zoals de transparantie van vaste, variabele of dynamische tarieven, injectievergoedingen, de hernieuwing van prijzen of toegepaste kortingen;
- **facturatieproblemen (18,8%)** zoals de laattijdige opmaak van energiefacturen en onduidelijkheid over het facturatieproces;
- **betalingproblemen (11,4%)** zoals afbetalingsplannen, (uitblijven van) terugbetalingen, administratieve kosten en kosten voor minnelijke invordering, betaling via domiciliëring, waarborgregelingen en (dreiging met) opzegging van contracten of afsluitingen wegens wanbetaling;
- **commerciële praktijken en (pre)contractuele voorwaarden (5,3%)** met onder meer vragen, klachten en meldingen over verkoopmethodes en de transparantie van prijssimulatoren en -vergelijkers;
- **de klantenservice van energiebedrijven (4,2%)** door de moeilijke telefonische en digitale bereikbaarheid;
- **leverancierswissels (3,5%)** en dan vooral vertragingen, maar ook ongewenste overstappen en onterechte overnames.

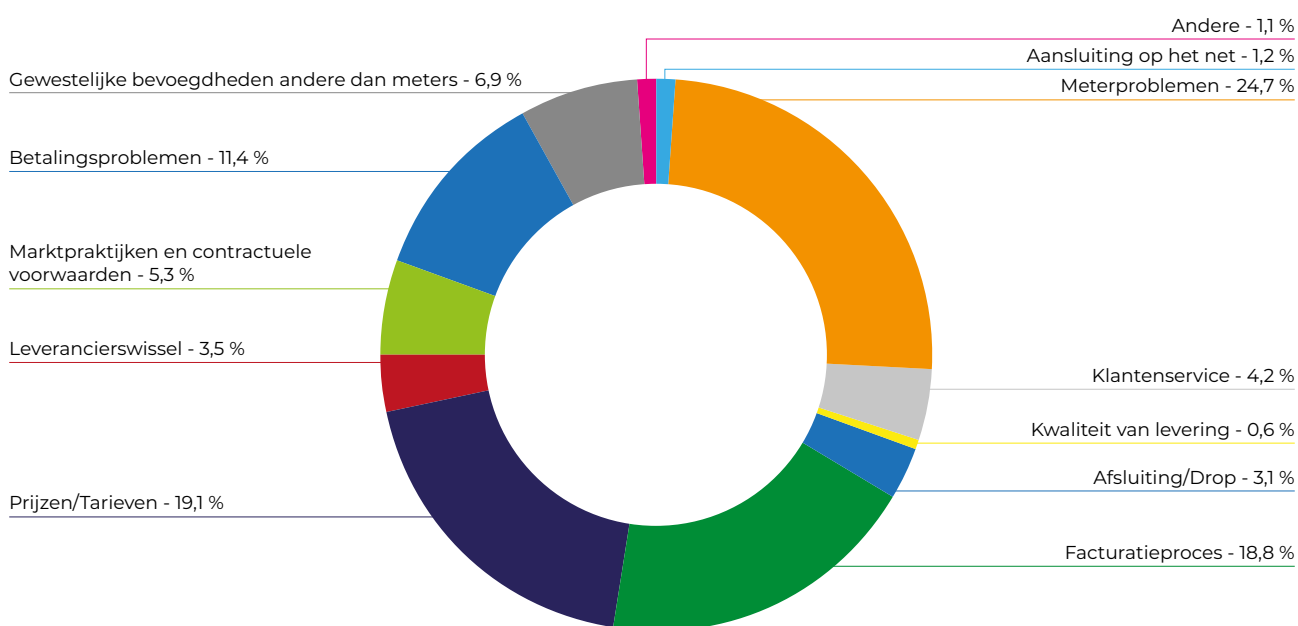


De overige klachten hadden voor **6,9%** betrekking op **gewestelijke bevoegdheden** rond de installatie van de digitale meter en diensten die daaraan verbonden zijn, zoals energiedelen en de maandelijkse afrekening. Ook andere maatregelen rond groene stroom kwamen aan bod, zoals de afrekening van injectievergoedingen, de opstart van dynamische energiecontracten en de compensatieregeling voor het productieoverschot van geproduceerde zonne-

energie bij de overgang van een analoge naar een digitale meter.

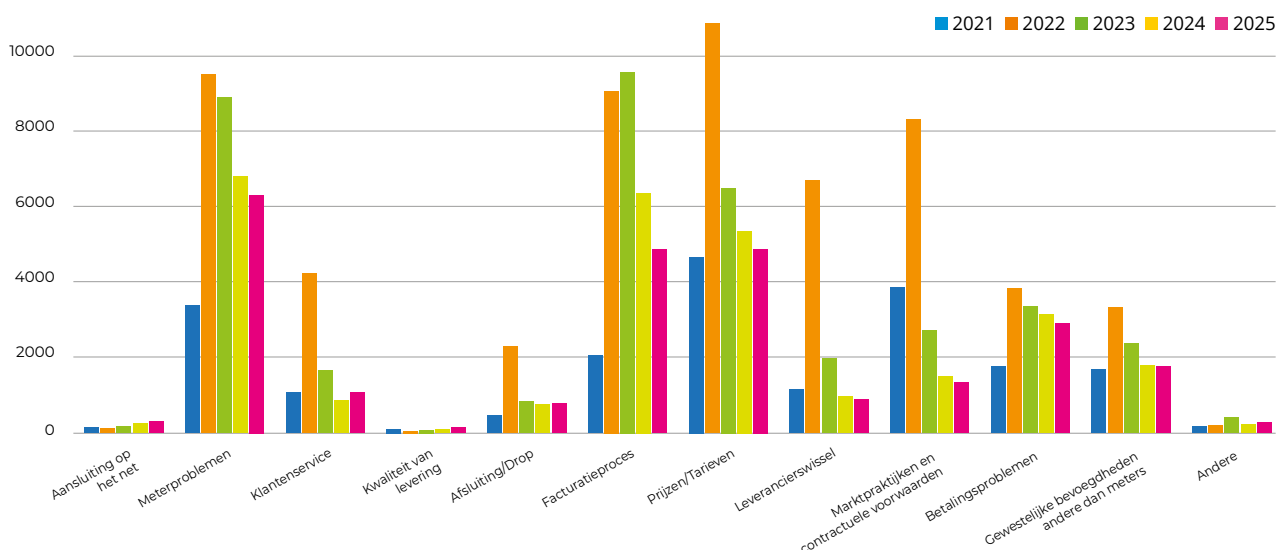
Geschillen over (nakende) afsluitingen en stopzetting van energiecontracten, zogenaamde drops (3,1%), over aansluitingen op het distributienet (1,2%) en over stroompannes en spanningsproblemen (0,6%) vervolledigen de klachtensoorten die onder de exclusief gewestelijke bevoegdheden vallen.

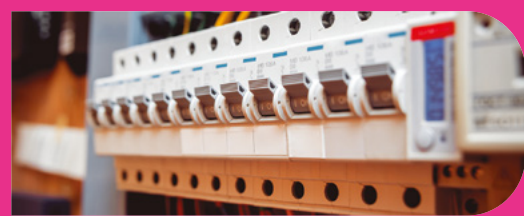
KLACHTENSOORTEN 2025



De evolutie van de klachtensoorten van 2021 tot 2025 wordt hierna schematisch weergegeven.

EVOLUTIE KLACHTENSOORTEN





In 2025 verleende de Ombudsdienst ook adviezen aan de federale ministers voor Energie en Consumentenzaken en aan het federale parlement over:

- de (her)invoering van een striktere controle van de federale energieregulator CREG op de energieprijzen;
- het invoeren van een “backbilling-termijn” van maximum 12 maanden;
- een verlagen van de verjaringstermijn van 5 naar 2 jaar;
- een betere bescherming van kmo's;
- een uitbreiding en het afdwingbaar maken van het consumentenakkoord bij alle energiebedrijven;
- een betere telefonische en digitale toegankelijkheid van klantendiensten, en de mogelijkheid voor de Ombudsdienst om ook telefonische klachten te registreren (vanaf 1 januari 2026).

De Ombudsdienst vraagt daarnaast om ook te kunnen bemiddelen bij geschillen over alle producten en diensten die verband houden met het functioneren van de energiemarkt en de energietransitie, maar die worden aangeboden

door andere entiteiten dan energiebedrijven. Zo wil de Ombudsdienst bevoegd worden voor geschillen over leveranciers van warmte- en koudenetten, collectieve verwarming en over aanbieders en installateurs van zonnepanelen, warmtepompen en laadpalen.

Ten slotte blijft de Ombudsdienst de consumentenbelangen en de alternatieve geschillenregeling in de energiesector actief promoten op gewestelijk, federaal en Europees vlak. Dat gebeurt via fysiek en digitaal overleg met alle actoren, onder meer door regelmatig overleg met energieregulators, deelname aan webinars, werkgroepen, debatten en netwerkevents met het netwerk ombudsman.be en met de leden van het National Energy Ombudsman Network (NEON). De ombudsmannen ook deel uit van het Directiecomité van de Consumentenombudsdienst, samen met collega's uit andere gereguleerde sectoren (banken, verzekeringen, telecommunicatie, postdiensten en treinverkeer).

B. Begroting van de Ombudsdienst voor Energie

Begroting en realisaties 2025

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

De federale Ministerraad keurde voor 2025 een begroting goed van 2.763.522 euro (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 had deze onderverdeling:

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

Voor werkingsjaar 2025 was er een personeelskader van 26 voltijdsequivalenten voorzien, ingevuld met 25 personeelsleden (situatie op 31/12/2025):

- 2 ombudsmannen (1 NL + 1 FR)
- 2 juristen (1 NL + 1 FR)
- 1 klachtenmanager NL
- 17 dossierbeheerders en correspondenten (12 NL + 5 FR)
- 2 administratieve medewerkers FR
- 1 administratief en financieel secretaris FR



De werkingsuitgaven en investeringen worden maandelijks opgevolgd via een vermogensboekhouding volgens de regels van de dubbele boekhouding en via een begrotingsboekhouding in eBMC van het platform FEDCOM.

Op de begroting 2025 werd een overschot van 158.004,90 euro gerealiseerd. De boekhouding sloot af met een positief resultaat van 163.103,83euro. Het verschil van 5.098,93 euro wordt verklaard door de kapitaalsuitgaven (investeringen) en de bijhorende afschrijvingen.

Begroting 2026

Voor 2026 keurde de federale Ministerraad een begroting goed van 2.861.075 euro (koninklijk besluit van 28 september 2025 tot vaststelling van het bedrag bestemd voor de financiering van de

werkingskosten van de Ombudsdienst voor Energie voor het jaar 2026 – Belgisch Staatsblad van 8 oktober 2025).

De begroting 2026 heeft deze onderverdeling:

- personeelsuitgaven: 2.383.234 euro
- gewone werkingsuitgaven: 385.877 euro
- kapitaaluitgaven: 91.963 euro

Het personeelskader blijft behouden op 26 voltijdsequivalenten met de volgende invulling ;

- 2 ombudsmannen (1 NL + 1 FR)
- 2 juristen (1 NL + 1 FR)
- 1 klachtenmanager NL
- 16 dossierbeheerders of correspondenten (11 NL + 5FR)
- 4 administratieve medewerkers (2 NL en 2 FR)
- 1 administratief en financieel secretaris FR

C. Financiering van de Ombudsdienst voor Energie

De Ombudsdienst wordt gefinancierd via ombudsbijdragen die energiebedrijven (de leveranciers en de distributienetbeheerders) uiterlijk op 30 september betalen voor het jaar dat volgt.

Voor 2026 wordt de begroting van 2.861.075 euro gefinancierd met:

- 2.854.075 euro via ombudsbijdragen
- 6.000 euro via diverse ontvangsten
- 1.000 euro via 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).

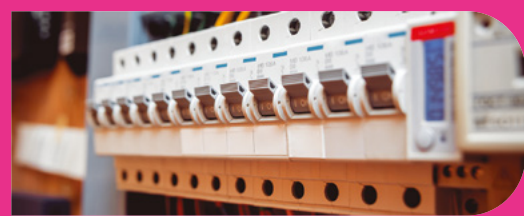
Twee factoren bepalen de ombudsbijdrage per elektriciteits- en gasonderneming:

- het gemiddelde aantal klanten van het afgelopen jaar (vaste bijdrage)
- het aantal ingediende klachten (variabele bijdrage)

Deze twee wettelijk bepaalde parameters worden toegepaste via twee verdeelsleutels:

1° De globale verdeelsleutel die het aandeel van de leveranciers en de distributienetbeheerders vastlegt. 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.

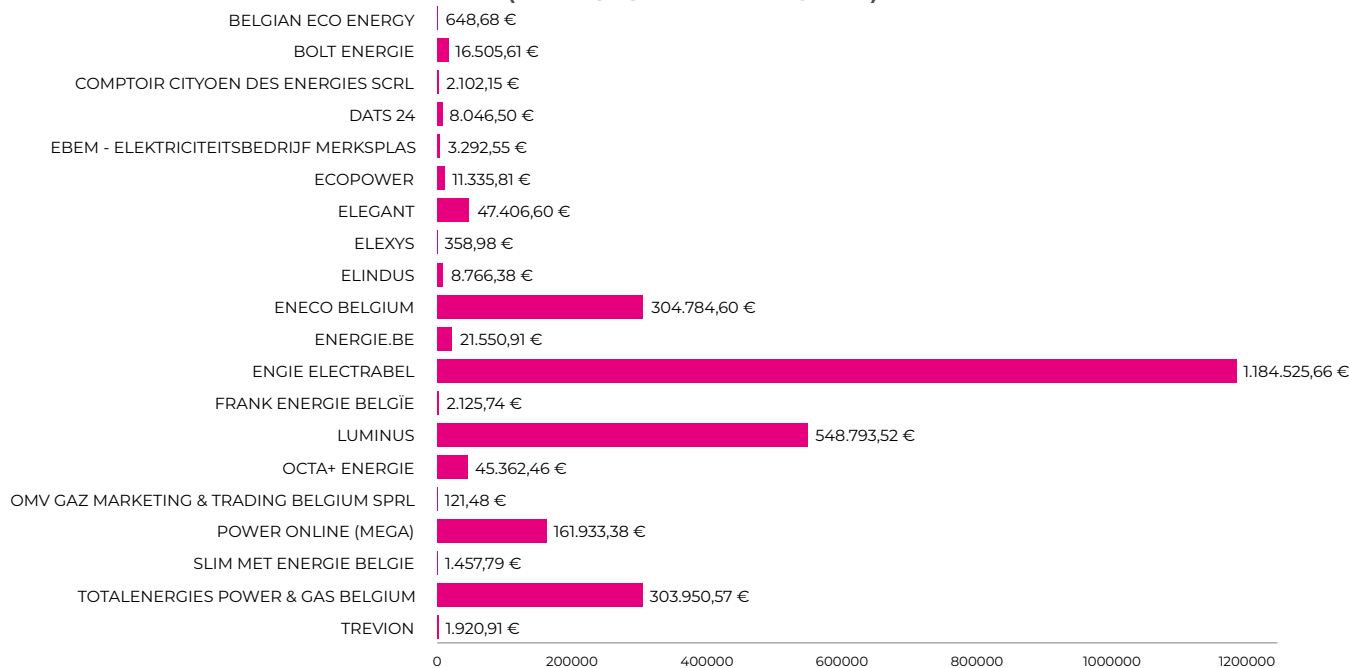
Deze tweede verdeelsleutel leidt tot het eindbedrag van de ombudsbijdragen zoals deze verschuldigd zijn door een elektriciteits- en/of aardgasbedrijf, respectievelijk aangeduid als leverancier en distributienetbeheerder (of werkmaatschappij).

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. Ook leveranciers die geen klanten meer hadden op 31 december 2024 wegens stopzetting of overname van de activiteiten, betalen geen ombudsbijdrage meer. Indien de klantenportefeuille is overgenomen door een andere leverancier, wordt de ombudsbijdrage berekend op basis van het aantal toegangspunten (klanten) dat is overgenomen en het aantal klachten met inbegrip van de klachten die toebehoren aan de overgenomen toegangspunten (klanten).

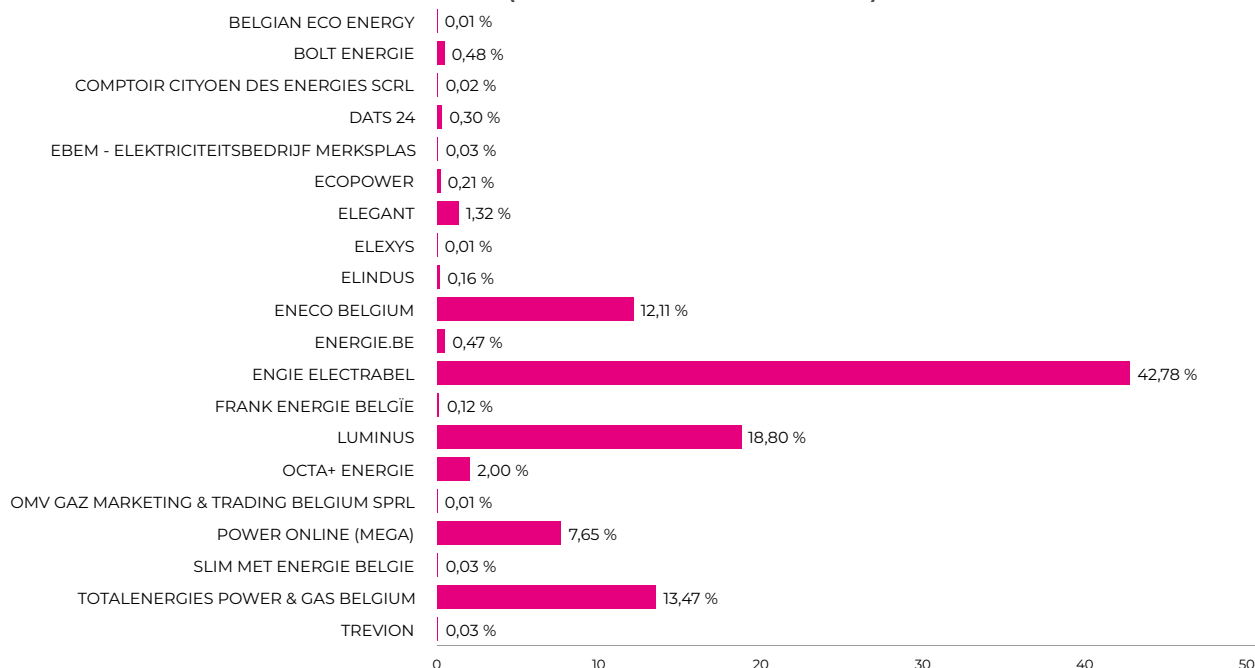


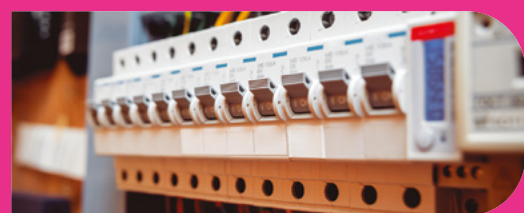
De ombudsbijdragen voor 2026 zijn als volgt vastgesteld:

LEVERANCIERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2026 - IN EURO (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)

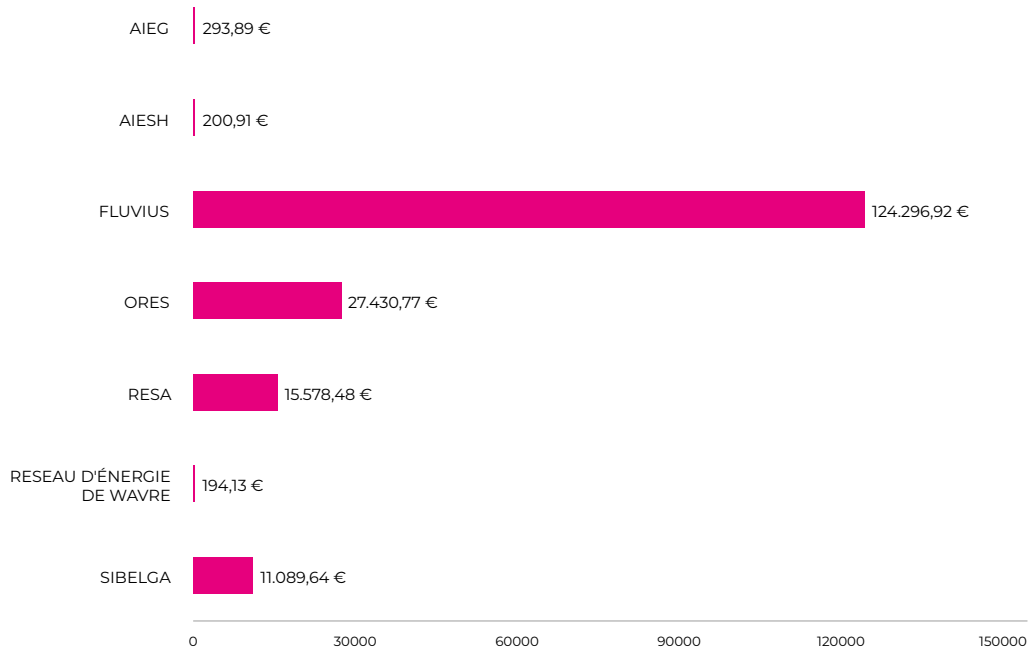


LEVERANCIERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2026 - IN % (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)

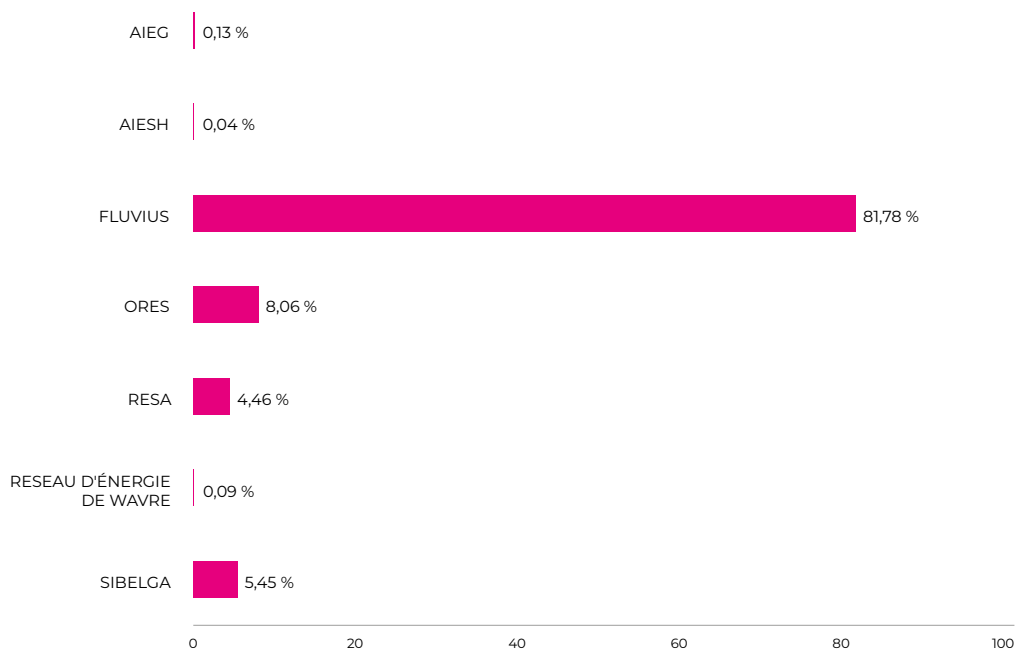




DISTRIBUTIENETBEHEERDERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2026 - IN EURO (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)



DISTRIBUTIENETBEHEERDERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2026 - IN % (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)



Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie

2

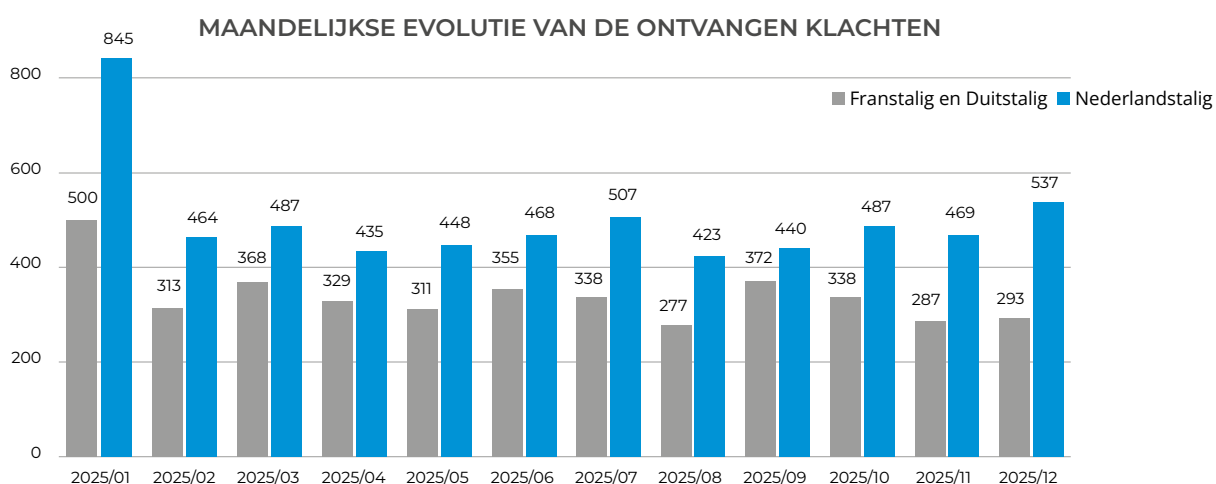
In 2025 ontving de Ombudsdienst voor Energie in totaal 10.453 klachten, vragen en meldingen over de werking van de elektriciteits- en aardgasmarkt. Hieronder volgt een gedetailleerde toelichting bij deze klachten.

Dit klachtenoverzicht omvat zowel de geschillen die door de Ombudsdienst volledig en ontvankelijk werden verklaard, als de dossiers die niet-ontvankelijk werden bevonden of tot de exclusieve bevoegdheid van een gewestelijke overheid behoorden.

A. Maandelijkse evolutie van de ontvangen klachten

Met uitzondering van januari 2025 bleven de maandelijkse klachtenaantallen in de loop van het jaar relatief stabiel. Het hoge aantal klachten in januari is deels te verklaren door dossiers die in december 2024 werden ingediend, maar pas in januari 2025 werden geregistreerd en daarom niet meer in het jaarverslag van 2024 konden worden opgenomen.

Anderzijds werden voor december 2025 voor het eerst alle klachten opgenomen die in die maand werden ingediend, ook al werden ze pas in januari 2026 geregistreerd. Vanaf 2025 registreert de Ombudsdienst klachten dus volgens de maand van indiening. Voorheen gebeurde dit op basis van de maand waarin de klacht in de databank werd opgenomen en waarin de betrokken eindafnemer een ontvangstmelding ontving.





B. Indieningswijzen

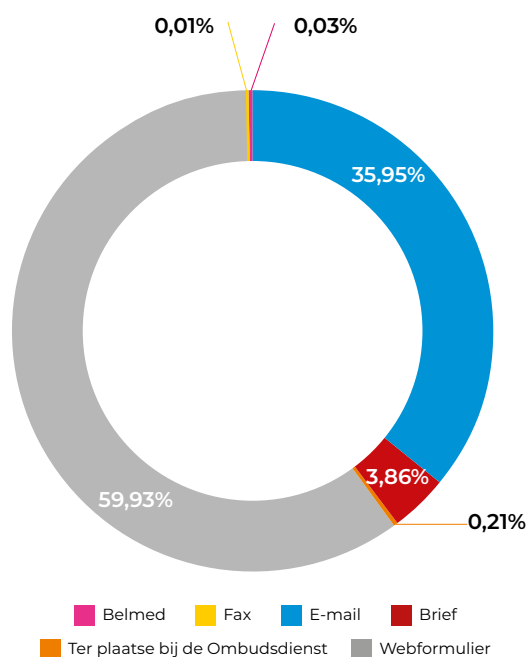
Net zoals in de voorgaande jaren werd het merendeel van de klachten elektronisch ingediend:

- Via het webformulier op www.ombudsmanenergie.be (6.048 klachten);
- Via het e-mailadres klacht@ombudsmanenergie.be (3.628 klachten);
- Via het elektronisch klachtensysteem BELMED (3 klachten), opgericht door de FOD Economie in het kader van Online Dispute Resolution (ODR).

Daarnaast werden klachten ingediend:

- Per brief (390 klachten);
- Via telefax (1 klacht);
- Ter plaatse in de lokalen van de Ombudsdienst (21 klachten).

INDIENINGSWIJZEN





C. Aantal klachten per gewest

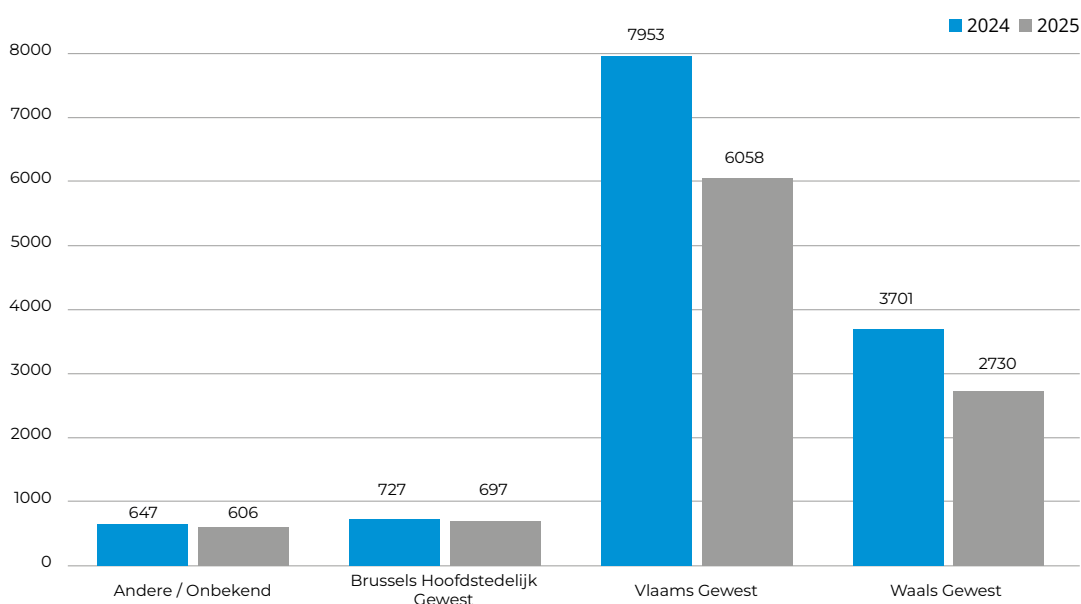
Ook in 2025 werd het grootste aantal klachten ingediend door inwoners van het Vlaamse Gewest (60%). Het Waalse Gewest volgt met 27%, terwijl het Brussels Hoofdstedelijk Gewest goed is voor bijna 7% van de klachten. Bij 6% van de dossiers was het adres van de klager onbekend, doorgaans omdat het ging om niet-bevoegde of niet-ontvankelijke klachten.

In alle gewesten werd een daling van het klachtenvolume vastgesteld ten opzichte van 2024. Het hogere aantal klachten uit het Vlaamse Gewest hangt in belangrijke mate samen met

het bevolkingsaantal, maar ook met het bestaan van een gewestelijke Ombudsdienst voor Energie binnen de Waalse energieregulator CWaPE en Geschillendienst voor Energie binnen de Brusselse energieregulator BRUGEL.

Daarnaast beschikken Wallonië (Energie Info Wallonie) en Brussel (Infor GazElec) over gewestelijke informatie-, advies- en ondersteuningsdiensten. Hierdoor doen minder eindafnemers uit deze gewesten een beroep op de federale Ombudsdienst voor Energie.

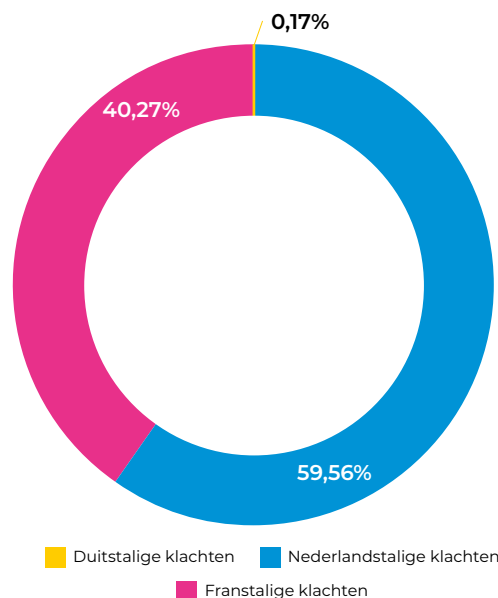
AANTAL KLACHTEN PER GEWEST

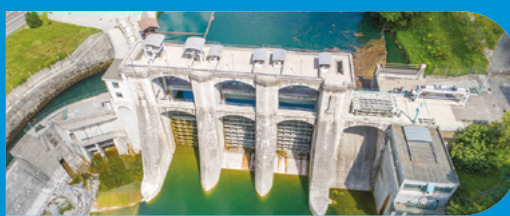


D. Aantal klachten per taalgroep

In 2025 werden de klachten per taalgroep als volgt verdeeld:

- 59,56% Nederlandstalige klachten (6.010 klachten);
- 40,27% Franstalige klachten (4.064 klachten);
- 0,17% Duitstalige klachten (17 klachten).





Deze verdeling hangt samen met de verschillen in organisatie van de energiemarkt per gewest en met de aanwezigheid van gewestelijke informatie- en klachtendiensten.

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

(VSZ – <https://vsz.be>) in Eupen. Deze consumentenrechtenorganisatie, ondersteund door de Duitstalige Gemeenschap, staat in voor de vertaling en doorzending van Duitstalige klachten. De Ombudsdienst behandelt deze klachten vervolgens autonoom en onafhankelijk in het Frans.

E. Aantal klachten per energiebedrijf

De Ombudsdienst is bevoegd voor klachten van eindafnemers tegen energiebedrijven. In 2025 registreerde de Ombudsdienst 8.366 klachten tegen energieleveranciers en 2.577 klachten tegen distributienetbeheerders of hun werkmaatschappijen.

Het betreft klachten zoals ze door eindafnemers werden geformuleerd, ongeacht de feitelijke oorzaak van het probleem;

Zo kan een klacht tegen een leverancier betrekking hebben op een probleem dat in werkelijkheid

is ontstaan bij de opname, schatting, validatie of communicatie van metergegevens door de distributienetbeheerders. Omgekeerd kunnen klachten tegen een distributienetbeheerder hun oorsprong vinden in een foutieve of laattijdige verwerking van metergegevens door de leverancier.

In dit overzicht worden de klachten weergegeven zoals ze door de eindafnemer werden gericht het betrokken energiebedrijf ook wanneer later blijkt dat een andere partij aan de basis van het probleem lag.

F. Aantal klachten per leverancier

De algemene daling van het aantal klachten weerspiegelt zich ook bij de meeste leveranciers, met uitzondering van MEGA, BOLT ENERGIE en ELINDUS.

Daarnaast werden voor het eerst klachten geregistreerd over nieuwe leveranciers zoals ENERGYVISION en BELVUS ENERGIE.

Over ENECO NEDERLAND ontving de Ombudsdienst acht klachten van inwoners van de Belgische enclaves van Baarle-Hertog. Deze inwoners zijn voor aardgas aangesloten op het Nederlandse distributienet van ENEXIS en dienen daarom een Nederlandse energieleverancier te kiezen.

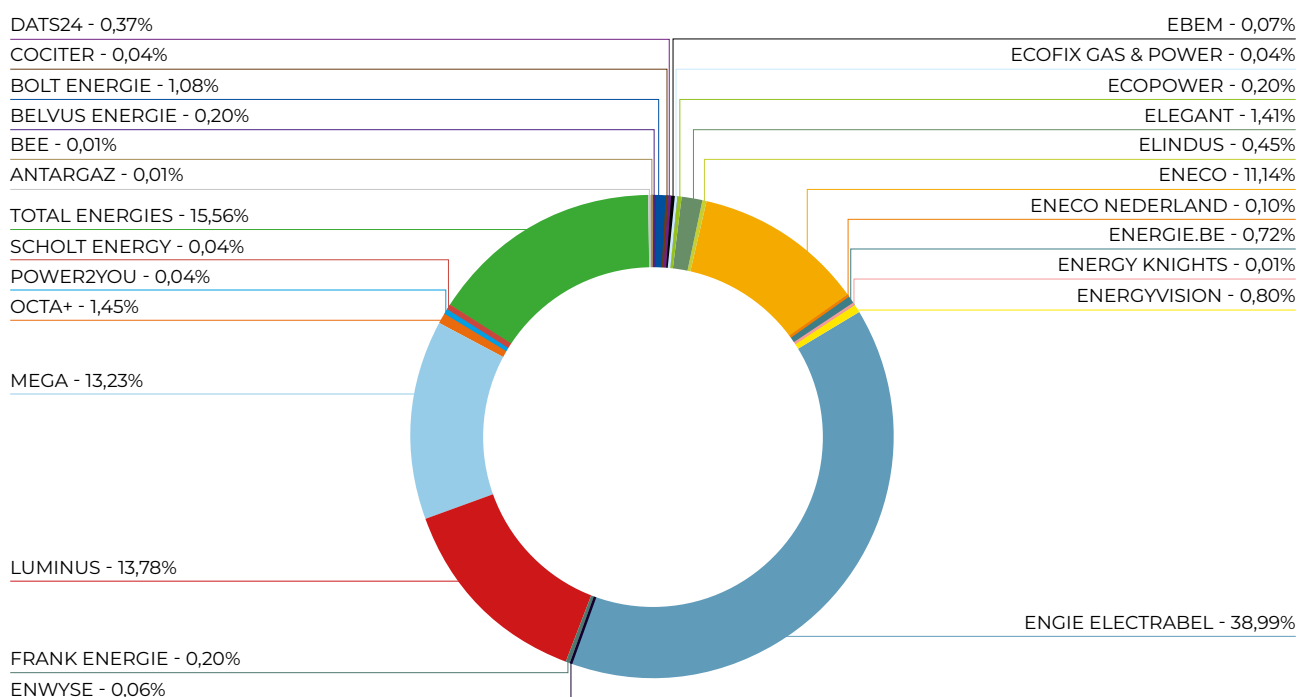
Zij ontvingen van ENECO NEDERLAND een schrijven waarin werd meegedeeld dat zij vanaf 1 januari 2025 een Nederlandse milieu- of energiebelasting moesten betalen, terwijl zij als Belgische burgers onderworpen zijn aan Belgische accijnzen.

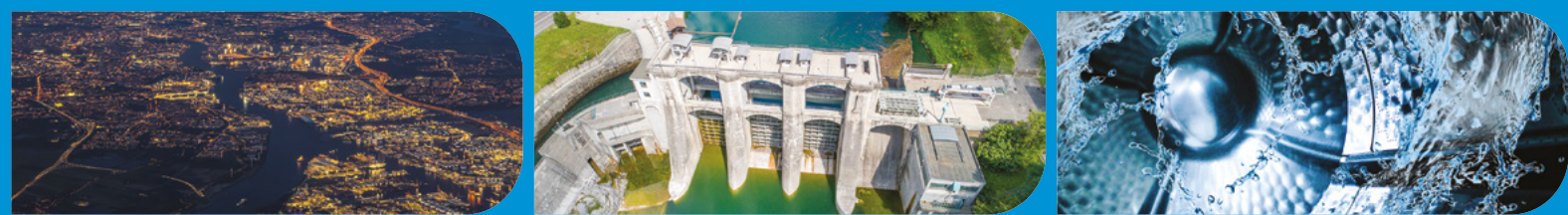
Na overleg met de bevoegde Belgische fiscale administratie liet ENECO NEDERLAND aan de Ombudsdienst weten dat de Nederlandse Belastingdienst een uitzondering heeft gemaakt voor klanten uit Baarle-Hertog. Zij moeten voortaan enkel Belgische accijnzen betalen. De betrokken facturen werden retroactief aangepast.



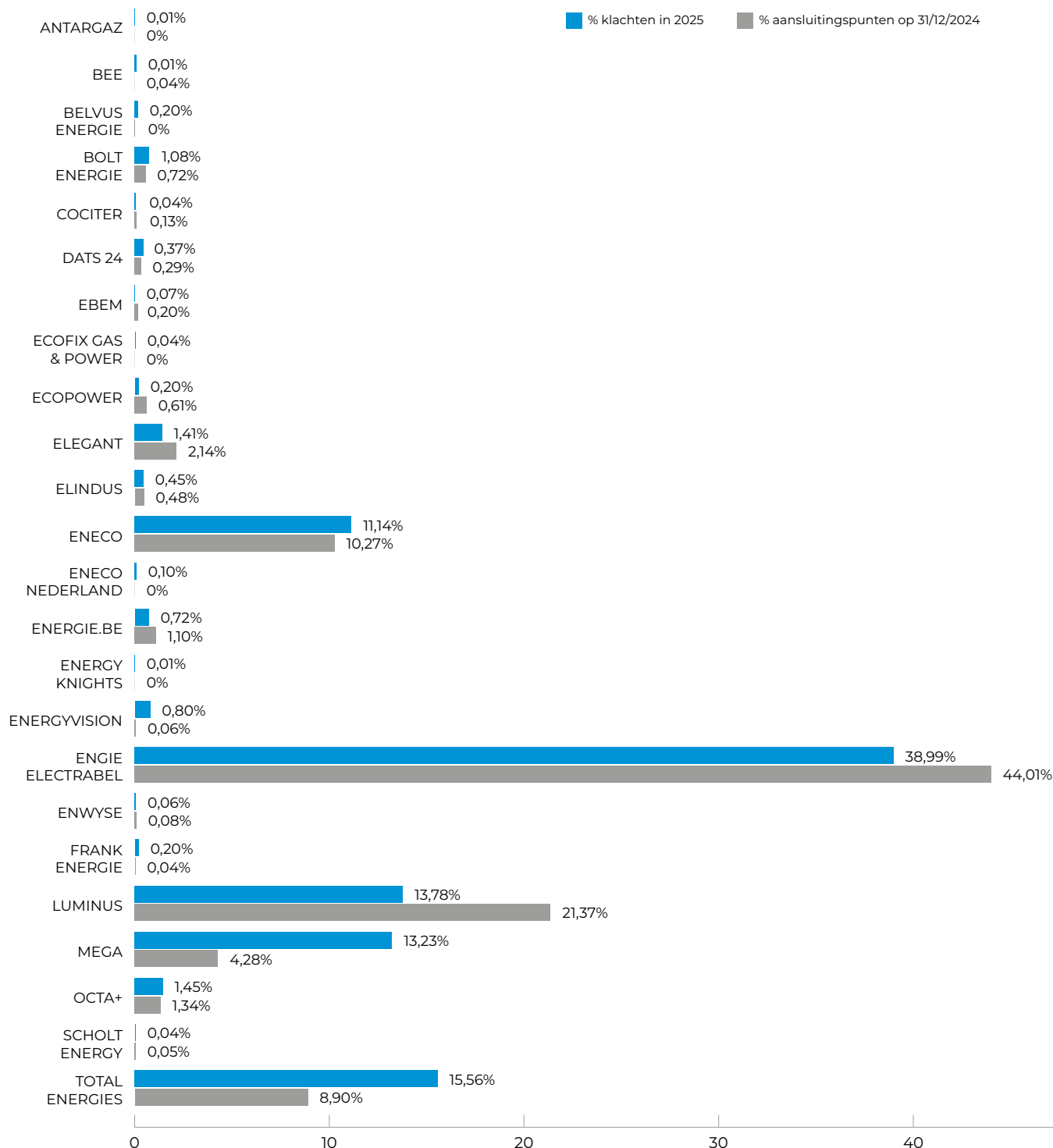
Leverancier	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
ANTARGAZ	3	7	7	36	93	148	438	67	16	1
BEE	0	0	3	6	6	1	32	10	1	1
BELVUS ENERGIE	0	0	0	0	0	0	/	/	/	17
BOLT ENERGIE	0	0	0	0	2	15	182	101	55	90
COCITER	0	0	0	1	0	0	2	4	2	3
DATS24	0	0	0	0	0	0	15	22	34	31
EBEM	4	7	6	5	6	31	25	11	4	6
ECOPOWER	8	6	4	5	3	22	27	16	24	17
ELEGANT	32	58	91	115	192	234	991	721	151	118
ELINDUS	6	5	5	9	3	10	124	42	18	38
ENECO	184	162	400	479	509	596	3230	2761	1386	932
ENECO NEDERLAND	0	0	0	0	0	0	/	/	/	8
ENERGIE.BE	0	0	0	0	0	2	101	72	54	60
ENERGY KNIGHTS	0	0	0	0	0	0	/	/	/	1
ENERGYVISION	0	0	0	0	0	0	/	/	/	67
ENGIE ELECTRABEL	847	912	1107	989	1392	1144	4991	7870	4898	3262
ENWYSE	0	0	0	0	0	0	0	1	3	5
FRANK ENERGIE	0	0	0	0	0	0	0	1	14	17
LUMINUS	1346	1370	1385	1216	837	914	5172	4205	2152	1153
MEGA	34	35	78	422	624	2573	5471	1714	876	1107
OCTA+	83	87	90	83	78	99	559	400	213	121
POWER2YOU	0	0	0	0	0	0	/	/	/	3
SCHOLT ENERGY	0	0	0	0	0	0	0	1	/	3
TOTAL ENERGIES	0	0	113	85	94	77	3381	3046	1542	1302
Totaal	2547	2649	3289	3451	3839	5866	24741	21065	11443	8363

TOTAAL PER LEVERANCIER





Vergelijking van het klachtenaandeel in 2025 met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2024.



Wanneer het klachtenaandeel van leveranciers wordt vergeleken met hun marktaandeel, blijkt dat de meeste leveranciers een evenredig aandeel vertonen.

Drie grotere leveranciers (TOTAL ENERGIES, ENECO en MEGA) kennen echter een relatief hoger klachtenaandeel, terwijl sommige kleine spelers zoals EBEM, ECOPOWER, ELEGANT en ENERGIE.BE een opvallend lager klachtenaandeel vertonen in verhouding tot hun marktaandeel.



G. Aantal klachten per distributienetbeheerder (DNB)

Een distributienetbeheerder (DNB) staat in voor de verdeling van elektriciteit en aardgas tot aan de individuele installaties, met andere woorden vanaf het hoogspanningsnet (elektriciteit) of hogedruknet (aardgas) tot aan de woning of onderneming. De DNB is verantwoordelijk voor de indienststelling en buitendienststelling van aansluitingen, de plaatsing van (digitale) meters, de opname van meterstanden en het onderhoud en de ontwikkeling van veilige en betrouwbare netwerken.

Netbeheerders, vroeger intercommunales genoemd, beschikken over een monopolie binnen hun grondgebied. Dit waarborgt voor alle netgebruikers een identieke kwaliteit van de verdeelde elektriciteit en aardgas, ongeacht de gekozen leverancier.

Sommige netbeheerders functioneren onder zogenaamde werkmaatschappijen: FLUVIUS (ontstaan uit de fusie van EANDIS en INFRAX) sinds 1 juli 2018 in het Vlaamse Gewest, ORES en RESA in het Waalse Gewest en SIBELGA in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In het Waalse Gewest zijn daarnaast nog enkele distributienetbeheerders actief die geen deel uitmaken van een werkmaatschappij, namelijk AIEG, AIESH en de Régie de Wavre.

In Vlaanderen worden meer klachten ingediend over de distributienetbeheerder dan in Wallonië en Brussel. Dit hangt samen met het bestaan van een gewestelijke Ombudsdienst in Wallonië (SRME, operationeel binnen de Waalse energieregulator CWaPE) en de Geschillendienst van de Brusselse

energieregulator BRUGEL, die specifiek bevoegd zijn voor de activiteiten van distributienetbeheerders in hun gewest.

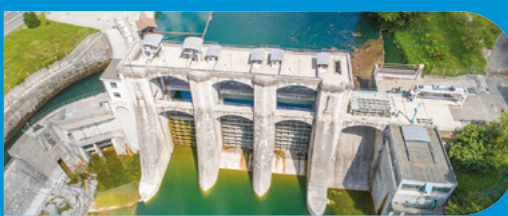
In Vlaanderen werd een lichte stijging vastgesteld van het aantal klachten over Fluvius. Ook in Brussel en Wallonië was er in totaal sprake van een beperkte toename van klachten over de distributienetbeheerders.

Sinds 2022 is duidelijk dat de sterke toename van klachten grotendeels verband hield met het communicatieprotocol MIG6 en het dataplatform ATRIAS. Tussen 1 november en eind december 2021 werd een nieuw centraal dataplatform in gebruik genomen in de Belgische elektriciteits- en gassector. Dit platform biedt talrijke voordelen voor klanten en ondersteunt de energietransitie via nieuwe mogelijkheden.

Tijdens de transitiefase in november en december 2021, en ook nadien tot en met 2025, ondervonden bepaalde klanten echter hinder. Die bestond voornamelijk uit vertragingen van bepaalde processen zoals verhuisdossiers, leverancierswissels, slotfacturen en jaarafrekeningen. Deze vertragingen werden veroorzaakt door toegangspunten die bij de distributienetbeheerder geblokkeerd waren of zijn.

In 2025 wordt gelukkig een daling van deze geschillen vastgesteld, al zijn niet alle hindernissen al volledig van de baan.

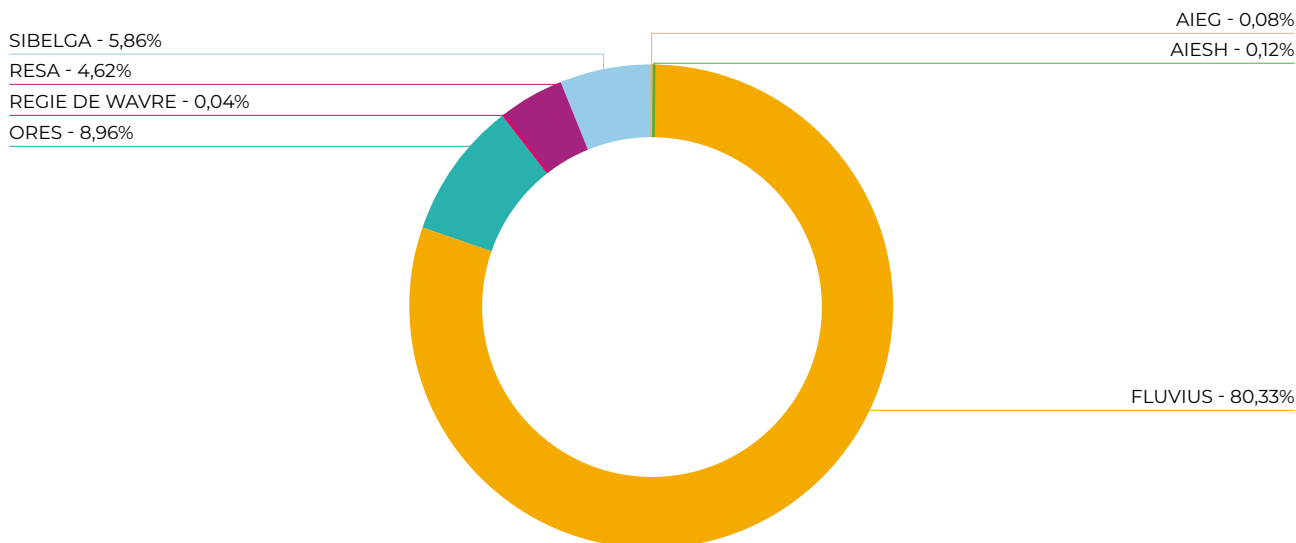
	Klachten 2020	Klachten 2021	Klachten 2022	Klachten 2023	Klachten 2024	Klachten 2025
Vlaanderen						
FLUVIUS	615	889	2.804	2.499	1.907	2.070
Totaal	615	889	2.804	2.499	1.907	2.070
Brussel						
SIBELGA	42	54	65	74	127	151
Totaal	42	54	65	74	127	151
Wallonië						
AIEG	1	0	2	2	3	2
AIESH	0	0	1	4	1	3
ORES	55	35	138	174	188	231
REGIE DE WAVRE	0	0	1	0	2	1
RESA	26	27	88	85	104	119
Totaal	82	62	230	265	298	356
Totaal	739	1.005	3.099	2.838	2.332	2.577



Het hoge aantal klachten over FLUVIUS houdt eveneens verband met de installatie van de digitale meter en de daaraan gekoppelde diensten, zoals energiedelen, maandelijkse afrekeningen, de berekening van het capaciteitsstarief en andere groene stroommaatregelen. Daarbij gaat het onder

meer om de afrekening van injectiehoeveelheden, de opstart van dynamische energiecontracten en de compensatieregeling voor het productieoverschot van geproduceerde zonne-energie bij de overgang van een analoge naar een digitale meter.

TOTAAL PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER



H. Aantal klachten per energieleverancier en per gewest

Hierna volgt een overzicht van het aantal klachten per leverancier en per gewest. Bij een vergelijking per gewest dient rekening te worden gehouden met de organisatie en werking van de gewestelijke energiemarkt.

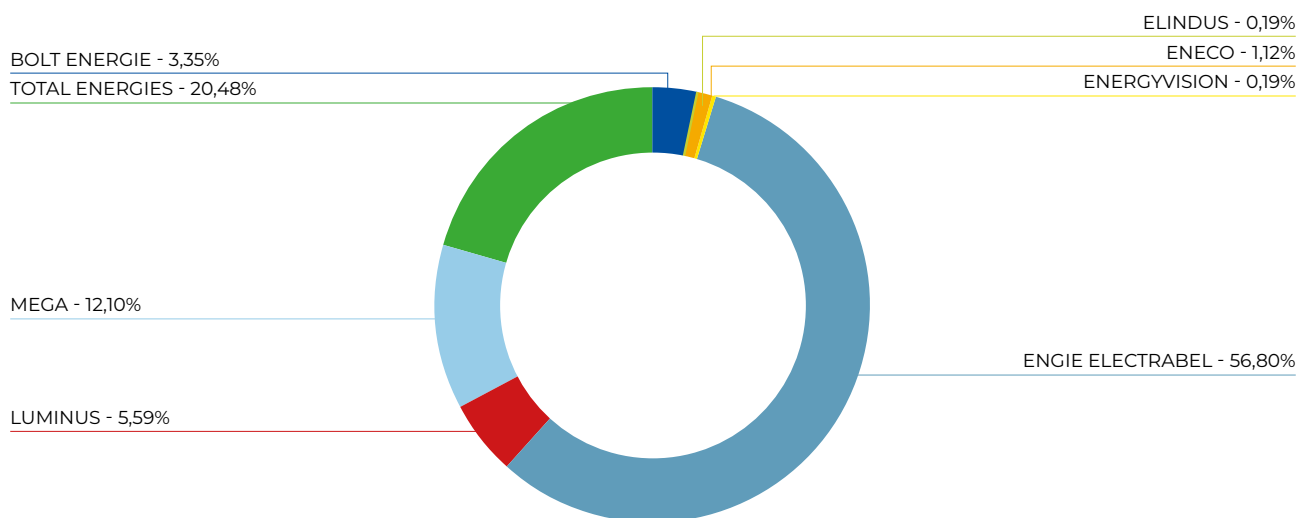
Daarnaast moet worden opgemerkt dat leveranciers actief kunnen zijn voor residentiële en/of professionele klanten. Sommige klachten hebben betrekking op leveranciers die intussen niet meer actief zijn op een gewestelijke energiemarkt voor huishoudelijke of professionele klanten. Hoewel zij geen nieuwe klanten meer aanvaarden, kunnen er nog lopende contracten bestaan waarvoor zij levering en dienstverlening blijven verzorgen tot de einddatum.

Een overzicht van de actieve energieleveranciers is beschikbaar bij de bevoegde gewestelijke energieregulators.

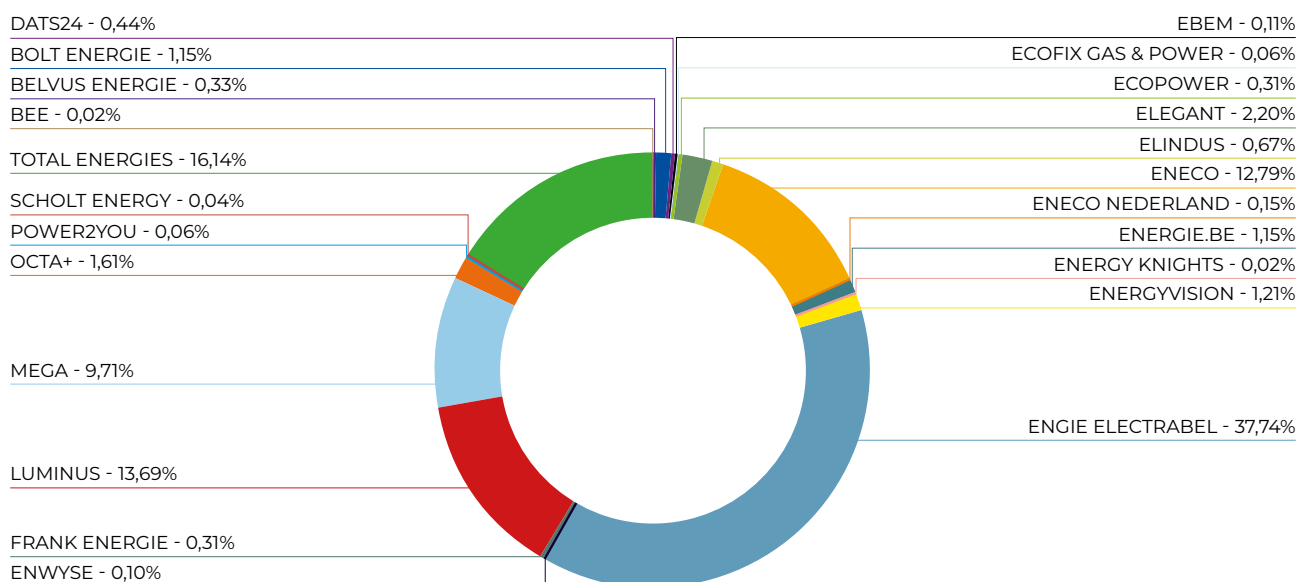
Voor distributienetbeheerders wordt geen verdeling per gewest gemaakt, aangezien zij actief zijn binnen bepaalde distributiezones die zich grotendeels binnen de geografische grenzen van de gewesten bevinden.



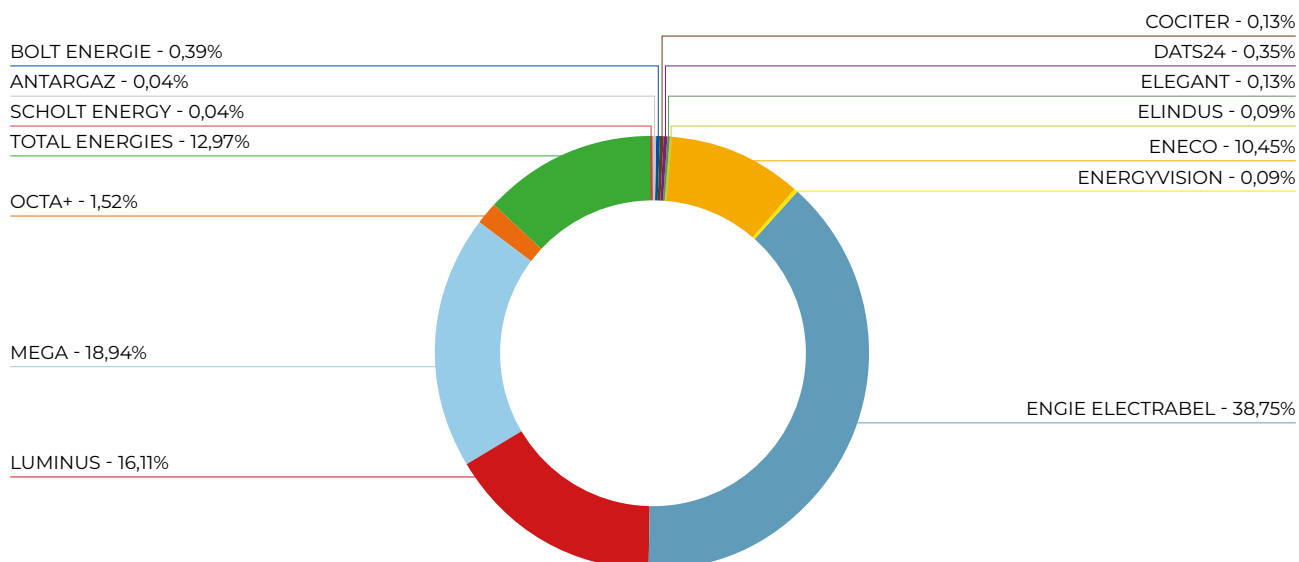
BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

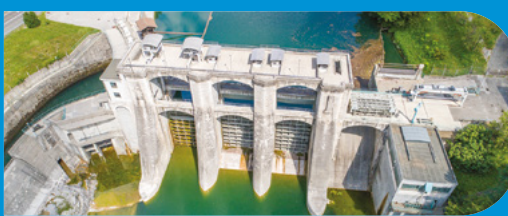


VLAAMS GEWEST

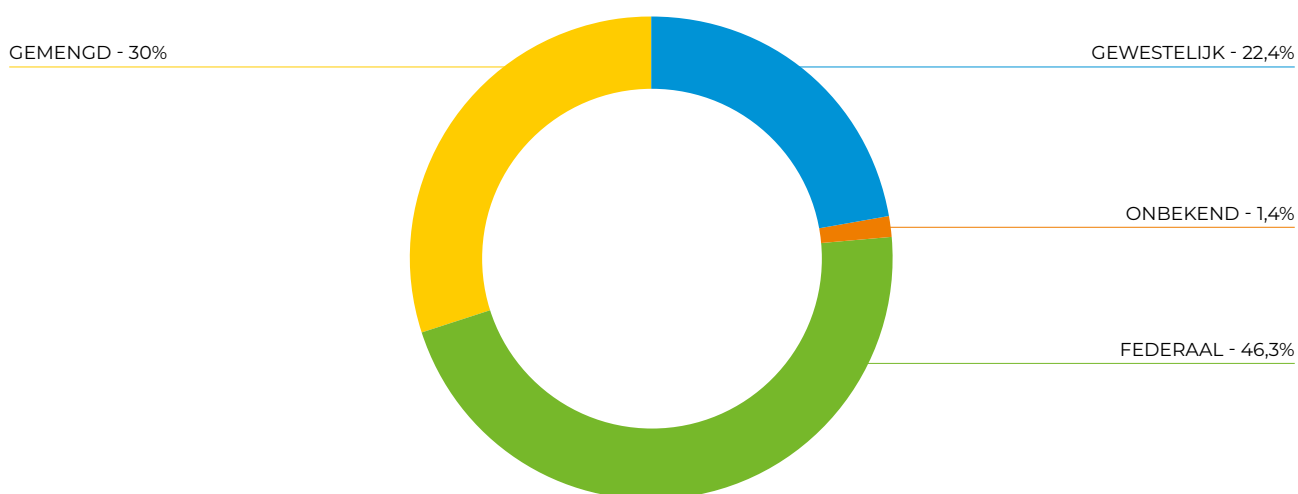


WAALS GEWEST





AANTAL KLACHTEN PER BEVOEGDHEIDSDOMEIN



I. Aantal klachten per bevoegdheidsdomein

Van de ontvangen klachten hadden 4.669 dossiers (46%) betrekking op het federale bevoegdheidsdomein en 2.256 dossiers (22%) op het gewestelijke bevoegdheidsdomein. Daarnaast hielden 3.024 klachten (30%) verband met zowel federale als gewestelijke bevoegdheden. Voor 184 klachten (1%) kon geen specifiek

bevoegdheidsdomein worden vastgesteld, omdat zij betrekking hadden op andere energiesoorten of diensten (zoals petroleumproducten, water, teledistributie of riolering).

J. Uitsluitend federale bevoegdheid

4.669 klachten (46,3%) hadden uitsluitend betrekking op federale bevoegdheden. Het betreft onder meer klachten over:

- De kwaliteit van de dienstverlening (bijvoorbeeld laattijdige of ontbrekende antwoorden op klachten);
- De betaling van energiefacturen (voorschotten, jaarafrekeningen en slotfacturen);
- De duidelijkheid en transparantie van energiefacturen (energieprijzen, tarieven, heffingen en taksen);
- Betwistingen van factuurbedragen, de aard van het energiecontract (bijvoorbeeld contracten voor professionele klanten) of het sociaal tarief.

Kortom, deze klachten houden verband met:

- Energieprijzen, (sociale) tarieven, transportnettarieven, 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 de "Gedragscode voor de beschermingen 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.



K. Uitsluitend gewestelijke bevoegdheid

Voor 2.256 klachten (22,4%) was Ombudsdienst niet bevoegd, omdat zij uitsluitend betrekking hadden op gewestelijke bevoegdheden.

Het ging daarbij voornamelijk om:

- Voor Vlaanderen:
 - Klachten over sociale en ecologische openbare dienstverplichtingen, inclusief toepassingen via de digitale meter (maandafrekeningen, energiedelen, injectie);
 - Klachten tegen distributienetbeheerders over technische en juridische aspecten van het distributienetbeheer (opname, validatie en rechtzetting van (digitale) metergegevens);
 - Klachten over aansluitings- en distributienettarieven, waaronder het capaciteitstarief;
 - Klachten over geweigerde schadevergoedingen;
 - Klachten over gewestelijke heffingen zoals de Vlaamse energiebijdrage.
- Voor Brussel:
 - Klachten tegen distributienetbeheerder over technische en juridische aspecten van het distributienetbeheer (aansluitingsvoorwaarden voor meterinstallaties of de opname en validatie van metergegevens);
 - Klachten over openbare dienstverplichtingen bij commerciële of sociale leveranciers;
 - Klachten over geweigerde schadevergoedingen;
 - Klachten over aansluitings- en distributienettarieven.
- Voor Wallonië:
 - Klachten tegen distributienetbeheerders over verplichtingen opgelegd door de

Waalse regelgeving, waaronder klachten over technische en juridische aspecten van het distributienetbeheer (aansluitingsvoorwaarden voor meterinstallaties of de opname, validatie en rechtzetting van metergegevens);

- Klachten over openbare dienstverplichtingen;
- Klachten over geweigerde schadevergoedingen;
- Klachten over aansluitings- en distributienettarieven.

L. Federale en gewestelijke bevoegdheid

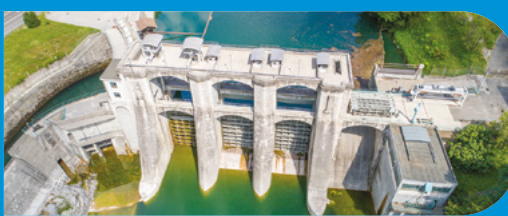
De Ombudsdienst behandelt eveneens betwiste energiefacturen die zowel federale als gewestelijke elementen bevatten. In 2025 ging dit in totaal om 3.024 klachten (30%).

M. Aantal klachten per energiesoort en per eindafnemer

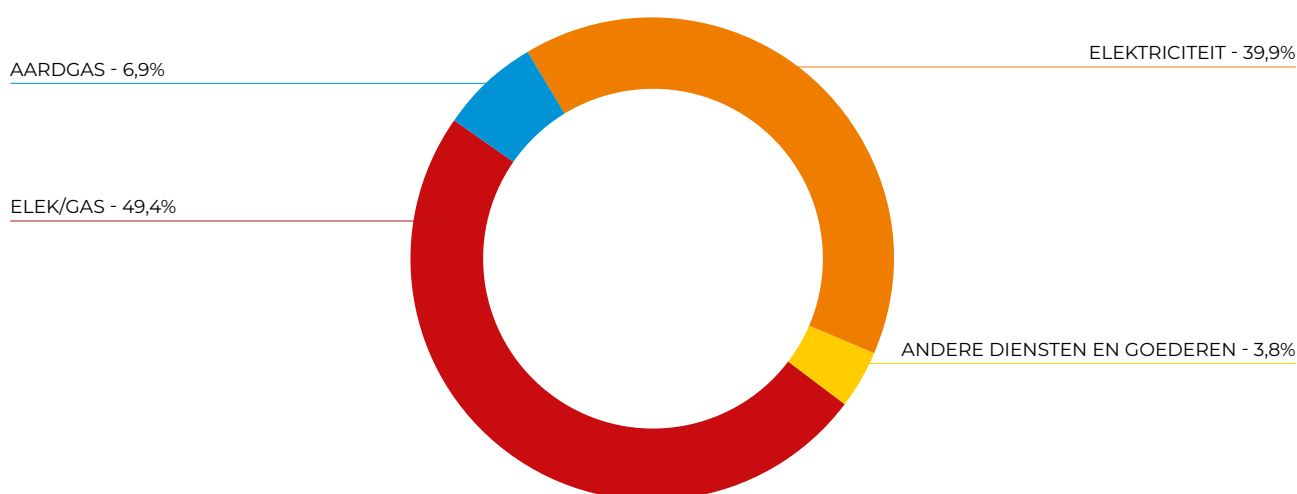
I. Per energiesoort

Het merendeel van de klachten (49,4%) had betrekking op energiefacturen voor zowel elektriciteit als aardgas. Daarnaast ging 39,9% uitsluitend over elektriciteit en 6,9% uitsluitend over aardgas.

385 klachten (3,8%) hadden geen betrekking op elektriciteit of aardgas, maar op andere producten of diensten, zoals petroleumproducten, energiebesparingsdiensten, onderhoud of herstelling van verwarmingsinstallaties en zonnepanelen.



KLACHTEN PER ENERGIESOORT



II. Per eindafnemer

De bevoegdheid van de Ombudsdienst is niet beperkt tot residentiële of particuliere eindafnemers. Ook professionele klanten kunnen een klacht indienen. In 2025 hadden 417 klachten (4,1%) betrekking op professionele eindafnemers, waaronder eenmanszaken, vennootschappen en verenigingen.

Eind maart 2023 werd de “Gedragscode voor de bescherming van de zelfstandigen en kmo’s op de elektriciteits- en gasmarkt” ondertekend tussen de federale regering en de voornaamste energieleveranciers.

De gedragscode beoogt onder meer:

- Een versterking van de precontractuele informatieverstrekking aan zelfstandige klanten;
- Eerlijke marketing- en verkooppraktijken (telefonisch, online en huis-aan-huis);
- Meer transparantie inzake prijzen, prijsvergelijkers en voorschotfacturen;
- Duidelijke bepalingen inzake algemene verkoopsvoorwaarden, waaronder verlengingen, stopzettingen en hernieuwingen van overeenkomsten;
- Duidelijke bepalingen inzake contractinhoud;

- Een objectieve omschrijving van voorwaarden voor waarborgen (maximaal vier maanden maandelijkse betalingen) en de berekeningswijze ervan;
- Duidelijke bepalingen inzake verlengingen, stopzettingen en vernieuwingen van contracten en de informatieverstrekking aan kmo’s;
- Transparantie over de berekening en herziening van voorschotten;
- Een verbetering van de klachtenbehandeling.

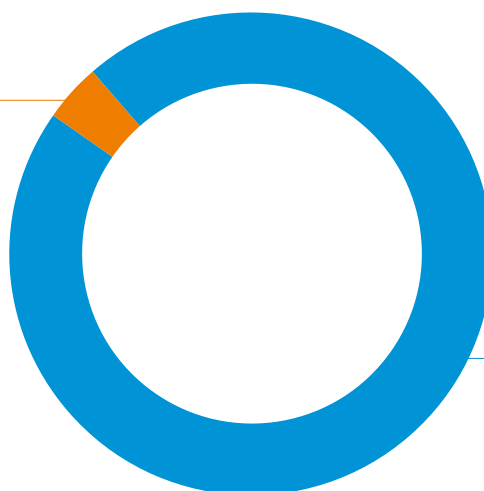
Voordetoepassing van de federale energiewetgeving wordt het kmo-statuuut bepaald op basis van het energieverbruik. Sinds 1 september 2021 geldt een onderneming als kmo wanneer het jaarlijkse verbruik minder bedraagt dan 100 MWh gas en 100 MWh elektriciteit, telkens voor het geheel van de toegangspunten.

In dit kader verdient ook het herroepingsrecht bijzondere aandacht. Dit recht laat toe een energieleveringsovereenkomst binnen 14 dagen na sluiting te herroepen. Gezien de complexiteit van de energiemarkt en de energiecontracten pleit de Ombudsdienst ervoor dit herroepingsrecht uit te breiden tot kmo’s en het op te nemen in een gedragscode of wetgeving.



KLACHTEN PER EINDAFNEMER

PROFESSIEEL - 4,1%



RESIDENTIEEL - 95,9%

N. Aantal klachten per klachtensoort en energiebedrijf

I. Per klachtensoort

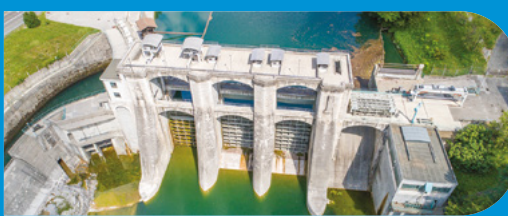
De Ombudsdienst gebruikt voor de rapportering een classificatiesysteem voor consumentenklachten, gebaseerd op de aanbevelingen van de Council of European Energy Regulators (CEER) en de Europese Commissie. Dit systeem wordt eveneens toegepast binnen het National Energy Ombudsman Network (NEON), rekening houdend met de specifieke regels en organisatie van de eigen energiemarkt van ieder lid.

De klachten in 2025 hadden voornamelijk betrekking op:

- **Meterproblemen (24.7%)** met voornamelijk klachten over het verwerken van een verhuis of een overlijden. Daarnaast ging het om laattijdige invoer of correctie van metergegevens bij de deblokking van een toegangspunt of bij een jaarlijkse opname of schatting, een leverancierswissel, bij de vervanging van een defecte meter of bij de plaatsing van een digitale meter;
- **de energieprijzen (19.1%)** zoals de transparantie van vaste, variabele of dynamische tarieven, injectievergoedingen, de hernieuwing van prijzen of toegepaste kortingen;
- **facturatieproblemen (18.8%)** zoals de laattijdige opmaak van energiefacturen en het onduidelijke facturatieproces;

- **betalingsproblemen (11.4%)** zoals afbetalingsplannen, (uitblijven van) terugbetalingen, administratieve kosten en kosten voor minnelijke invordering, betaling via domiciliëring, waarborgregelingen en (dreiging met) opzegging van contracten of afsluitingen wegens wanbetaling;
- **commerciële praktijken en (pre)contractuele voorwaarden (5.3%)** met onder meer verkoopmethodes en de transparantie van prijssimulatoren en -vergelijkers;
- **de klantenservice van energiebedrijven (4.2%)** door de moeilijke telefonische en digitale bereikbaarheid;
- **leverancierswissels (3.5%)** en dan vooral vertragingen, maar ook ongewenste of onterechte wissels

Daarnaast had **6,9%** betrekking op **gewestelijke bevoegdheden** verbonden aan de digitale meter (energiedelen, maandelijkse afrekeningen en de berekening van het capaciteitstarief) en andere groene stroommaatregelen (afrekeningen van injectiehoeveelheden, opstarten van dynamische contracten en de compensatieregeling bij de overgang van een analoge naar een digitale meter).

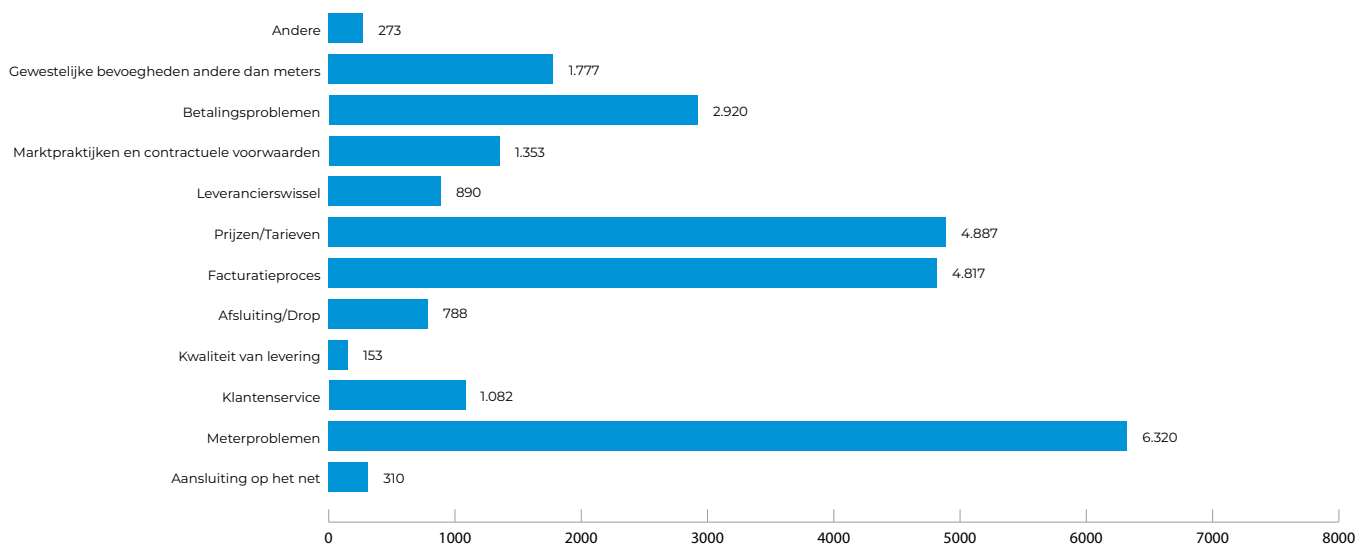


Geschillen over (nakende) afsluitingen en stopzettingen van energiecontracten, zogenaamde drops (3.1%), over aansluitingen op het distributienet (1.2%) en over stroompannes en spanningsproblemen (0.6%) vervolledigen de klachtensoorten die onder de exclusief gewestelijke bevoegdheden vallen.

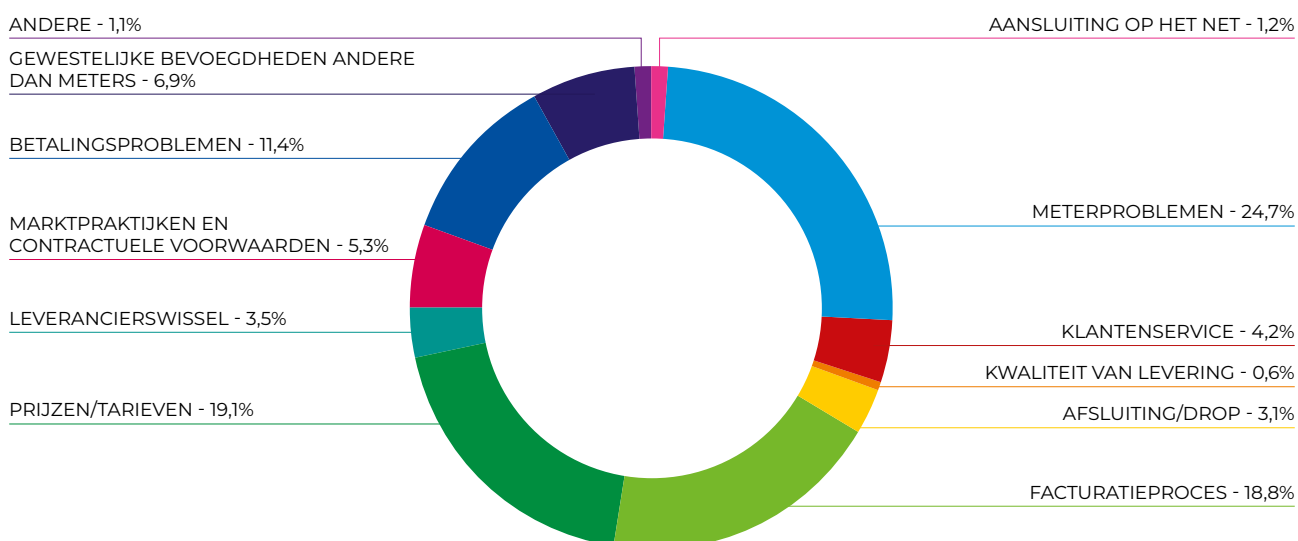
Hierna volgt nog een overzicht van de evolutie van de belangrijkste klachtensoorten voor de periode 2021-2025.

Voor **1,1%** kan het classificatiesysteem niet worden toegepast omdat de klachten geen betrekking hadden op de elektriciteits- of aardgasmarkt.

KLACHTENSOORTEN

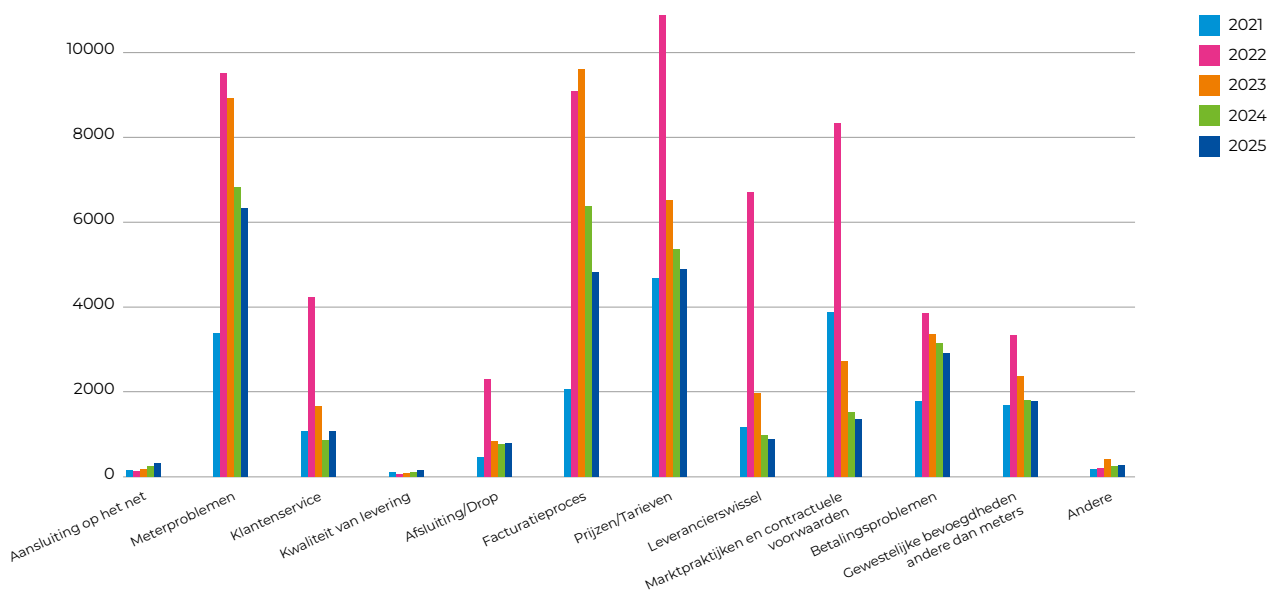


KLACHTENSOORTEN





EVOLUTIE KLACHTENSOORTEN



II. Per energiebedrijf

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste geschiltypes per energiebedrijf, zoals geformuleerd door de klager.

METERPROBLEMEN (24,7%)

Meterproblemen betreffen klachten over 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 distributienetbeheerders wettelijk verantwoordelijk zijn voor metergegevens, stellen we verschillen vast in de manier waarop leveranciers omgaan met correcties of wijzigingen.

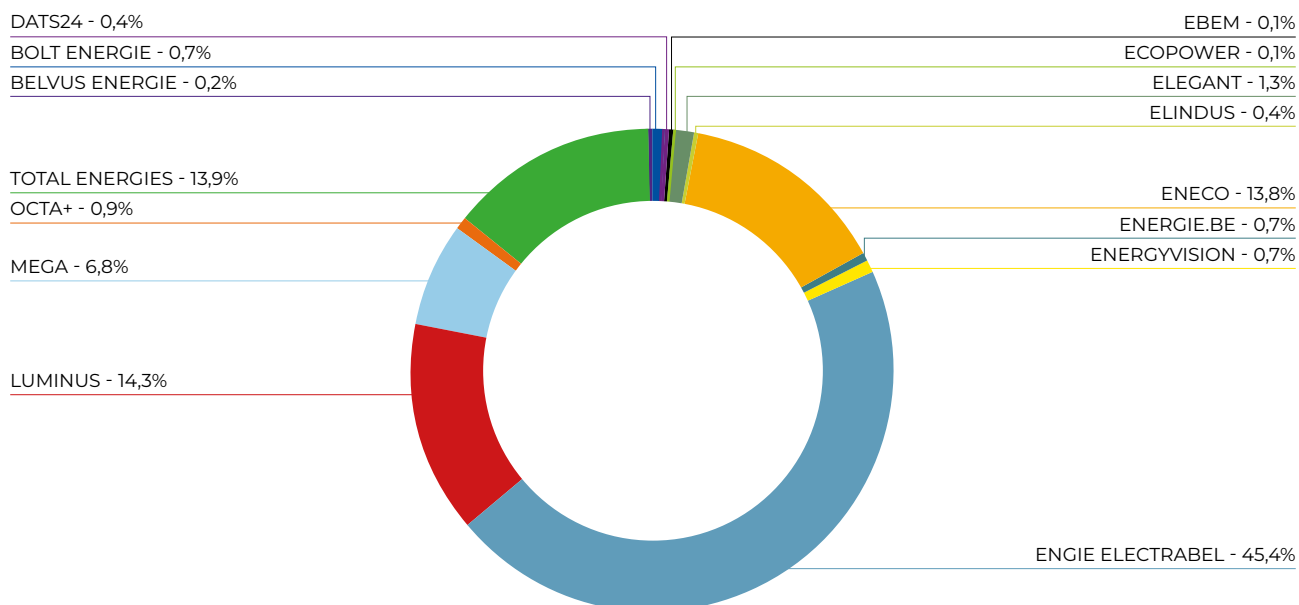
Dit geldt zeker voor de meterproblemen die worden veroorzaakt door (een gebrek aan) communicatie van metergegevens bij een verhuis waarbij meerdere partijen betrokken zijn: vorige bewoner of eigenaar, nieuwe bewoner of eigenaar en de oude of nieuwe leverancier op het betrokken toegangspunt.

Sinds 2021 namen in Vlaanderen de klachten toe over digitale meters, met name in combinatie met zonnepanelen en de afschaffing van het compensatiemechanisme van de virtueel terugdraaiende digitale meter.

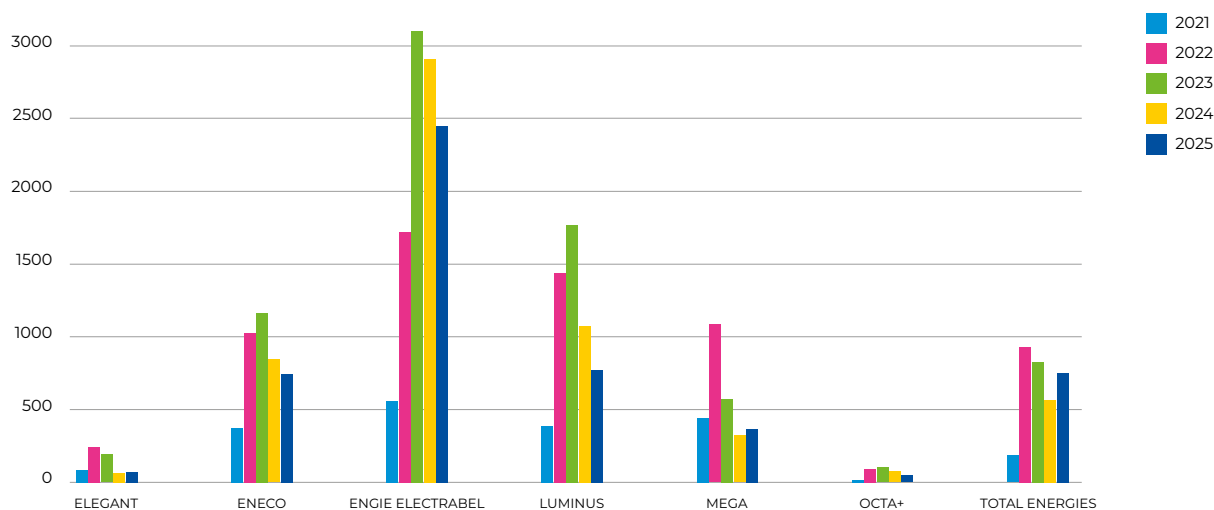
Het dataplatform ATRIAS, ingevoerd in november 2021, veroorzaakte bijkomende vertragingen door geblokkeerde toegangspunten waardoor geen of slechts gebrekkige digitale communicatie mogelijk was tussen de marktspelers. Hierdoor kregen sommige klanten meerdere jaren aan verbruik in één keer gefactureerd. In dergelijke dossiers waakt de Ombudsdienst strikt over de naleving van de wettelijke afrekeningstermijnen.



METERPROBLEMEN PER LEVERANCIER

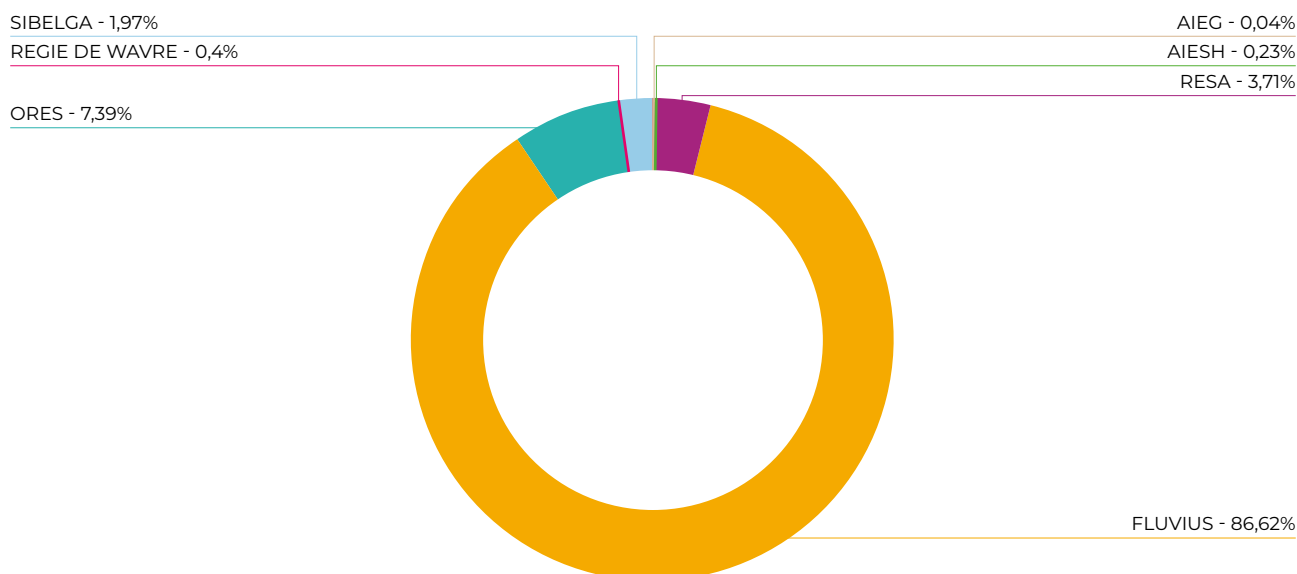


EVOLUTIE METERPROBLEMEN PER LEVERANCIER

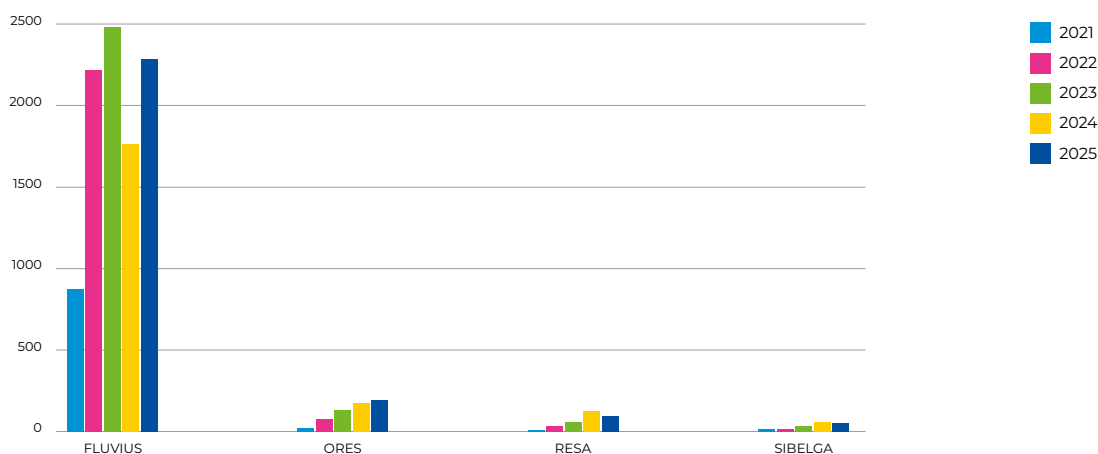




METERPROBLEMEN PER DNB



EVOLUTIE METERPROBLEMEN PER DNB



TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN (19,1%)

Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen:

- Energieprijzen van energieleveranciers;
- Sociale tarieven;
- Nettarieven;
- Taksen en heffingen.

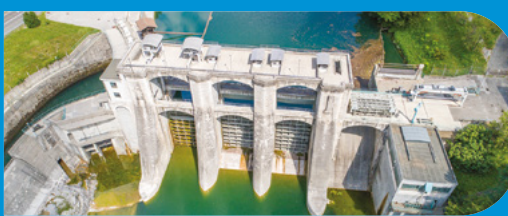
Energieprijzen

In de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt bepalen energieleveranciers hun energieprijzen vrij. Deze worden doorgerekend aan de eindafnemer

via contracten met vaste, variabele of dynamische tarieven.

De energieprijz kan bestaan uit verschillende componenten, waaronder:

- De volume gerelateerde energieprijz (uitgedrukt in eurocent/kWh);
- Eventuele commerciële kortingen;
- Kosten verbonden aan groene stroom of warmtekrachtkoppeling (in Vlaanderen);
- Vaste vergoedingen of abonnementskosten;



- Een forfaitaire vergoeding voor zonnepanelen, afhankelijk van het vermogen van de omvormer (in kVA), in voorkomend geval.

Voor energie geïnjecteerd via zonnepanelen en gemeten met een digitale meter bieden leveranciers eveneens contracten aan met een terugleververgoeding of injectietarief.

Sociale tarieven

Sociale tarieven zijn maximumprijzen voor elektriciteit en aardgas die worden opgelegd aan energieleveranciers voor beschermde klanten. Deze tarieven hebben tot doel de betaalbaarheid van energie voor kwetsbare consumenten te waarborgen.

Nettarieven

De transportkosten en transmissietarieven worden goedgekeurd door de federale regulator CREG. Naar aanleiding van de zesde staatshervorming werd de bevoegdheid voor de distributienettarieven op 1 juli 2014 overgedragen aan de gewesten. Sindsdien zijn de gewestelijke regulatoren (Vlaamse Nutsregulator in Vlaanderen, BRUGEL in het Brussels Hoofdstedelijke Gewest en CWaPE in Wallonië) bevoegd voor de goedkeuring van de distributienettarieven.

De toegepaste tarieven per distributiezone worden gepubliceerd door de verschillende gewestelijke regulatoren:

- Brussel: <http://www.brugel.be>
- Vlaanderen: <http://www.vlaamsenutsregulator.be>
- Wallonië: <http://www.cwape.be>

Taksen en heffingen

De energiefactuur omvat verschillende taksen en heffingen opgelegd door zowel de federale als de gewestelijke overheden. Deze omvatten onder meer:

- Federale taksen en heffingen zoals btw, energiebijdrage en bijzondere accijnzen;
- Gewestelijke heffingen zoals kosten voor groene stroom en warmtekrachtkoppeling, aansluitvergoeding, toeslag openbaren dienstverplichtingen en Vlaamse energieheffing;
- De bijdrage Energiefonds (enkel voor Vlaanderen), de aansluitvergoeding (enkel voor Wallonië) en de toeslag openbare dienstverplichtingen (enkel in Brussel).

Evolutie van energieprijzen en impact op klachten

Sinds begin 2023 zijn de energieprijzen op de groothandelsmarkten geleidelijk gestabiliseerd en gedaald, ondanks occasionele schommelingen als gevolg van geopolitieke, economische en/of klimatologische factoren. Hierdoor is het aanbod van contracten met vaste prijzen opnieuw toegenomen.

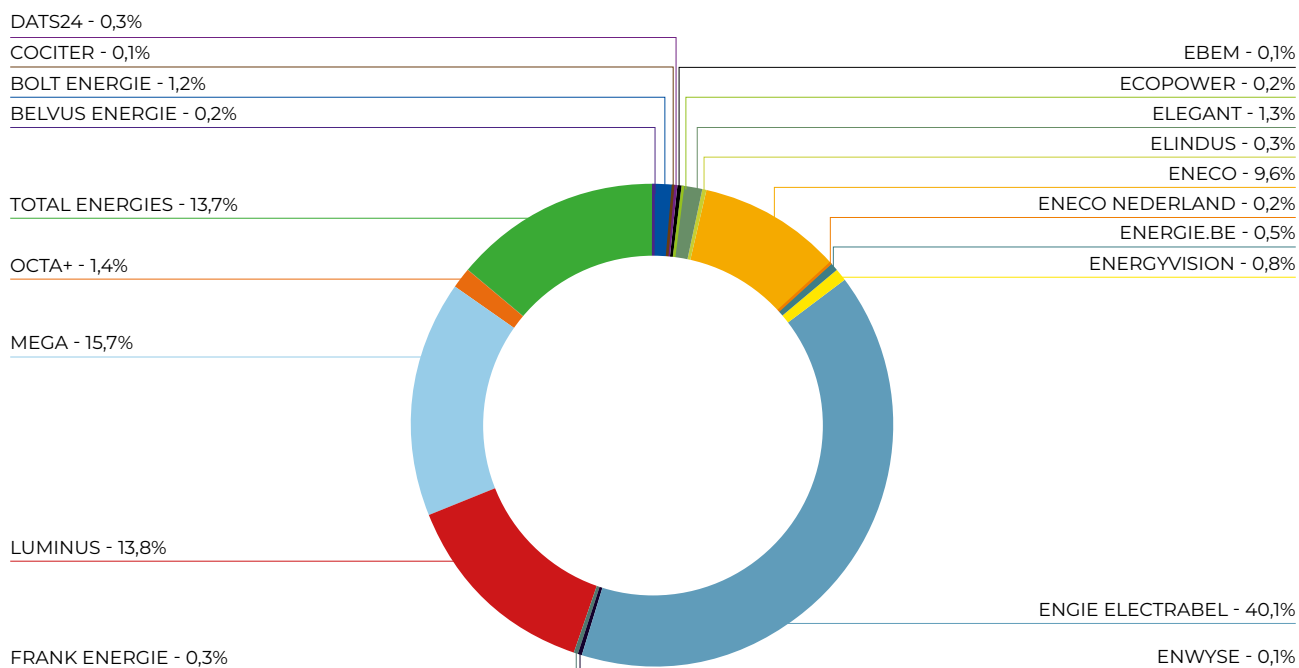
Deze stabilisering heeft bijgedragen tot een daling van het aantal klachten met betrekking tot de transparantie van energieprijzen en voorschotfacturen.

Niettemin blijven bepaalde aspecten aanleiding geven tot klachten, met name:

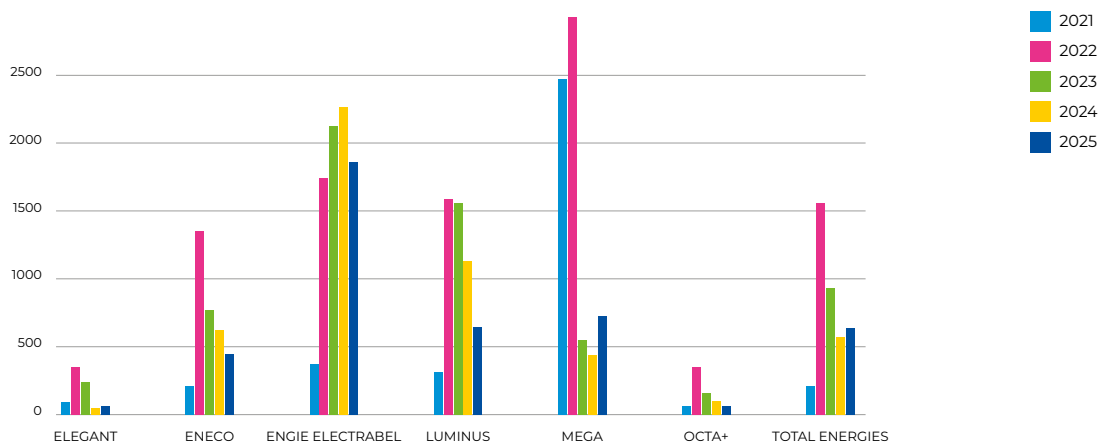
- De transparantie van variabele tarieven en indexatieparameters op afrekeningen;
- De correcte toepassing en berekening van commerciële kortingen;
- De communicatie en transparantie bij prijswijzigingen of contractverlengingen;
- De laattijdige of foutieve toepassing van sociale tarieven, vaak als gevolg van administratieve onduidelijkheden rond attesten;
- De laattijdige omzetting van sociale tarieven naar commerciële tarieven wanneer een afnemer niet langer in aanmerking komt voor het sociaal tarief.



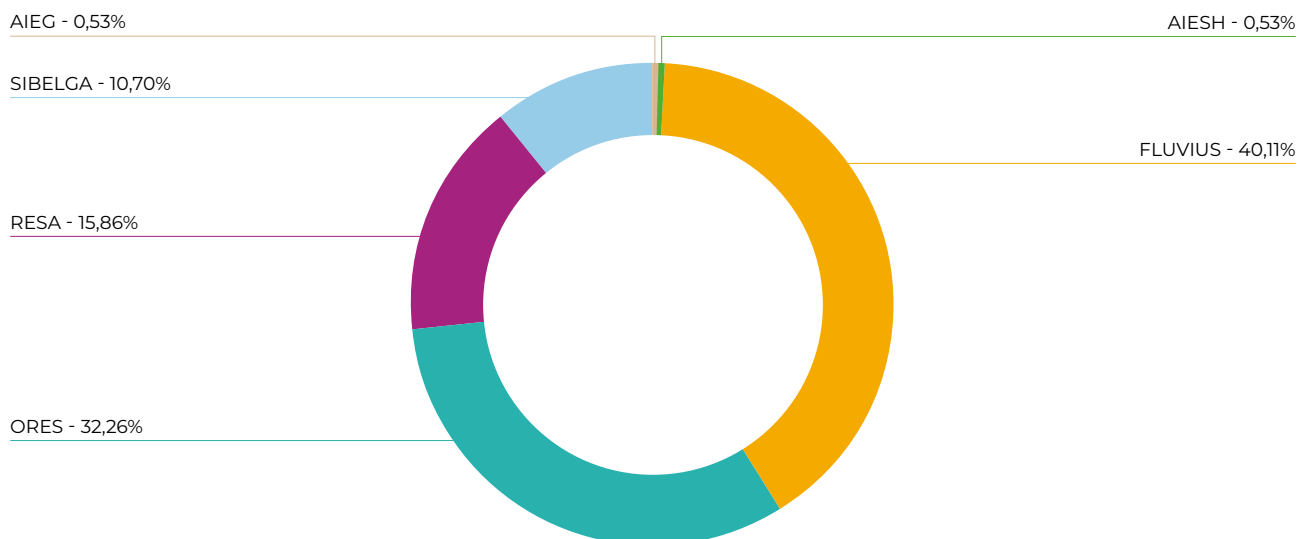
PRIJSTRANSPARANTIE PER LEVERANCIER

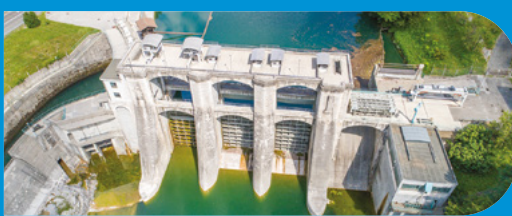


EVOLUTIE PRIJSTRANSPARANTIE PER LEVERANCIER

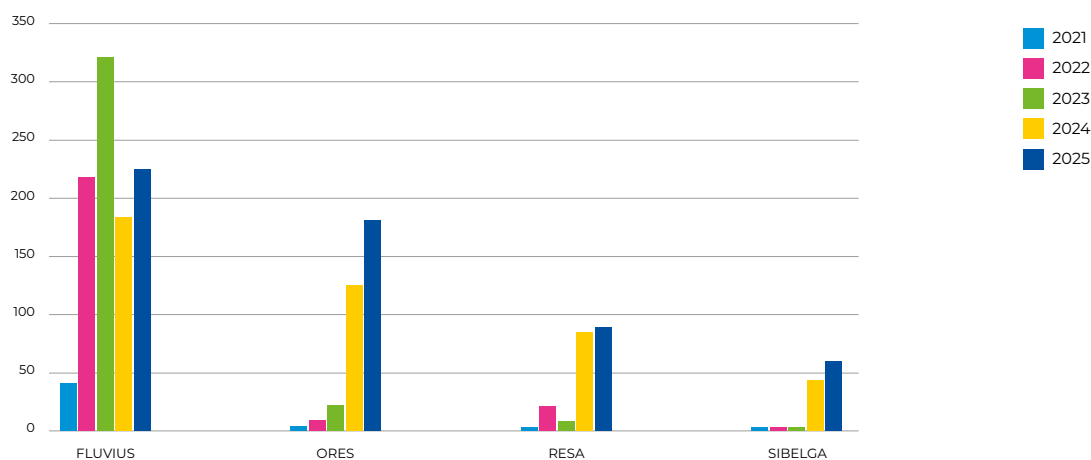


PRIJSTRANSPARANTIE PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER





EVOLUTIE PRIJSTRANSPARANTIE PER DNB

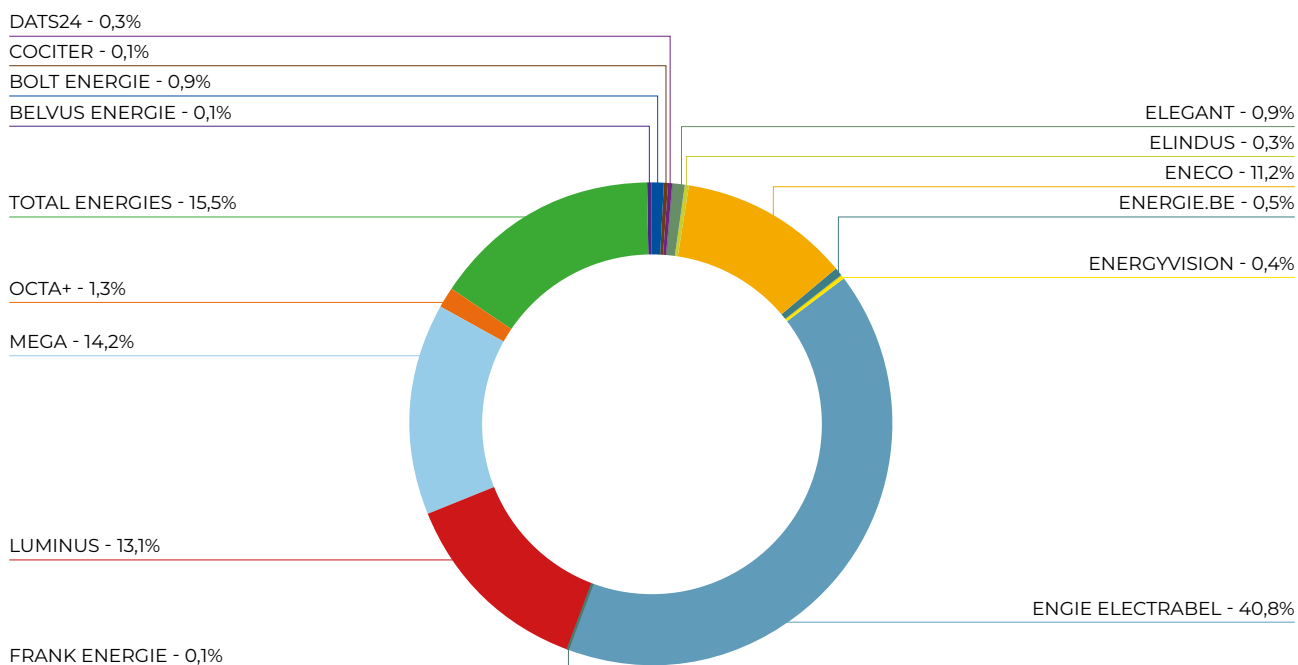


FACTURATIEPROCES (18,8%)

Deze klachten betreffen laattijdige of ontbrekende facturen en onduidelijke opeenvolging van facturen en terugbetalingen.

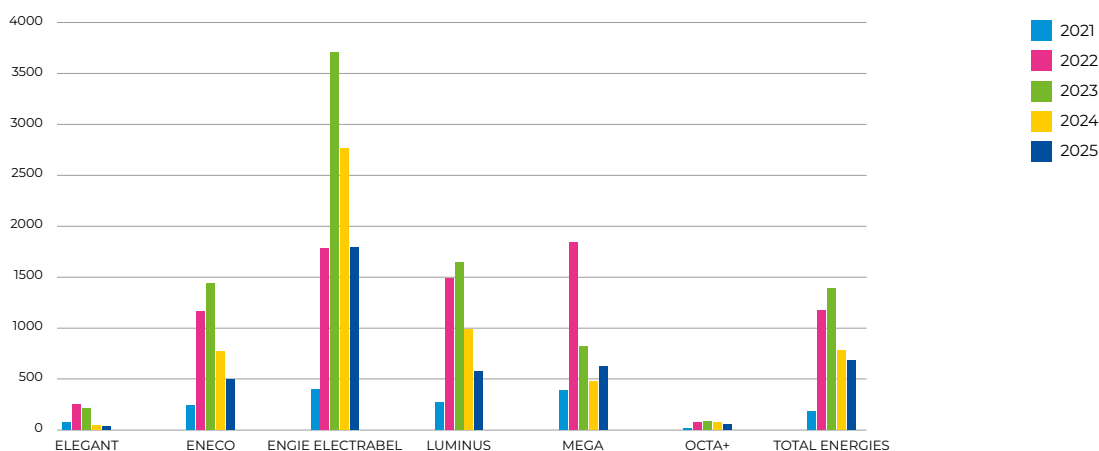
Vaak zijn deze problemen het gevolg van laattijdige administratieve verwerking van klant- of metergegevens, mede door de impact van MIG6/ ATRIAS.

FACTURATIEPROCES PER LEVERANCIER





EVOLUTIE FACTURATIEPROCES PER LEVERANCIER

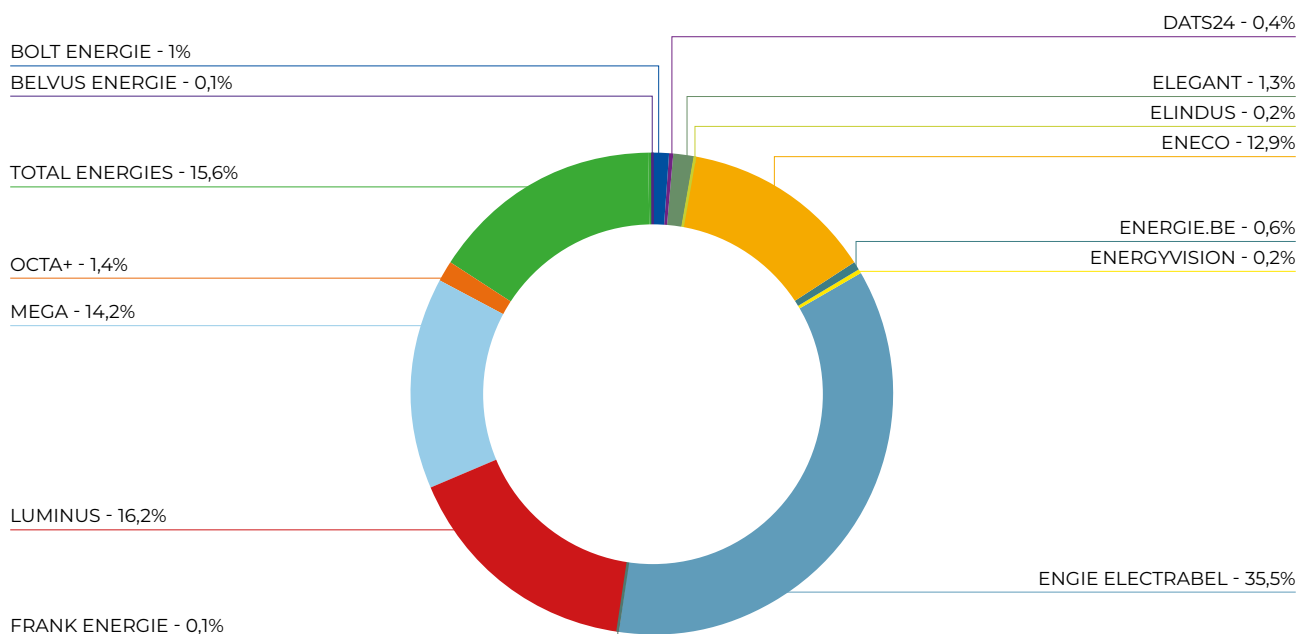


BETALINGSPROBLEMEN (11,4%)

Het gaat onder meer om geschillen over afbetalingsplannen, bankdomiciliëringen en -waarborgen, administratieve en invorderingskosten, creditnota's en terugbetalingen.

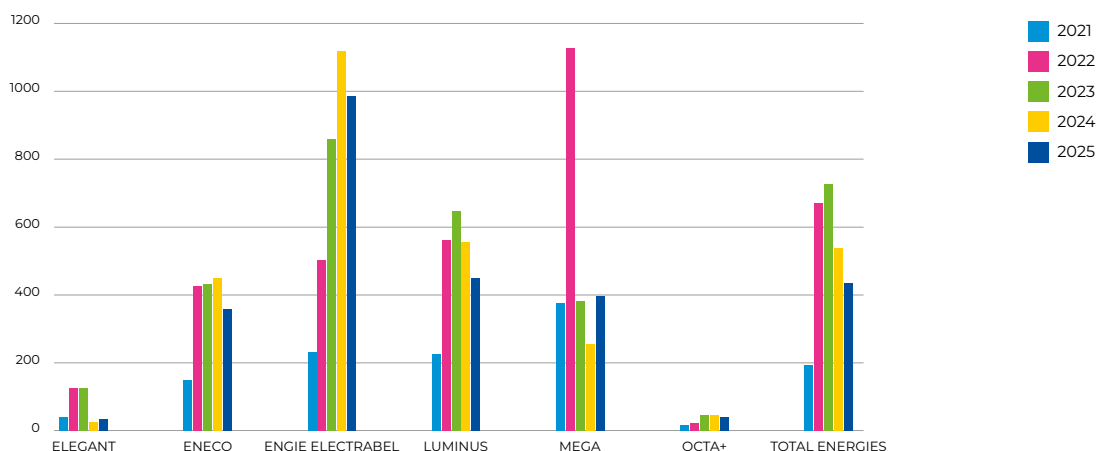
De invoering van Boek XIX "Schulden van de consument" van het Wetboek Economisch Recht (wet van 4 mei 2023) blijft aanleiding geven tot interpretatievragen.

BETALINGSPROBLEMEN PER LEVERANCIER





EVOLUTIE BETALINGSPROBLEMEN PER LEVERANCIER



COMMERCIEËLE PRAKTIJKEN EN (PRE)CONTRACTUELE VOORWAARDEN (5,3%)

Deze klachten betreffen de naleving van eerlijke marktpraktijken en consumentenwetgeving, waaronder:

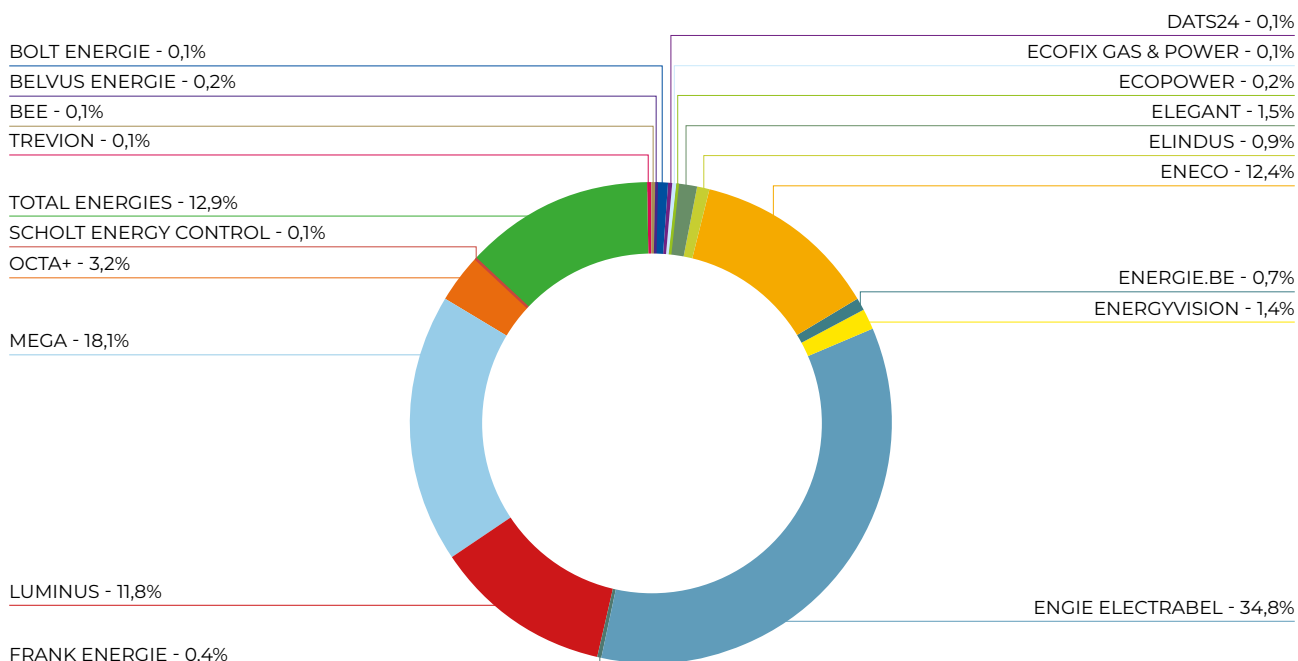
- Precontractuele informatie of publiciteit;
- Verkoop en marketing;
- Naleving van het consumentenakkoord “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt” of het Wetboek Economisch Recht.

Sinds 1 januari 2024 geldt een algemeen herroepingsrecht voor alle consumenten en voor alle energiecontracten. Daarnaast werden strengere regels ingevoerd voor deur-aan-deurverkoop. Hierdoor organiseerden leveranciers steeds minder deur-aan-deurverkoop. Beide zaken leidden tot een daling van klachten over verkooppraktijken.

Wanneer de Ombudsdienst vaststelt dat er mogelijke inbreuken op de economische wetgeving zijn, worden deze dossiers doorgestuurd naar de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie voor verder onderzoek.

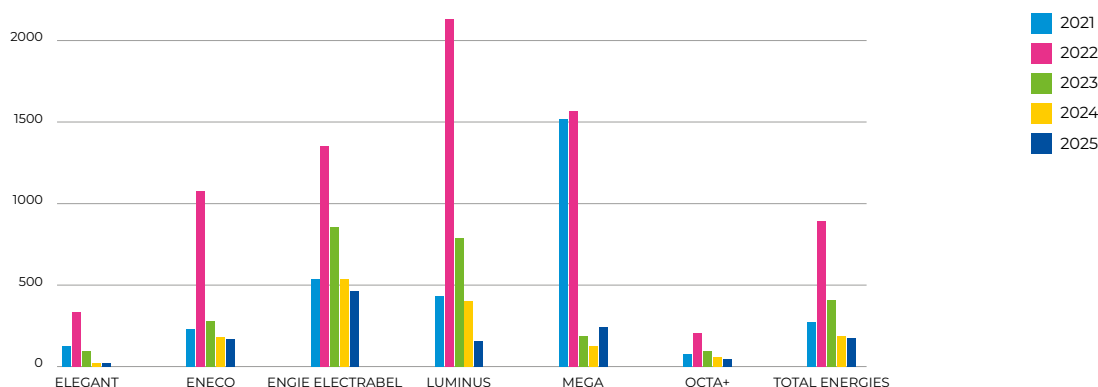
Ongewenste wissels via telefonische of online verkoop blijven echter aandachtspunten.

VERKOOP- EN MARKTPRAKTIJKEN PER LEVERANCIER





EVOLUTIE VERKOOP- EN MARKTPRAKTIJKEN PER LEVERANCIER



KLANTENSERVICE (4,2%)

De Ombudsdienst registreert eveneens klachten met betrekking tot de dienstverlening van energiebedrijven. Deze klachten hebben voornamelijk betrekking op de bereikbaarheid en kwaliteit van de klantenservice, onder meer via telefonische oproepen (callcenter), elektronische communicatiekanalen (inclusief klantenbeheer) en de dienstverlening in klantenkantoren.

In tegenstelling tot andere klachtencategorieën vertoont deze klachtensoort opnieuw een stijgende trend. In 2025 werden 1.082 klachten geregistreerd, tegenover 867 klachten in 2024.

Veel klanten ervaren drempels bij het contacteren van hun energieleverancier. Toegang tot een toegankelijke en efficiënte klantenservice vormt nochtans een essentiële pijler van consumentenbescherming, zeker binnen de energiemarkt, een sector die van fundamenteel belang is voor zowel huishoudens als ondernemingen. Hoewel digitale communicatiekanalen, zoals e-mail en chatbots, steeds vaker worden ingezet, blijken deze in de praktijk vaak onvoldoende om complexe vragen of dringende problemen, zoals facturatiegeschillen, contractuele vragen of verhuisaanvragen, adequaat te behandelen.

Bovendien ondervinden kwetsbare groepen, zoals ouderen en personen met beperkte digitale vaardigheden, bijkomende moeilijkheden bij het gebruik van digitale platformen. Het ontbreken van

een laagdrempelige telefonische klantenservice leidt niet alleen tot frustraties en onopgeloste klachten, maar kan ook het vertrouwen van consumenten in de energiemarkt ondermijnen.

In 2025 werd tevens vastgesteld dat telefonische ondersteuning bij sommige energieleveranciers niet langer standaard gratis inbegrepen is in bepaalde contractformules. Die leveranciers bieden goedkopere contracten aan waarbij de klant uitsluitend via digitale kanalen contact kan opnemen met de klantendienst. Dit vormt een bijkomende drempel, in het bijzonder voor digitaal kwetsbare personen. Volgens het onderzoek naar digitale inclusie van de Koning Boudewijnstichting in 2024 is immers 40% van de Belgen tussen 16 en 74 jaar digitaal kwetsbaar, waardoor digitale communicatie niet voor iedereen een volwaardig alternatief vormt.

In dit kader heeft de Ombudsdienst advies 25.019 uitgebracht over een wetsvoorstel betreffende de telefonische en elektronische bereikbaarheid van energieleveranciers. Dit wetsvoorstel heeft op 28 juli 2025 geleid tot de wet betreffende de telefonische en elektronische bereikbaarheid van energieleveranciers (Belgisch Staatsblad van 12 september 2025).

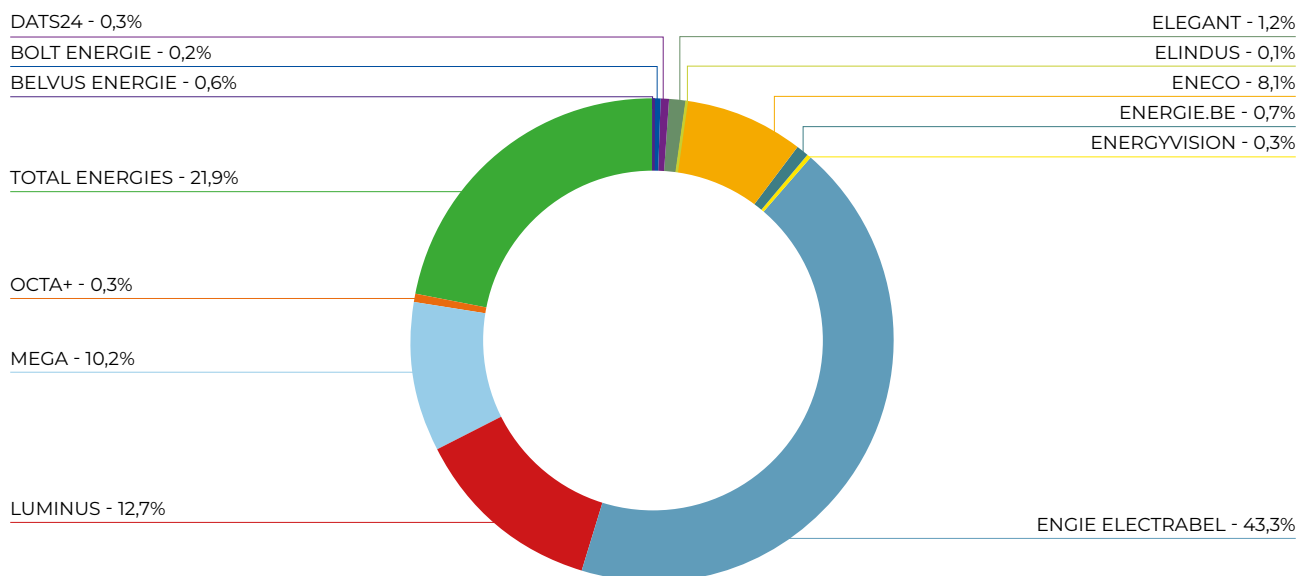
Deze wet beoogt de toegankelijkheid en inclusiviteit van de klantenservice te verbeteren. Vanaf 1 januari 2026 zijn leveranciers verplicht om tijdens de kantooruren bereikbaar te zijn via telefoon



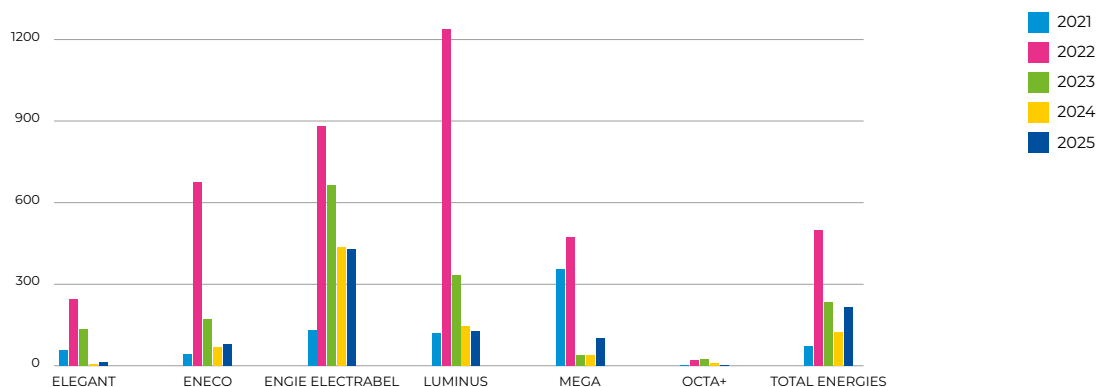
en e-mail, zodat alle afnemers – ongeacht hun digitale vaardigheden – toegang hebben tot de nodige informatie en hulp. Hoewel leveranciers nog steeds contracten mogen aanbieden waarbij uitsluitend digitale communicatie wordt voorzien, zal dit voortaan enkel mogelijks zijn mits de uitdrukkelijke toestemming van de klant. Tot nu toe sloten consumenten zulke contracten namelijk vaak onbewust af. Daarnaast wordt in dergelijke contracten voortaan een verplichte "terugbelfunctie" ingevoerd, waarbij de leverancier binnen twee werkdagen telefonisch contact moet opnemen indien de klant hierom verzoekt.

De nieuwe regels zijn van toepassing op nieuwe energiecontracten vanaf 1 januari 2026 en zullen bij bestaande contracten gelden vanaf de eerstvolgende contractvernieuwing.

KLANTENSERVICE PER LEVERANCIER



EVOLUTIE KLANTENSERVICE PER LEVERANCIER





VERANDERING VAN LEVERANCIER (3,5%)

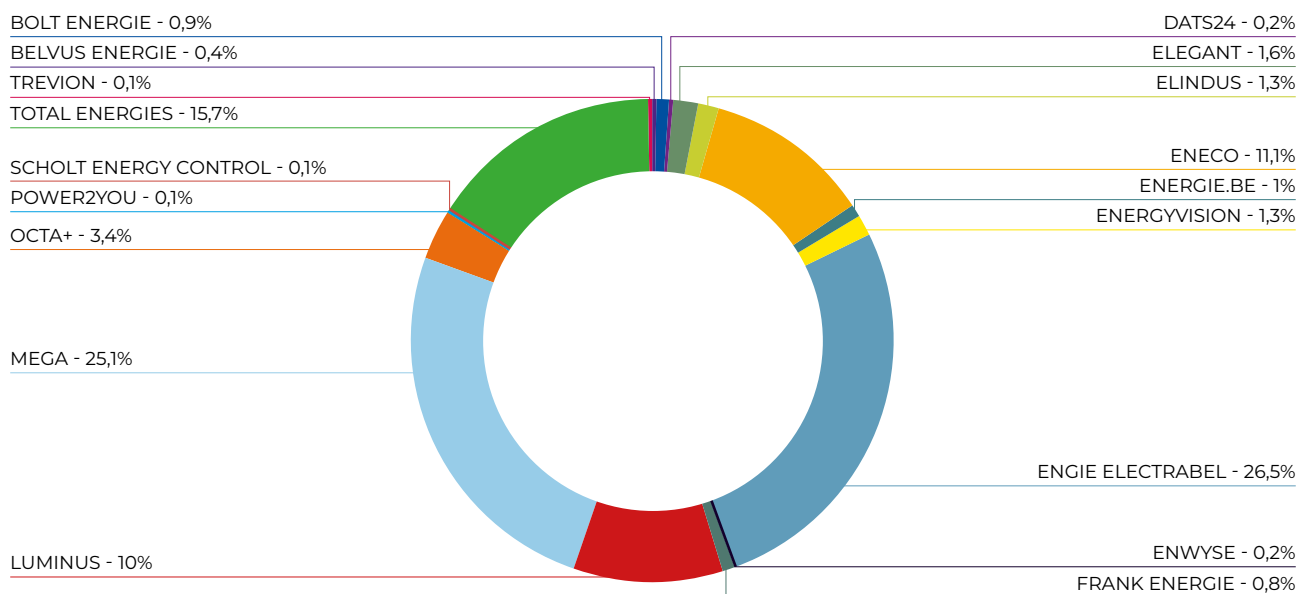
In 2025 bleven er aanzienlijke problemen bestaan bij leverancierswissels. Zo werden opnieuw vertragingen vastgesteld bij de verandering van leverancier en kwamen ook ongewenste en onterechte leverancierswissels, zogenaamde “mystery switches” nog steeds frequent voor.

Deze onterechte leverancierswissels hebben een grote impact op de betrokken klanten, omdat ze soms onverwacht vernemen dat hun EAN-codes door een andere leverancier werden overgenomen zonder dat zij hiervoor toestemming hebben gegeven. Hoewel dergelijke situaties in principe kunnen worden rechtgezet, stellen klanten vast dat hun oorspronkelijke leverancier niet altijd bereid is om het energiecontract onder dezelfde oorspronkelijke

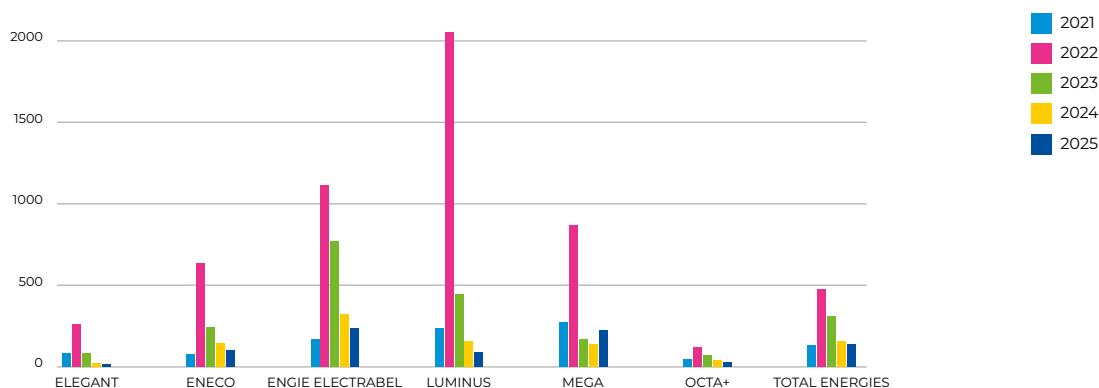
voorwaarden en voordelige tarieven verder te zetten. Dit kan voor de betrokken consumenten financieel nadelig zijn en draagt bij tot een gevoel van onrecht.

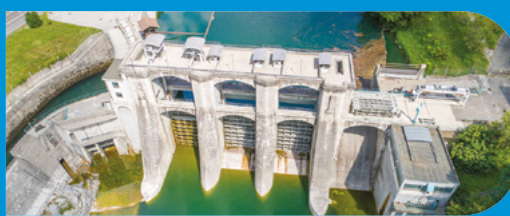
Opvallend is dat zowel de onterechte leverancierswissels als de vertragingen bij leverancierswissels zijn ontstaan na de invoering van het communicatieprotocol MIG6 eind 2021. Ondanks de doelstelling van dit protocol om de marktprocessen te moderniseren en efficiënter te laten verlopen, blijft het in de praktijk aanleiding geven tot structurele problemen die ook in 2025 een belangrijk aandachtspunt bleven.

VERANDERING VAN LEVERANCIER



EVOLUTIE VERANDERING VAN LEVERANCIER





GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN (6,9%)

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 distributienetbeheerders en leveranciers worden opgelegd. Elk gewest voorziet zo in sociale beschermingsmaatregelen voor huishoudelijke eindafnemers die moeilijkheden ondervinden bij betaling van hun energiefactuur. Daarnaast kunnen leveranciers de kosten verbonden aan groene stroom en, in Vlaanderen, warmtekrachtkoppeling doorrekenen in de energieprijs. Andere gewestelijke maatregelen houden verband met de energietransitie en de digitale meters (energiedelen, maandfacturatie en injectievergoeding voor de productie van groene stroom...);
- **aansluitingen op het distributienetwerk** met inbegrip van de termijnen voor aansluiting, wachttijden en gevallen van weigering van aansluiting;
- **de kwaliteit van de levering**, met name stroompannes en eventuele aanvragen tot financiële compensatie voor geleden schade die daaruit voortvloeit;
- de reglementeringen inzake **de zogenaamde “drop” en afsluiting van het net**, waarbij het energiecontract van een huishoudelijke eindafnemer wordt beëindigd wegens wanbetaling en de levering tijdelijk wordt overgenomen door de distributienetbeheerder in zijn hoedanigheid van sociale leverancier. In dit kader bestaan er ook specifieke beschermingsmaatregelen voor residentiële afnemers bij wanbetaling, evenals regels betreffende afsluiting en heraansluiting bij verhuis, leegstand van een woning en tijdens de winterperiode.

Bij de interpretatie van de hierna vermelde gegevens moet worden benadrukt dat de klachten met betrekking tot de distributienetbeheerders van Brussel en Wallonië geen volledig representatief beeld schetsen. In deze gewesten zijn immers afzonderlijke bemiddelingsinstanties bevoegd, met name de Service Régional de Médiation pour l'Energie (SRME), die operationeel is binnen de Waalse energieregulator CWaPE, en de Geschillendienst van de Brusselse energieregulator BRUGEL.

Wat de Vlaamse bevoegdheden betreft, noteerde de Ombudsdienst voornamelijk klachten met betrekking tot de installatie van de digitale meter en de diensten die hiermee verband houden, zoals energiedelen, de maandfacturatie, de berekening van het capaciteitstarief en de injectievergoeding. Daarnaast werden ook klachten geregistreerd over de opstart van dynamische energiecontracten en de compensatieregeling voor productieoverschotten van geproduceerde zonne-energie bij de vervanging van een analoge meter door een digitale meter.

In het bijzonder deze compensatieregeling geeft aanleiding tot talrijke klachten en onduidelijkheden.

Wanneer een analoge meter bij zonnepanelengebruikers vervangen wordt door een digitale meter buiten de gebruikelijke meteropnamemaand, worden het verbruik en de eventuele productie die werden geregistreerd op de dag van de metervervanging administratief overgedragen naar de daaropvolgende verbruiksperiode. De effectieve verrekening gebeurt pas bij de volgende jaarlijkse afrekening.

Deze werkwijze is vastgelegd in het Vlaams Energiebesluit (artikel 3.1.52 §1) en heeft tot doel te voorkomen dat een eventueel productieoverschot verloren zou gaan wanneer de meter vervangen wordt. Hierdoor behoudt de eigenaar van de zonnepanelen in principe het recht om dit overschot nog te gebruiken tot en met de volgende afrekening.



In de praktijk leidt dit echter tot complexe en voor afnemers moeilijk te begrijpen facturatie. De afrekening wordt opgesplitst in twee delen: een eerste afrekening voor de periode tot aan de metervervanging, waarin hoofdzakelijk vaste kosten worden aangerekend en het verbruik op 0 wordt gezet, en een tweede afrekening voor de periode nadien, waarin het totale jaarverbruik wordt opgenomen, inclusief het verbruik dat vóór de metervervanging plaatsvond.

Dat leidt regelmatig tot verwarring, onder meer doordat de beginmeterstanden op de tweede afrekening niet noodzakelijk overeenkomen met de werkelijke beginstanden van de nieuwe digitale meter, die bij installatie op nul staat. Deze afwijking is het gevolg van een administratieve correctie door de distributienetbeheerder, waarbij het eerdere verbruik en de injectie wordt verrekend in de nieuwe meetperiode.

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).

De term “compensatieregeling” biedt daarbij niet altijd voldoende duidelijkheid voor de afnemer, aangezien deze regeling niet in alle gevallen een effectief voordeel biedt. Voor afnemers zonder productieoverschot op het moment van de metervervanging leidt de regeling er vaak toe dat het verbruik van een volledig jaar administratief wordt toegewezen aan een kortere periode, wat zorgt voor een onduidelijke factuur.

Daarnaast kan de compensatieregeling ook nadelige gevolgen hebben wanneer de afnemer vóór de eerstvolgende jaarafrekening bepaalde wijzigingen doorvoert zoals:

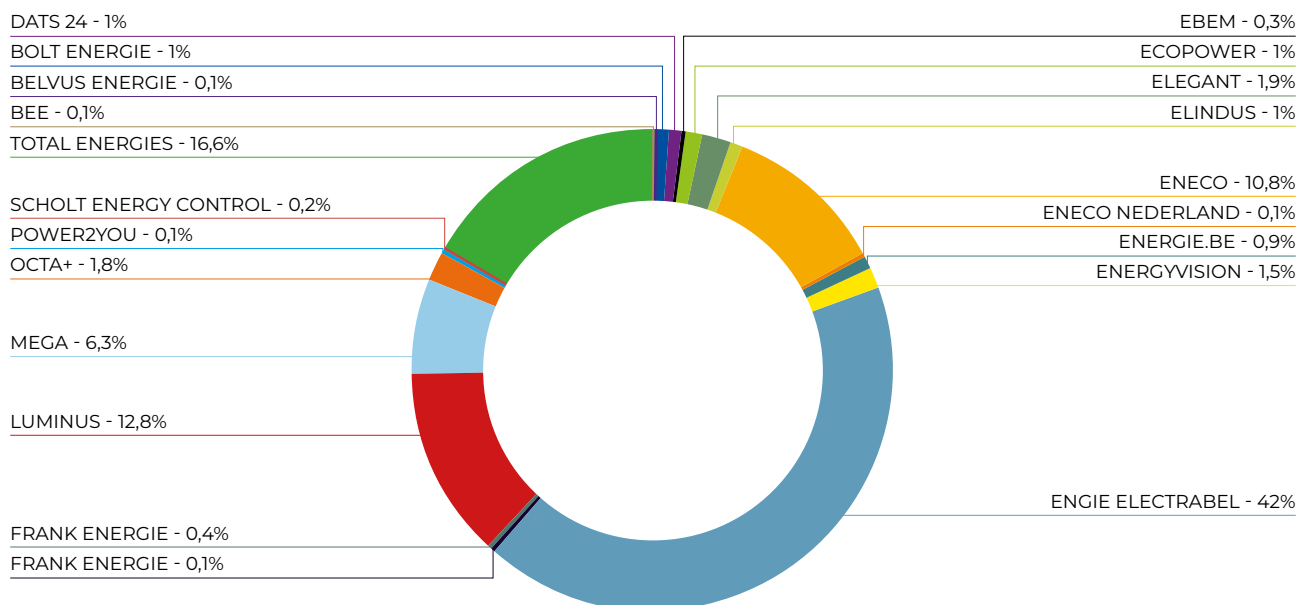
- Overstappen naar een andere leverancier
- Maandfacturatie aanvragen
- SMR3 (meetregime 3) installeren
- Energiedelen aanvragen
- Tariefwissel (van dag-nachttarief naar dagtarief of omgekeerd).

In dergelijke gevallen bestaat het risico dat het opgebouwde productieoverschot geheel of gedeeltelijk verloren gaat, wat aanleiding geeft tot bijkomende klachten en onzekerheid bij de betrokken afnemers.

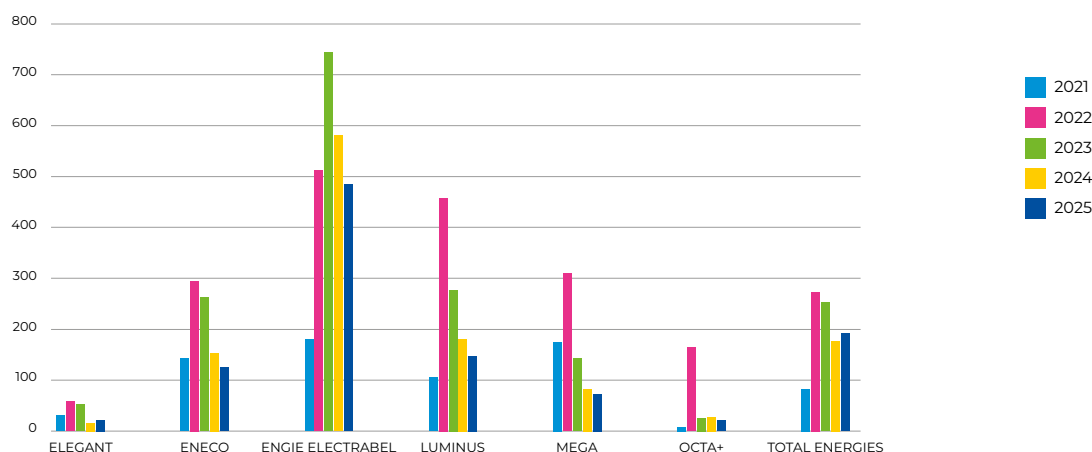
Het hoge aantal klachten over FLUVIUS is niet uitsluitend te wijten aan de installatie van de digitale meters en de daaraan verbonden diensten. De Ombudsdienst stelde eveneens een aanzienlijk aantal klachten vast over vertragingen in aansluitingen en keuringen van zonnepanelen. Dergelijke vertragingen kunnen een belangrijke financiële impact hebben op de vertraagde aanrekening van het prosumementarief en de toekenning van Vlaamse premies voor de plaatsing van zonnepanelen in combinatie met een digitale meter of de zogenaamde retroactieve investeringspremie ter compensatie van de afschaffing van de terugdraaiende teller in Vlaanderen. Deze premie kon nog worden aangevraagd tot uiterlijk 31 december 2025. Vertragingen in administratieve procedures kunnen er bijgevolg toe leiden dat afnemers tijdelijk geen aanspraak kunnen maken op financiële voordelen waarop zij in principe recht hebben.



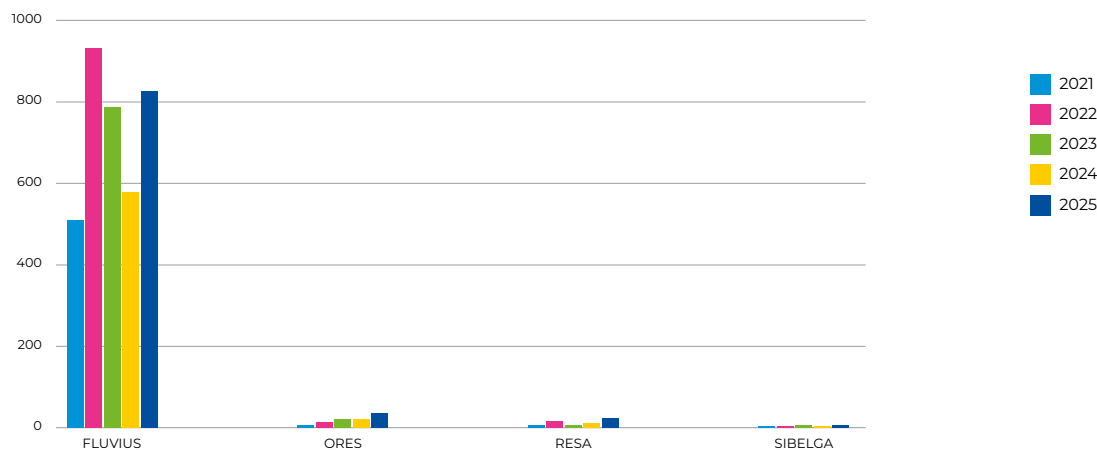
GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN, ANDERE DAN METERGEGEVENS PER LEVERANCIER



EVOLUTIE GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN, ANDERE DAN METERGEGEVENS PER LEVERANCIER



EVOLUTIE GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN, ANDERE DAN METERGEGEVENS PER DNB





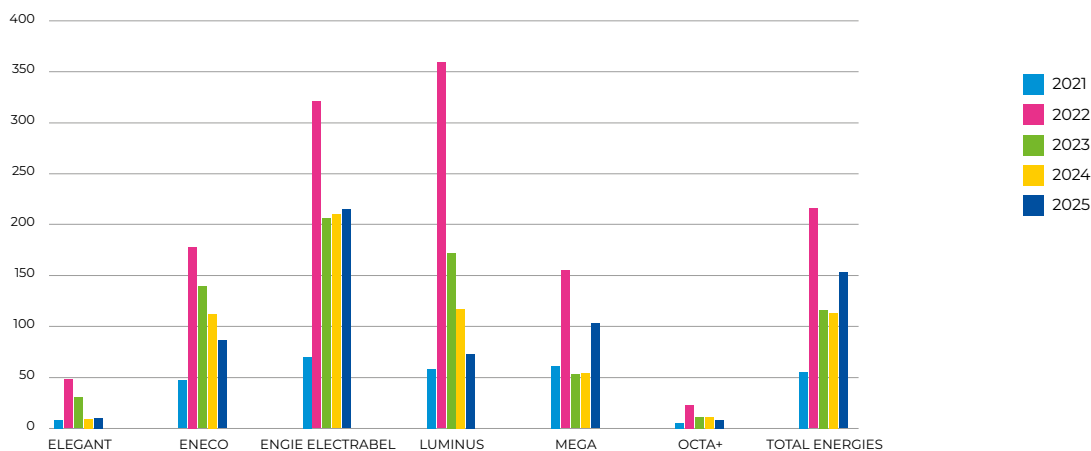
DROP / AFSLUITING (3,1%)

Het aantal klachten met betrekking tot dreigende stopzettingen van energiecontracten of afsluitingen van het distributienetwerk vertoonde in 2025 een stijgende trend. In totaal werden 788 klachten geregistreerd, tegenover 762 klachten in 2024. Deze zogenaamde “drops” en dreigende afsluitingen maken deel uit van de inning- en invorderingsprocedures die energieleveranciers kunnen opstarten bij wanbetaling.

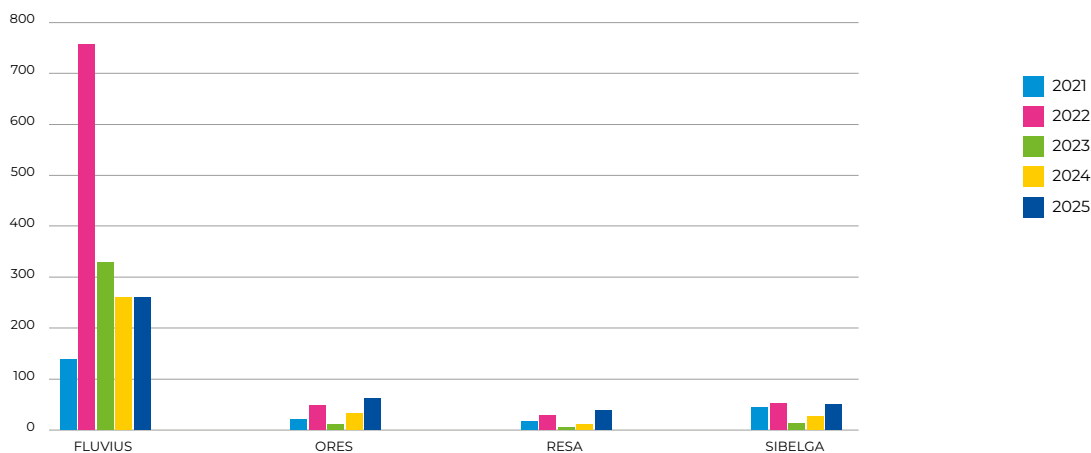
De Ombudsdienst stelt vast dat sommige leveranciers sneller gebruik maken van deze procedure dan in voorgaande jaren. Dit vormt een duidelijk evolutie ten opzichte van de periode tijdens de corona- en energiecrisis, toen leveranciers vaker een grotere tolerantie hadden en meer ruimte boden voor betalingsregelingen.

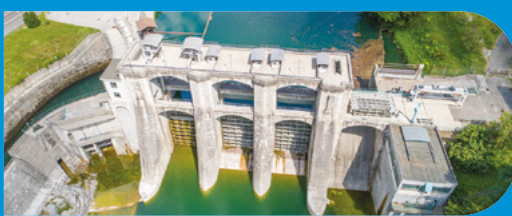
Daarnaast bleef het aantal spoedprocedures die door de Ombudsdienst worden opgestart om dreigende afsluitingen te voorkomen of aansluitingen te bespoedigen, op een hoog niveau. In 2025 werden in totaal 178 spoedprocedures opgestart. Deze procedures blijven een essentieel instrument om de continuïteit van de energievoorziening te waarborgen, in het bijzonder voor kwetsbare afnemers en professionele eindafnemers.

EVOLUTIE AFSLUITING/DROP PER LEVERANCIER



EVOLUTIE AFSLUITING/DROP PER DNB





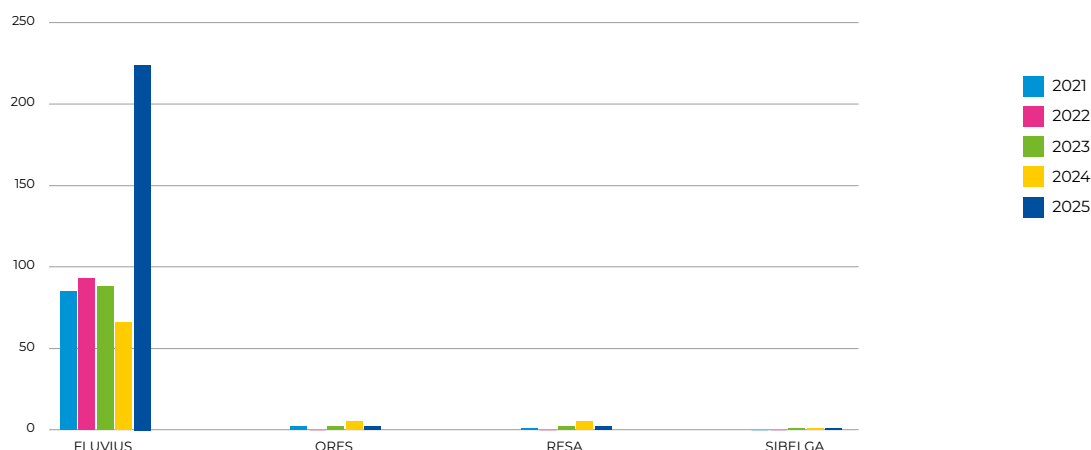
AANSLUITING OP HET NET (1,2%)

Het aantal klachten over aansluitingen op het distributienet in Vlaanderen is in stijgende lijn. Het betreft voornamelijk klachten over FLUVIUS in verband met vertragingen bij de uitrol van digitale meters. Daarbij ontstaan geregeld discussies over de planning en uitvoering van afspraken met onderaannemers.

Deze klachten vroegen in 2025 veel aandacht omdat de plaatsing van de digitale meter zich toespitste op eigenaars van zonnepanelen.

Dit klachtenbeeld is evenwel niet volledig representatief, aangezien deze klachtensoort ook behandeld worden door de gewestelijk bevoegde ombuds- en geschillendiensten. Ongeveer driekwart van de ontvangen klachten werd doorgestuurd naar de bevoegde gewestelijke entiteit. Hieronder worden de 229 klachten weergegeven die door de federale Ombudsdienst zelf naar de distributienetbeheerder werden doorgestuurd voor verdere behandeling.

EVOLUTIE AANSLUITING OP HET NET



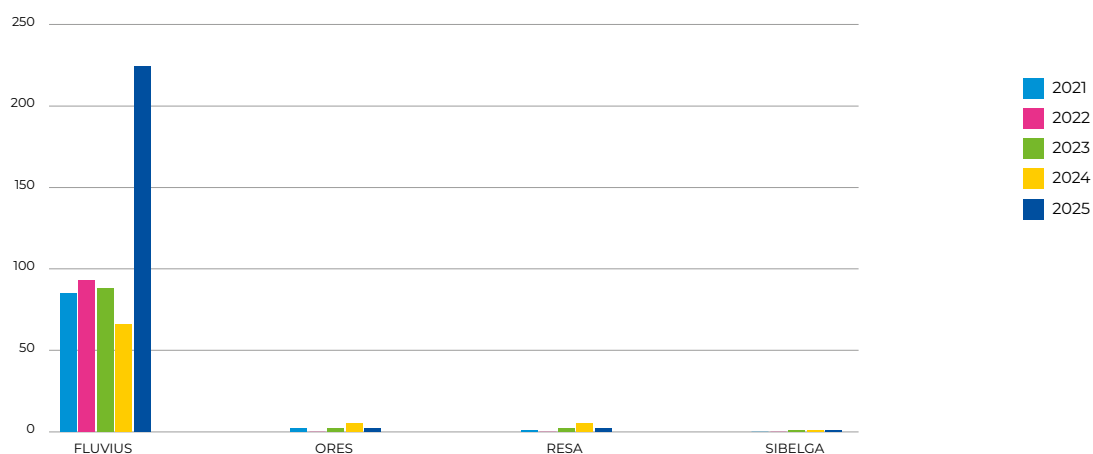
KWALITEIT VAN LEVERING (0,6%)

De hinder en schade die voortvloeien uit stroompannes en spanningsproblemen zijn vaak moeilijk nauwkeurig te berekenen. Dit geldt in het bijzonder wanneer dergelijke storingen gevolgen hebben voor technische installaties, zoals de omvormers van zonnepaneleninstallaties. Op gewestelijk niveau bestaan er wel regelingen inzake financiële compensatie, maar in de praktijk blijken deze echter niet altijd voldoende gekend bij de betrokken netgebruikers. Bovendien worden zij door gedupeerden soms als onvoldoende ervaren om de geleden schade op een redelijke wijze te vergoeden. Daardoor zijn zulke dossiers zelden eenvoudige bemiddelingsdossiers.

In 2025 werden 153 dossiers met betrekking op de kwaliteit van energielevering geregistreerd, wat een stijging betekent ten opzichte van het voorgaande jaar. Ook hier dient evenwel te worden benadrukt dat het klachtenbeeld niet volledig is, aangezien deze materie in belangrijke mate wordt behandeld door de gewestelijk bevoegde ombuds- en geschillendiensten.



EVOLUTIE KWALITEIT VAN LEVERING



O. Klachtensoorten per gewest

Voor de voormelde klachtensoorten heeft de Ombudsdienst ook een verdeling gemaakt op basis van het gewest waar het verbruiksadres van de klager zich bevindt. Hoewel deze verdeling in grote lijnen overeenstemt met de algemene gewestelijke verdeling van de klachten, blijkt uit deze analyse dat bepaalde klachtensoorten in grotere of kleinere mate aanwezig zijn in bepaalde gewesten.

Zo bleven de problemen met het IT-platform Atriasen de daarmee samenhangende facturatieproblemen in 2025 bijzonder voelbaar voor verbruiksadressen in Wallonië en, in mindere mate, in Brussel.

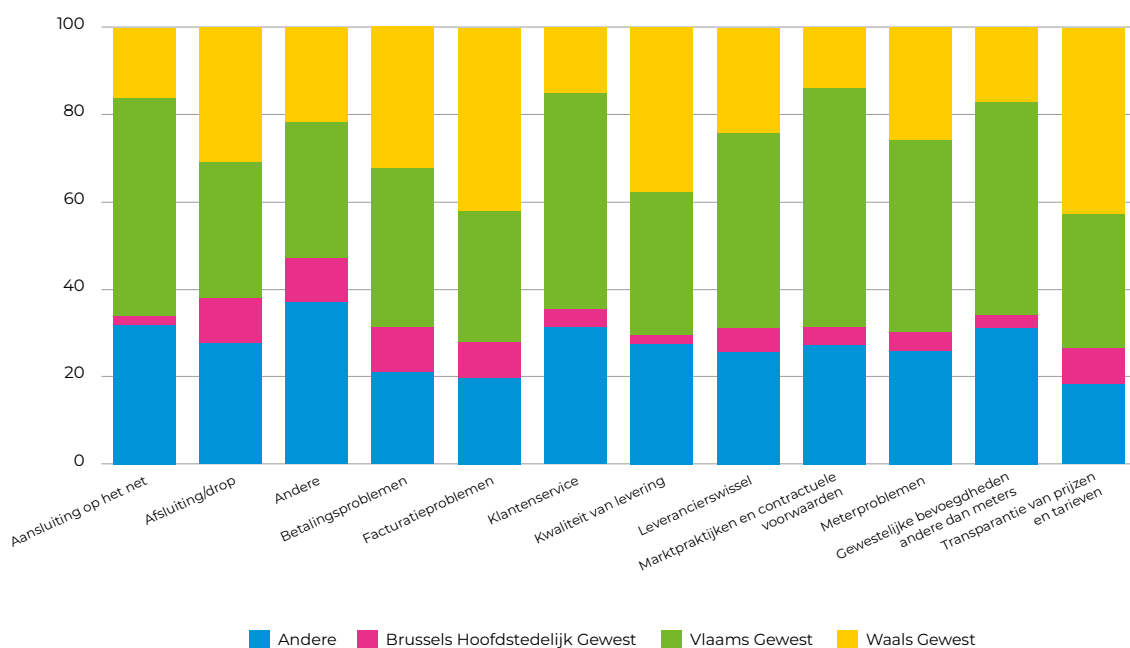
Binnen de klachtencategorie “afsluitingen/drop” valt op dat er, net zoals in voorgaande jaren, relatief meer klachten afkomstig zijn uit Brussel en Wallonië. Deze klachten hebben voornamelijk betrekking op dreigende afsluitingen van de energielevering en, in Wallonië, de plaatsing van budgetmeters. Deze vaststelling houdt ongetwijfeld verband met het relatief hogere aantal betalingsproblemen in deze gewesten. Daarbij dient te worden opgemerkt dat dergelijke geschillen eveneens onder de bevoegdheid vallen van de gewestelijke bemiddelings- en geschillendiensten, met name de Ombudsdienst in Wallonië (SRME), die operationeel is binnen de Waalse energieregulator CWaPE, en de Geschillendienst van de Brusselse energieregulator BRUGEL.

Daarnaast werden ook meer klachten geregistreerd met betrekking tot de transparantie van energieprijzen in het Waalse gewest, zonder dat hiervoor een specifieke verklaring kon worden vastgesteld.

Tot slot blijkt dat klachten over (pre)contractuele voorwaarden en specifieke gewestelijke bevoegdheden, in het bijzonder diensten die verband houden met de digitale meter, zoals energiedelen, maandfacturen, teruglevercontracten met injectievergoedingen en dynamische contracten, relatief vaker voorkomen in het Vlaamse gewest. Dit houdt verband met het feit dat de energietransitie in Vlaanderen, met name de uitrol van de digitale meter in 2025, specifiek gericht was op prosumenten.



KLACHTENSOORTEN PER GEWEST

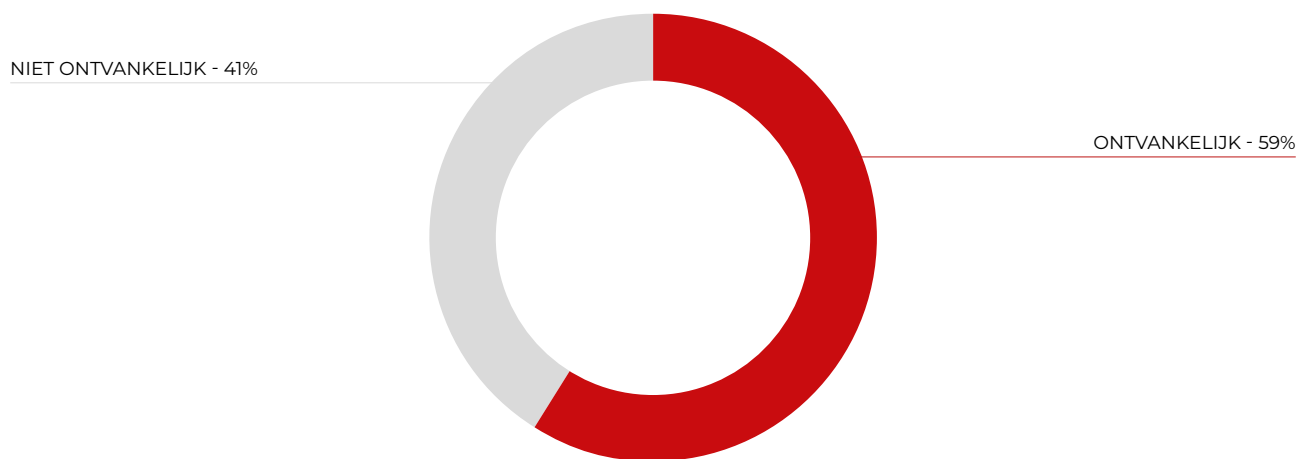


Klachten behandeld door de Ombudsdienst voor Energie 3

A. Aantal ontvankelijke klachten

In 2025 ontving de Ombudsdienst 4.422 van alle klachten die tot de bevoegdheid van de ontvankelijke klachten. Dit vertegenwoordigt 59% dienst behoren.

AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN



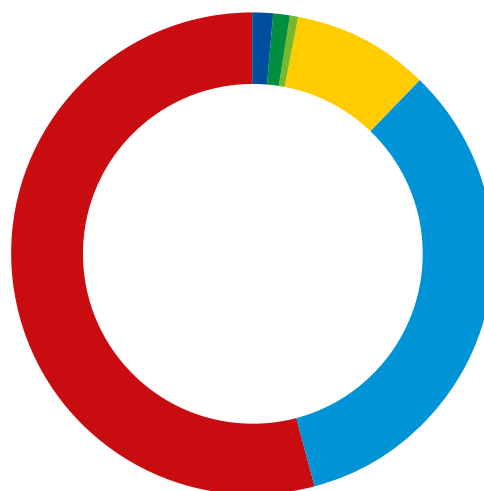


B. Aantal niet-ontvankelijke klachten

AANTAL NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN

Van de klachten die tot de bevoegdheid van de Ombudsdienst behoren, werd 41% (3.128 klachten) als niet-ontvankelijk beschouwd om de volgende redenen:

- De klacht werd voor het eerst aan het energiebedrijf gericht en de Ombudsdienst werd tegelijk in kennis gesteld (33,5% van de niet-ontvankelijke klachten);
- De aanklager had geen voorafgaande stappen ondernomen bij het energiebedrijf om tot een oplossing te komen, of legde geen of onvoldoende bewijsstukken voor (54%);
- De klacht maakte reeds het voorwerp uit van een rechtsvordering (1,1%);
- De klacht was meer dan één jaar eerder bij het energiebedrijf ingediend (0,5%);
- Er werden geen adresgegevens vermeld (9,4%);
- De klacht werd ingetrokken omdat er vóór de registratie bij de Ombudsdienst rechtstreeks en zonder bemiddeling een oplossing werd gevonden (1,5%).



Ingetrokken klacht - 1,5%	Rechtsvordering - 1,1%
Ouder dan 1 jaar - 0,5%	Geen adresgegevens - 9,4%
Kennisname klacht - 33,5%	Geen voorafgaande stappen - 54%



Kenmerkend voor deze niet-ontvankelijke klachten is dat eindafnemers de Ombudsdienst vaak beschouwen als een rechtstreeks aanspreekpunt of eerstelijnsdienst bij problemen of geschillen met een energiebedrijf. Hoewel dit niet tot zijn wettelijke opdracht behoort, volgt de Ombudsdienst deze klachten toch op.

Deze klachten worden doorgestuurd naar het betrokken energiebedrijf met de vraag om de eindafnemers verder te helpen en de Ombudsdienst

hierover te informeren. Indien uit dat antwoord blijkt dat het probleem of geschil niet of onvoldoende werd behandeld of opgelost, kan de eindafnemers alsnog een ontvankelijke klacht indienen.

Deze werkwijze is vooral nuttig voor de kwetsbare consumenten, die niet altijd over de nodige vaardigheden beschikken om de klachtenprocedures van energiebedrijven en van de Ombudsdienst correct te volgen, overeenkomstig de wettelijke en reglementaire regels en termijnen.

C. Aantal niet-bevoegde klachten

Voor 2.541 klachten (25,5%) was de Ombudsdienst niet bevoegd, omdat het voorwerp van de klacht betrekking had op:

- De bevoegdheden van de federale energieregulator CREG (3 klachten), meer bepaald inzake de monitoring van energieprijzen;
- Exclusief gewestelijke bevoegdheden inzake elektriciteit en aardgas. Deze klachten worden doorgestuurd naar de bevoegde gewestelijke instanties: de Waalse Ombudsdienst voor Energie (SRME), opgericht door de Waalse regulator CWaPE (331 klachten), of naar de Geschillendienst van de Brusselse energieregulator BRUGEL (51 klachten). Klachten die uitsluitend Vlaamse aangelegenheden betreffen, worden door de Ombudsdienst zelf behandeld en afgesloten met verwijzing naar de bevoegde Vlaamse Nutsregulator (1.132 klachten);
- Meldingen van mogelijk onwettige marktpraktijken door leveranciers, energiemakelaars of prijsvergelijkers. Wanneer het bijvoorbeeld gaat over verkooppraktijken zonder dat een benadeelde eindafnemer wordt aangeduid, of om meldingen over verkoop- en marktpraktijken van energiemakelaars

of prijsvergelijkers, worden deze meldingen doorgestuurd naar de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie (17 dossiers);

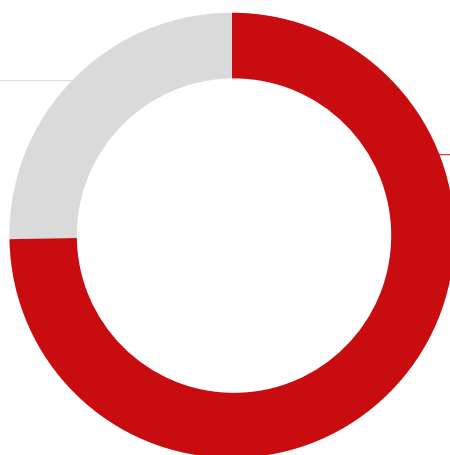
- De bevoegdheid van andere federale of gewestelijke (ombuds)diensten (305 klachten, waarvan 153 werden doorgestuurd naar de Consumentenombudsdienst);
- Meldingen en informatievragen (432 dossiers) over andere spelers op de energiemarkt, zoals energieplatformen, energiemakelaars, organisatoren van groepsaankopen of dienstverleners van andere producten en diensten (petroleum, installatie van zonnepanelen, water, riolering, ...).

Voor 178 dossiers werd een spoedprocedure opgestart omdat de eindafnemer afgesloten was van elektriciteit en/of aardgas, of binnen de drie werkdagen dreigde te worden afgesloten. De spoedprocedure werd eveneens toegepast bij dringende (her)aansluitingen. In dergelijke dossiers worden doorgaans zowel de energieleverancier als de distributienetbeheerder betrokken.



AANTAL NIET-BEVOEGDE KLACHTEN

NIET BEVOEGD - 25,2%



BEVOEGD - 74,8%

D. Aantal afgesloten klachten

In 2025 kon de Ombudsdienst in totaal 7.287 ontvankelijke dossiers afronden en afsluiten:

- 1 dossier had betrekking op een klacht uit 2019;
- 5 dossiers op klachten uit 2020;
- 288 dossiers op klachten uit 2021;
- 729 dossiers op klachten uit 2022;
- 2.062 dossiers op klachten uit 2023;
- 2.514 dossiers op klachten uit 2024;
- 1.688 dossiers op klachten uit 2025.

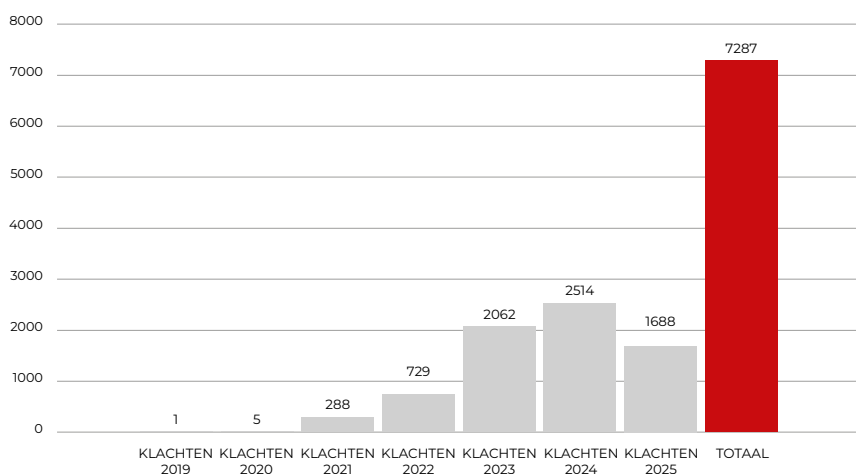
Voor 2025 betekent dit dat 63% van de openstaande ontvankelijke klachten werd afgesloten: 7.287 afgesloten dossiers op een totaal van 7.065 openstaande ontvankelijke klachten eind 2024, vermeerderd met 4.422 nieuwe ontvankelijke klachten in de loop van 2025.

Op 31 december 2025 waren er nog 4.001 ontvankelijke klachten in behandeling. Van het totale aantal ontvankelijke klachten (60.750) dat sinds de oprichting van de Ombudsdienst in 2010 werd ontvangen, moet nog 6,6% verder worden afgehandeld.

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

Wanneer ook rekening wordt gehouden met de niet-bevoegde en niet-ontvankelijke klachten die de Ombudsdienst opvolgt, blijkt dat sinds de oprichting 95% van alle ingediende klachten werd afgehandeld.

AANTAL AFGESLOTEN KLACHTEN



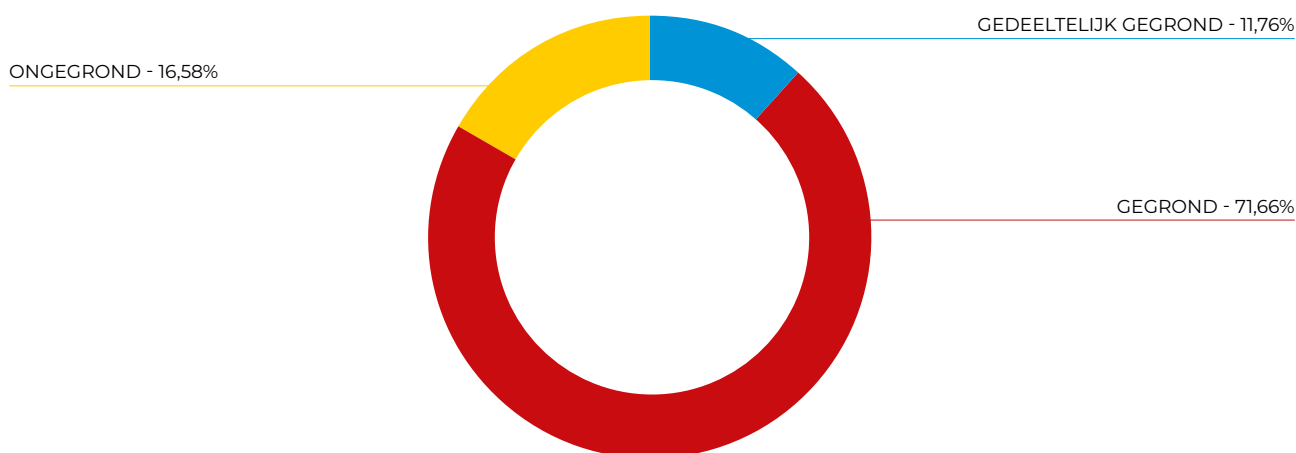


E. Aantal (niet-)gegronde klachten

Van de 7.287 ontvankelijke klachten die in 2025 werden afgesloten, beoordeelde de Ombudsdienst:

- 71,6% als gegrond;
- 11,7% als gedeeltelijk gegrond;
- 16,6% als ongegrond.

ANTAL (NIET-)GEGRONDE KLACHTEN 2025



De gegrondheid van een klacht wordt beoordeeld op basis van de naleving van de federale en gewestelijke wetgeving en reglementering. Wanneer een klacht als gedeeltelijk gegrond of ongegrond wordt beschouwd, betekent dit niet dat zij onterecht werd ingediend of dat er geen reëel probleem aan de basis lag. Het houdt enkel in dat geen inbreuken op de geldende regelgevingen werden vastgesteld.

Voor bepaalde praktijken of verrichtingen van energiebedrijven bestaat (nog) geen reglementering. Deze handelingen maken dan deel uit van de commerciële strategie van een energiebedrijf. Voorbeelden hiervan zijn het aantal maandelijkse aflossingen van betaalplannen, de periodiciteit van voorschotfacturen of het toekennen van forfaitaire financiële compensaties en schadevergoedingen bij laattijdige of onduidelijke facturering.

Het feit dat een klacht als ongegrond wordt beoordeeld, betekent dus niet dat de aanklager zijn ontevredenheid onterecht heeft geuit.

Een klacht kan worden omschreven als "de uitdrukking van ontevredenheid door een energieafnemer". Ook andere diensten voor alternatieve geschillenregeling hanteren een gelijkaardige definitie. In een klacht formuleert de energieafnemer impliciet of expliciet zijn verwachting ten aanzien van een antwoord of oplossing.

Bij een expliciete verwachting geeft de energiegebruiker aan welke acties hij wenst om zijn probleem aan te pakken, al is hij niet altijd in staat deze concreet te formuleren. Bij een impliciete verwachting rekent hij erop dat de Ombudsdienst erkent dat de dienstverlener actie moet ondernemen om het probleem op te lossen.



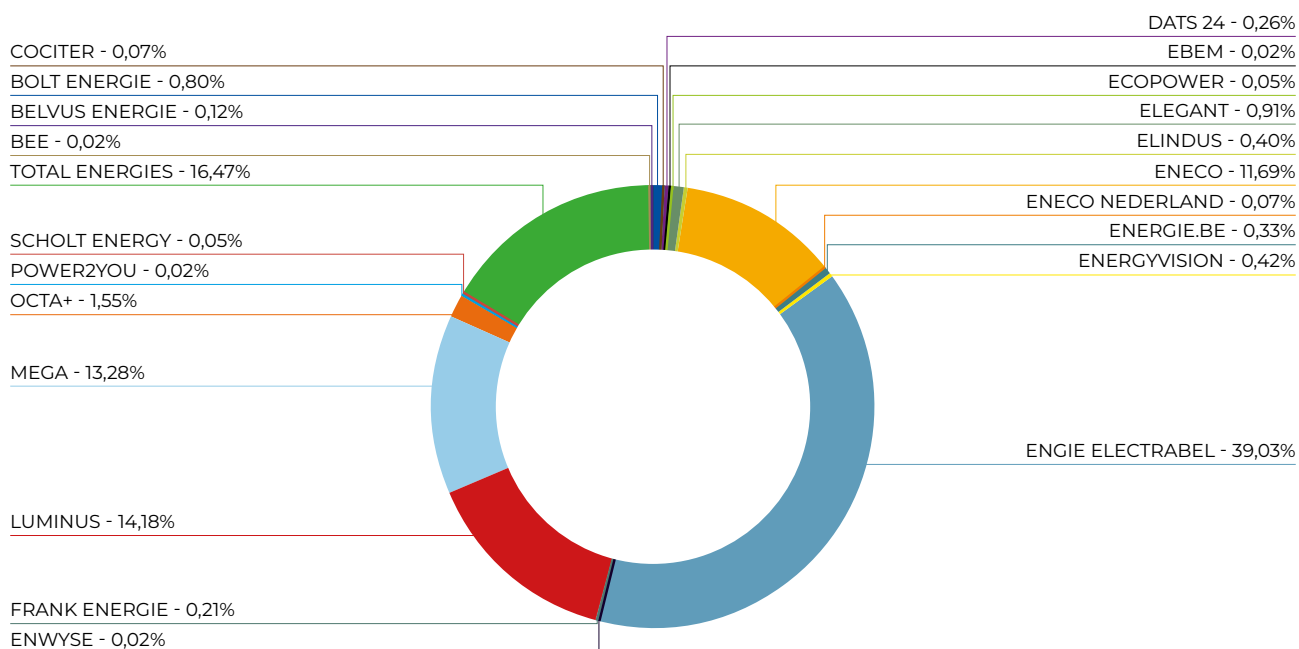
F. Ontvankelijke klachten per energieleverancier

Hieronder volgt een verdeling van de ontvankelijke klachten per energieleverancier, zoals deze door de eindafnemers werden geformuleerd.

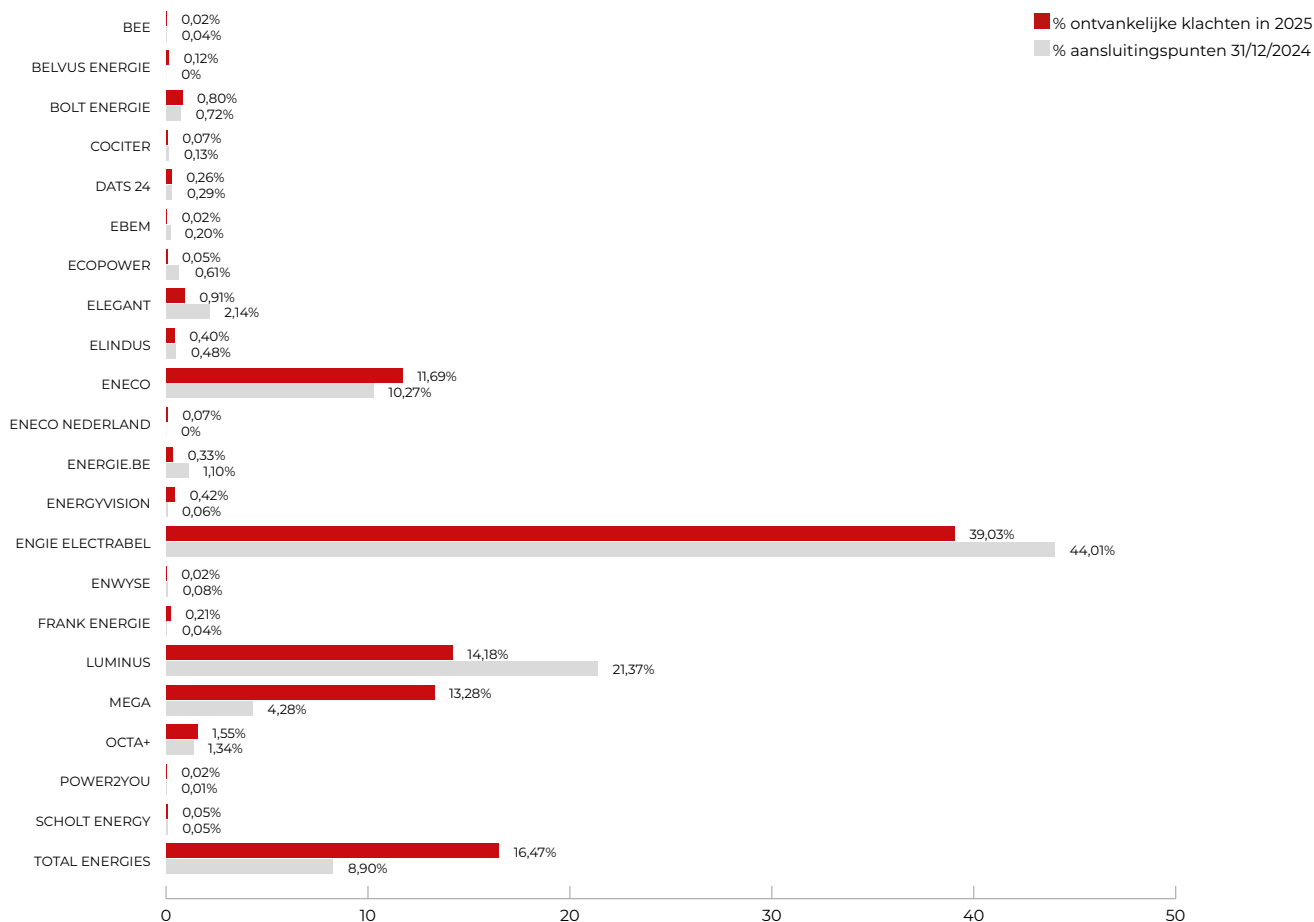
De reden of oorsprong van het geschil kan echter ook verband houden met andere energieleveranciers (bijvoorbeeld bij een ongewenste of onterechte leverancierswissel), distributienetbeheerders

(bijvoorbeeld bij een opname, validatie of communicatie van (digitale) metergegevens), of met componenten van de energiefactuur die door federale of gewestelijke overheden worden opgelegd (btw, bijzondere accijnzen of de energiebijdrage).

PERCENTAGE ONTVANKELIJKE KLACHTEN PER LEVERANCIER

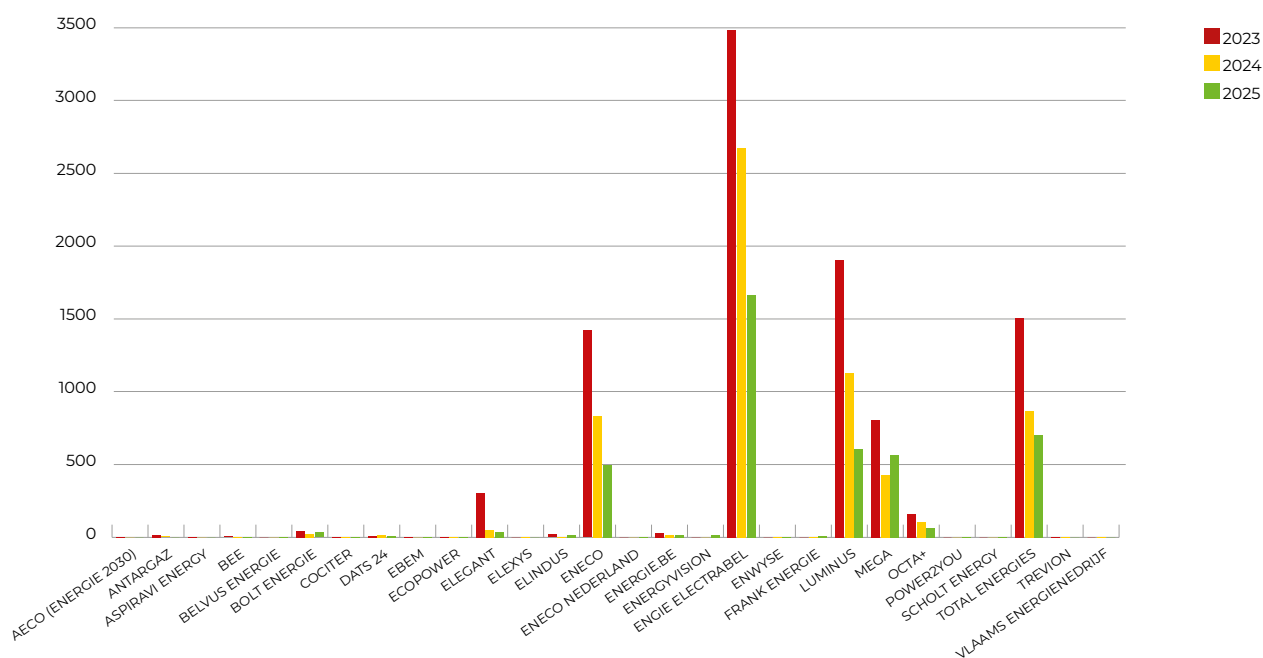


Vergelijking van het aandeel ontvankelijke klachten in 2025 met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2024.



Ten slotte geven we ook nog de evolutie weer van de aantallen ontvankelijke klachten per leverancier voor de jaren 2023, 2024 en 2025.

EVOLUTIE AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN





G. Ontvankelijke klachten per gewest en per energieleverancier

Hieronder verstrekt de Ombudsdienst ook een overzicht van de verdeling van de ontvankelijke klachten per gewest en per energieleverancier.

De verschillen tussen de gewesten kunnen grotendeels worden verklaard door de marktaandeelen 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 een beperkter aantal energieleveranciers telt.

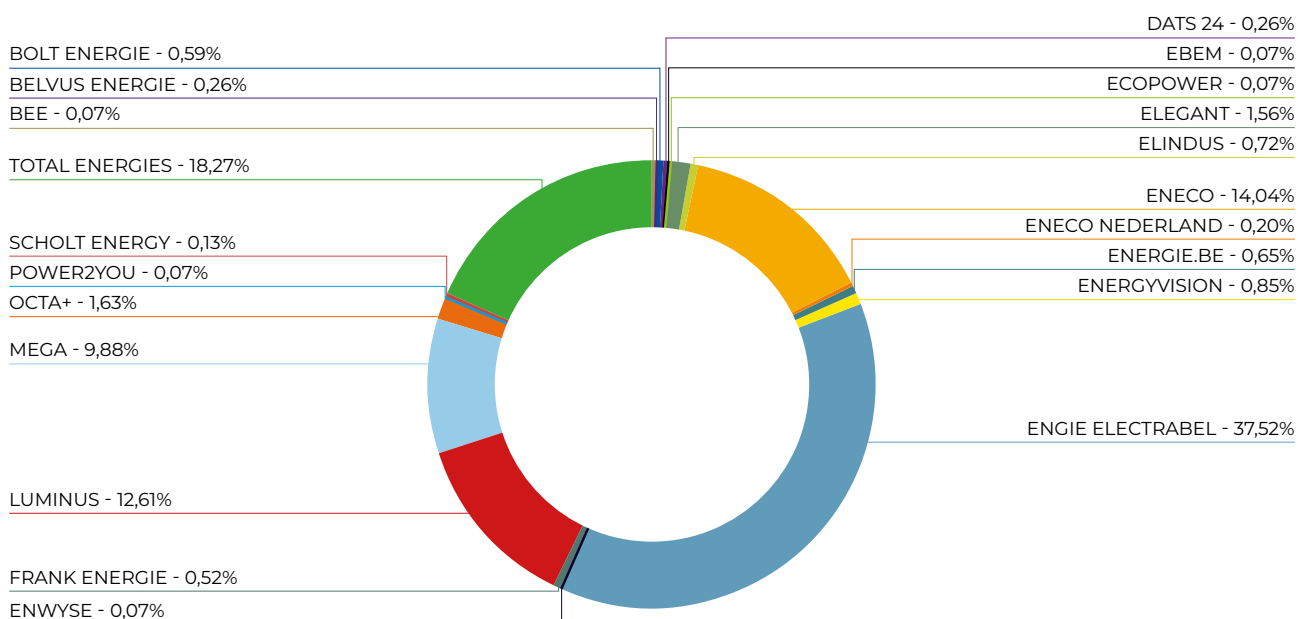
Deze opvolging van het aantal ontvankelijke klachten per leverancier en per gewest vormt eveneens een belangrijke informatiebron voor de gewestelijke regulatoren. In Vlaanderen wordt deze informatie gebruikt voor de zogenaamde servicecheck, waarmee de dienstverlening van energieleveranciers wordt vergeleken via een klachtenindicator. Deze indicator is ook beschikbaar via de V-test van de Vlaamse Nutsregulator (voorheen VREG).

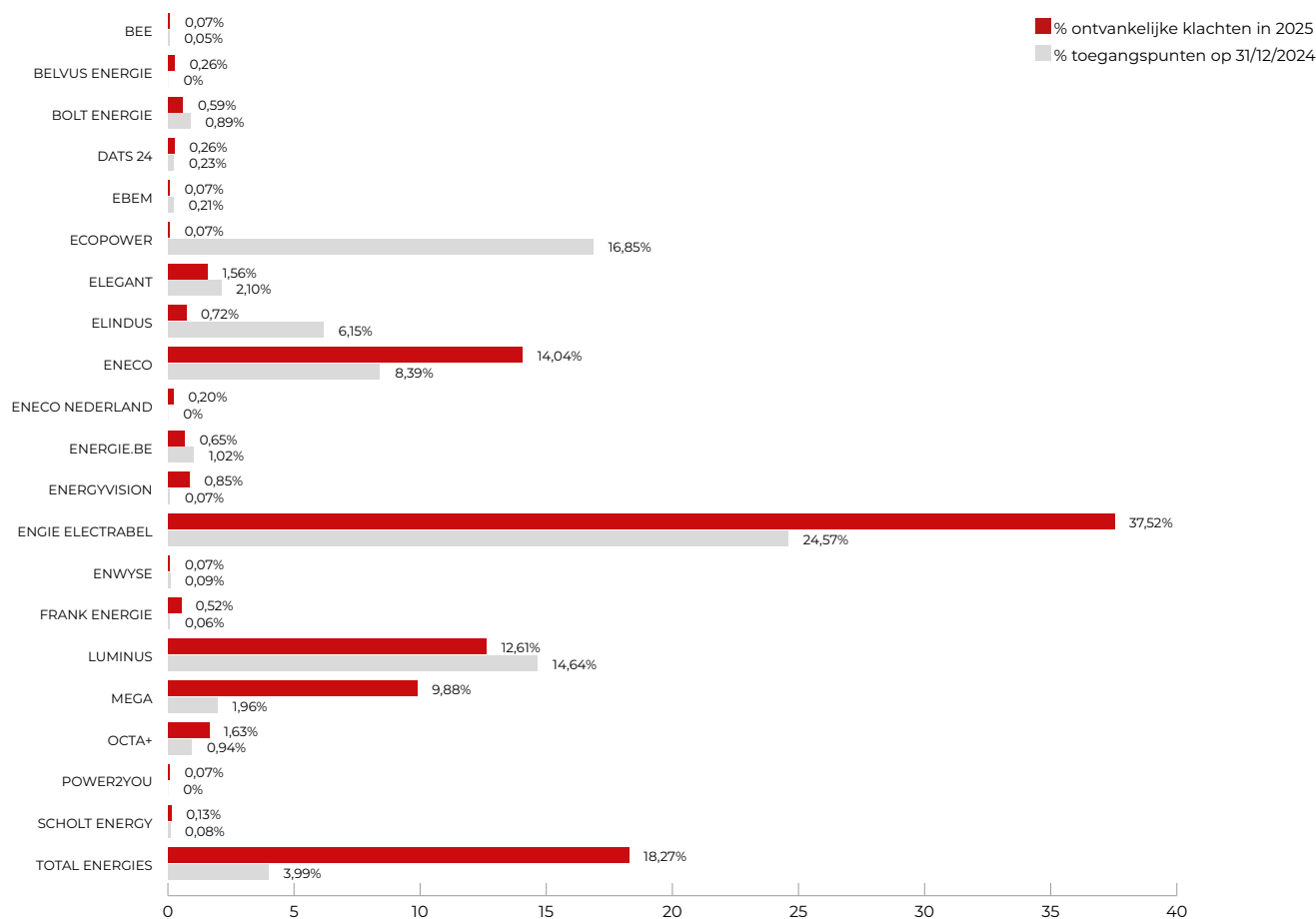
Een aantal energieleveranciers zijn ondertussen uit bepaalde gewestelijke energiemarkten verdwenen en zijn er niet langer actief.

De Ombudsdienst kan echter nog steeds (ontvankelijke) klachten behandelen over energiebedrijven die zich uit een gewestelijke markt hebben teruggetrokken, zoals ANTARGAZ (contracten overgenomen door OCTA+), OCTA+ op de Brusselse energiemarkt (contracten worden belevd door ENGIE Electrabel) en ELEGANT op de Waalse energiemarkt (contracten overgenomen door MEGA). Dit geldt op voorwaarde dat voormalige klanten nog een lopend geschil hebben en het betrokken energiebedrijf bereid is deel te nemen aan de bemiddelingsprocedure.

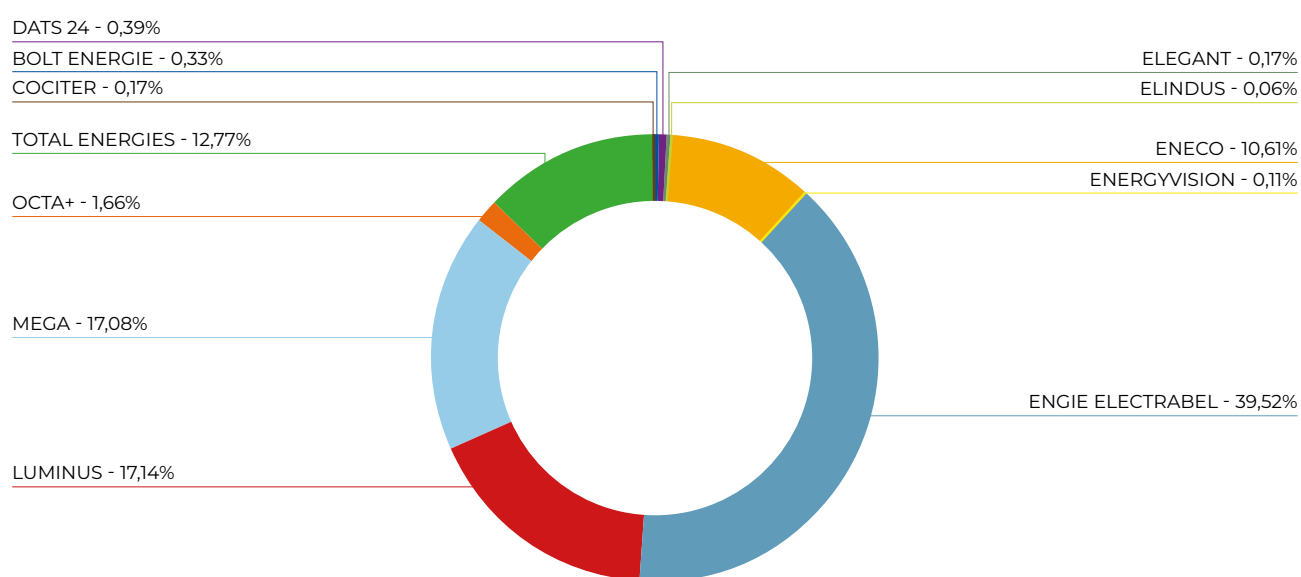
Daarnaast kiezen sommige leveranciers ervoor om geen nieuwe (huishoudelijke) klanten meer aan te nemen in bepaalde gewesten, terwijl zij hun bestaande klanten blijven beleveren en de lopende contracten naleven. Dat is bijvoorbeeld het geval voor MEGA en ENECO op de Brusselse gewestelijke energiemarkt. Ook voor deze klanten blijft een bemiddelingsprocedure bij de Ombudsdienst mogelijk.

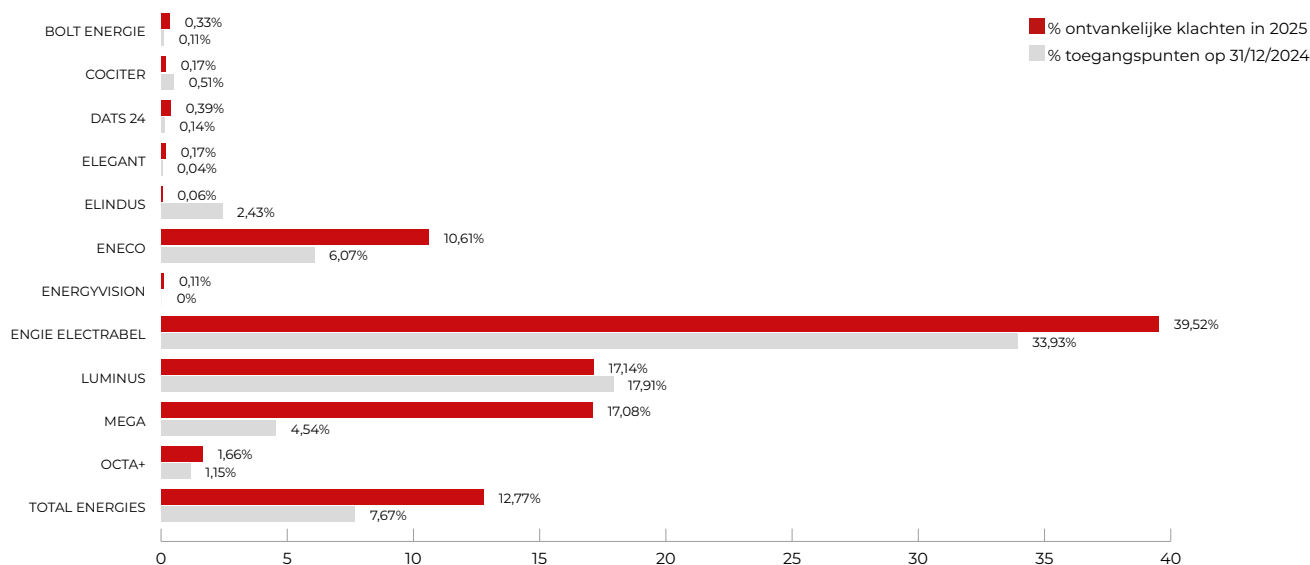
VLAAMS GEWEST



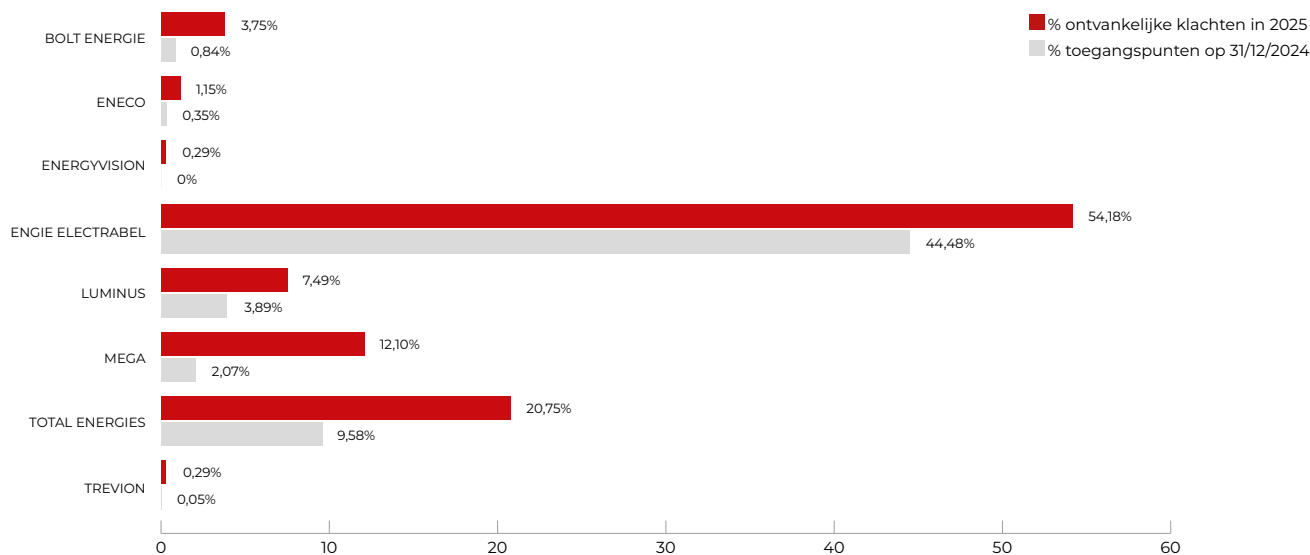
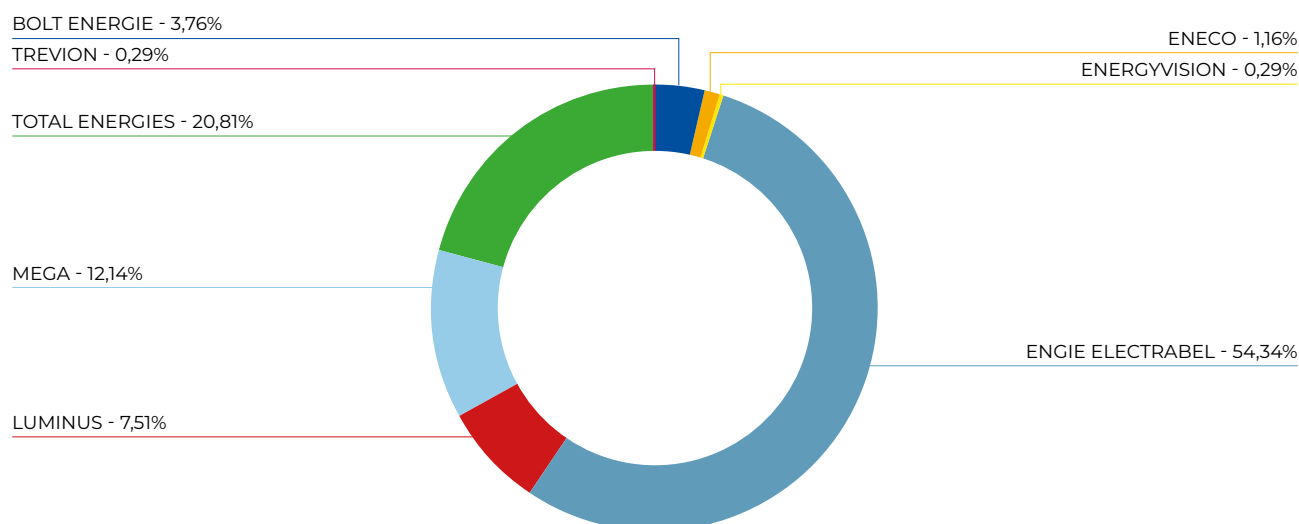


WAALS GEWEST





BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST





H. Aantal klachten volgens resultaat

De gemiddelde behandelingsduur van geschillendossiers die sinds 01/01/2025 werden ingediend bedraagt 102 kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht volledig en ontvankelijk wordt verklaard.

Deze doorlooptermijn is voornamelijk het gevolg van het hoge aantal complexe geschillendossiers. Voor dergelijke dossiers kan de wettelijke behandeltermijn van 90 kalenderdagen worden verlengd tot maximaal 180 kalenderdagen.

De 7.287 ontvankelijke klachten die in 2025 werden afgesloten, hadden volgende resultaten:

AANBEVELING MET NEGATIEF ANTWOORD
VAN HET ENERGIEBEDRIJF - 2,4%

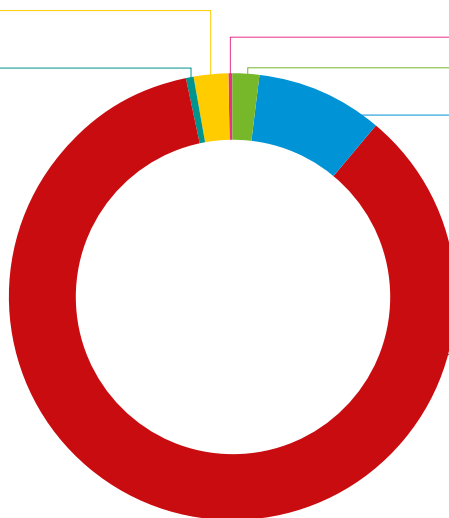
AANBEVELING MET POSITIEF ANTWOORD
VAN HET ENERGIEBEDRIJF - 0,5%

AANBEVELING IN VERWERKING - 0,2%

GEDEELTELIJK AKKOORD - 2,2%

GEEN AKKOORD - 9,1%

AKKOORD - 85,6%



I. Akkoord met minnelijke schikking

In totaal werden 6.241 klachten (85,6%) afgesloten met een positief resultaat via een minnelijke

schikking, waarbij volledig tegemoet werd gekomen aan de klacht van de eindafnemer.

II. Gedeeltelijk akkoord

Voor 161 klachten (2,2%) werd een gedeeltelijk akkoord bereikt via een voorstel tot minnelijke schikking.

compensatie toekennen.

Bij de meeste van deze dossiers voerde het energiebedrijf nodige rechtzettingen en regularisaties uit, maar werd geen (financiële) compensatie of schadevergoeding toegekend voor de geleden (morele) schade. Op federaal niveau bestaat immers geen reglementair systeem van compensatievergoedingen. Energiebedrijven beslissen daarop zelf of ze in bepaalde situaties, zoals bij onduidelijk facturatie, laattijdige rechtzettingen of gebrekkige klantenservice een commerciële

Op gewestelijke niveau bestaan wel compensatieregelingen voor bepaalde procedures, waaronder:

- Een ongeplande onderbreking van de elektriciteits- of aardgaslevering;
- Het ontbreken van elektriciteits- of aardgaslevering als gevolg van een administratieve fout van de netbeheerder of leverancier;
- Overschrijding van de aansluitingstermijn op het elektriciteits- of aardgasnet;



- Rechtstreekse schade (lichamelijk of materieel) veroorzaakt door onderbreking, niet-conforme of onregelmatige levering van elektriciteit of aardgas;
- Een laattijdige leverancierswissel veroorzaakt door de netbeheerder of leverancier;
- Een laattijdige behandeling van een klacht of rechtzetting van een facturatiefout door een leverancier;
- Een vertraging in de facturatie als gevolg van een

geblokkeerd toegangspunt van meer dan 180 dagen (sinds 12 juli 2025 geldt in Vlaanderen een vergoeding van 1,5 euro per dag per EAN-code tot de dag waarop FLUVIUS de nodige gegevens ter beschikking stelt aan de energieleverancier).

In bepaalde dossiers werd de eindafnemer gewezen op de mogelijkheid om een schadevergoeding aan te vragen bij de leverancier of netbeheerder overeenkomstig de gewestelijke reglementering.

III. Individuele en generieke aanbevelingen

In 2025 formuleerde de Ombudsdienst 225 aanbevelingen, omdat de dossiers voldoende juridische en feitelijke elementen bevatten.

Daarvan hadden 158 dossiers betrekking op generieke aanbevelingen en 67 dossiers op individuele aanbevelingen.

Daarnaast ontving de Ombudsdienst in 2025 voor 211 geschillendossiers een antwoord van het energiebedrijf op een eerder geformuleerde aanbeveling. 39 aanbevelingen werden gevolgd,

172 aanbevelingen werden niet gevolgd.

Wanneer een aanbeveling niet wordt gevolgd, sluit de Ombudsdienst het klachtendossier af. De klager kan de aanbeveling echter nog gebruiken in het kader van een eventuele gerechtelijke procedure tegen het energiebedrijf.

Bij de opmaak van het jaarverslag waren er nog 14 aanbevelingen in verwerking, waarvoor de Ombudsdienst nog geen antwoord van het energiebedrijf had ontvangen of verwerkt.

IV. Geen akkoord

Voor 660 klachten (9,1%) werd geen akkoord bereikt. De voornaamste reden is dat de klacht ongegrond was, aangezien geen inbreuken op de federale of gewestelijke regelgeving werden vastgesteld.

Wanneer de Ombudsdienst vaststelt dat het energiebedrijf geen regelgeving heeft geschonden, staat het dit energiebedrijf vrij om alsnog een oplossing aan te bieden. Dit kan bijvoorbeeld bestaan uit het annuleren van administratieve kosten, het toekennen van een kosteloos afbetalingsplan, een bijkomende korting of een bonus.

Dergelijke tegemoetkoming leiden echter niet altijd tot een bevredigende oplossing. De energiefactuur en de bijbehorende facturatie-, innings- of invorderingsprocedure zijn niet altijd duidelijk voor de consument. Daardoor kan deze de compensatie als onvoldoende beschouwen of overtuigd blijven van de gegrondheid van zijn klacht.

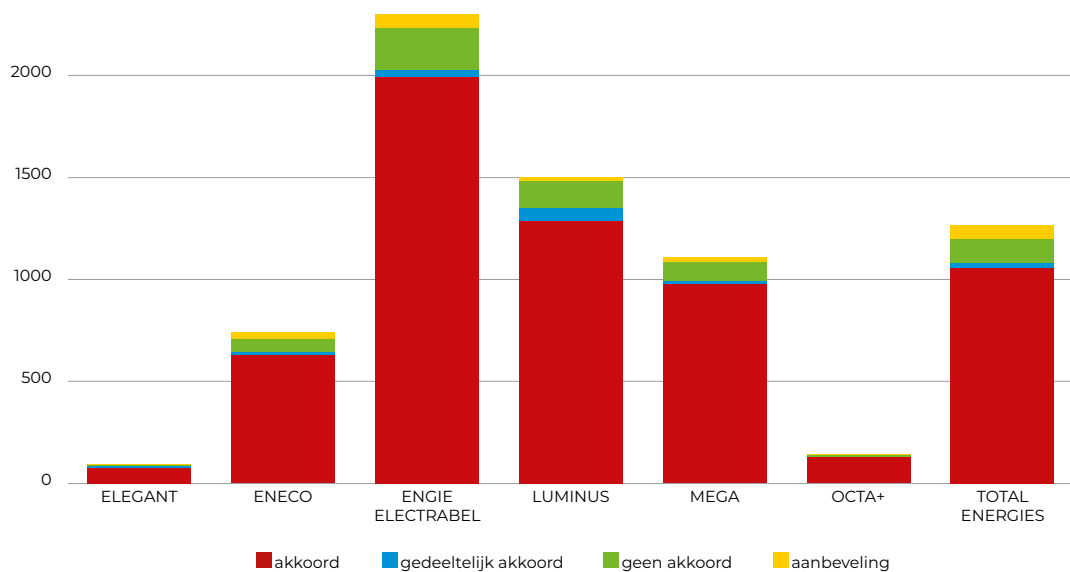
In dergelijke gevallen probeert de Ombudsdienst passende informatie te verstrekken over de toepasselijke wetgeving of reglementering. Indien mogelijk verwijst de Ombudsdienst de klager ook door naar de bevoegde overheidsdiensten of energieregulatoren.

Daarnaast stelt de Ombudsdienst vast dat energiebedrijven onderling verschillen in de manier waarop zij tot een billijke of rechtmatige oplossing komen via alternatieve geschillenregeling.

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



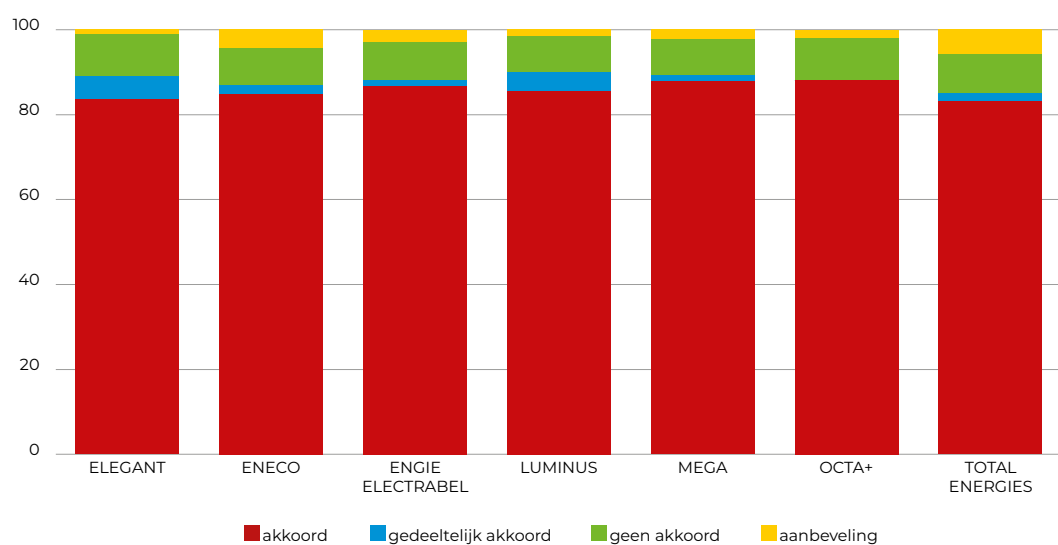
ENERGIELEVERANCIERS



V. Financiële compensaties

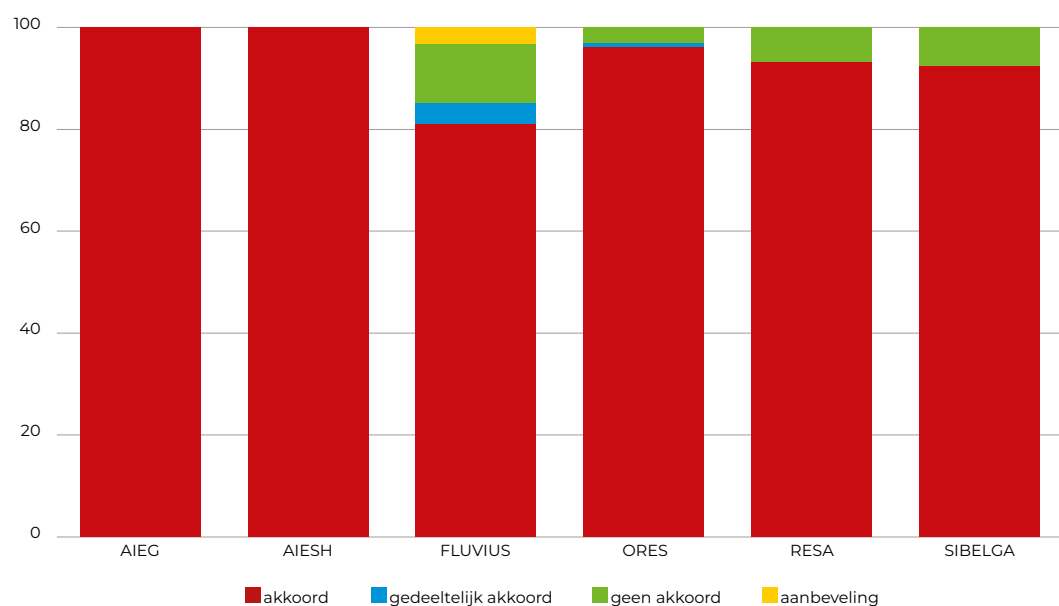
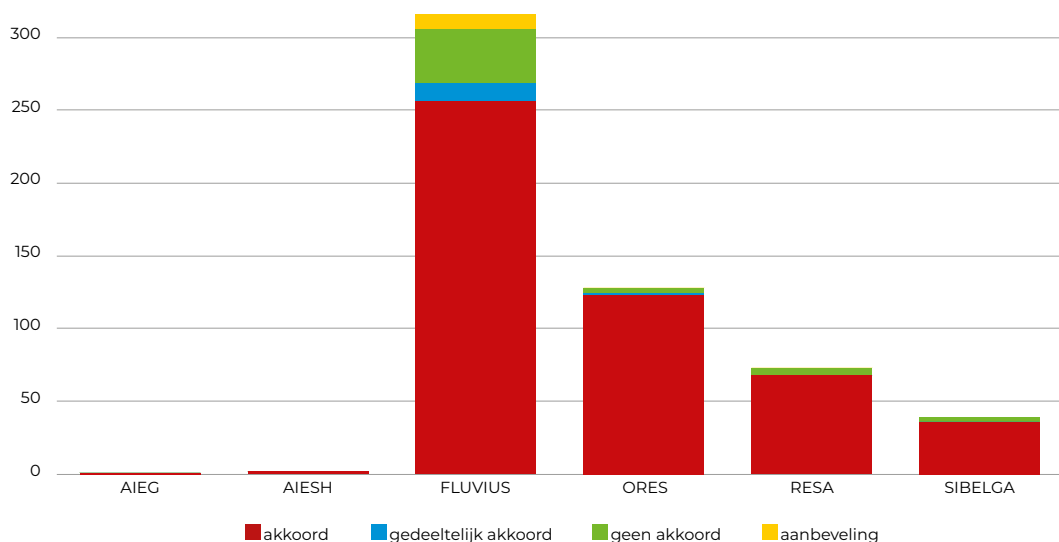
Overeenkomstig artikel 27, §1bis, tweede lid van de Elektriciteitswet, registreert de Ombudsdienst ook de financiële tegemoetkomingen die energiebedrijven aan eindafnemers toekennen in het kader van klachtendossiers.

Voor de 7.287 ontvankelijke klachten die in 2025 werden afgesloten, bedroeg het totale compensatiebedrag 1.977.096 euro. Dit komt overeen met een gemiddelde financiële compensatie of correctie van meer dan 271 euro per afgesloten klacht in 2025.





DISTRIBUTIENETBEHEERDERS



Specifieke klachtensoorten

4

De Ombudsdienst voor energie vestigt hier de aandacht op enkele opmerkelijke klachtensoorten binnen de volgende categorieën:

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

In 2025 daalde het aantal klachten. Volgens de Ombudsdienst houdt deze daling rechtstreeks

verband met de lagere en stabielere energieprijzen na de energiecrisis. Daarnaast verminderde ook het aantal problemen die gelinkt zijn aan de IT- en communicatieproblemen die waren ontstaan na de invoering van het communicatieprotocol MIG6 en het dataplatform ATRIAS. De invoering hiervan gebeurde eind 2021 om het dataverkeer tussen marktpartijen (distributienetbeheerders en leveranciers) te optimaliseren.

Deze daling is zichtbaar bij de meeste klachtensoorten. Voor sommige klachten blijft het aantal echter relatief stabiel, omdat er nog onvoldoende specifieke wetgevende of regulerende aandacht aan wordt besteed.

METERPROBLEMEN

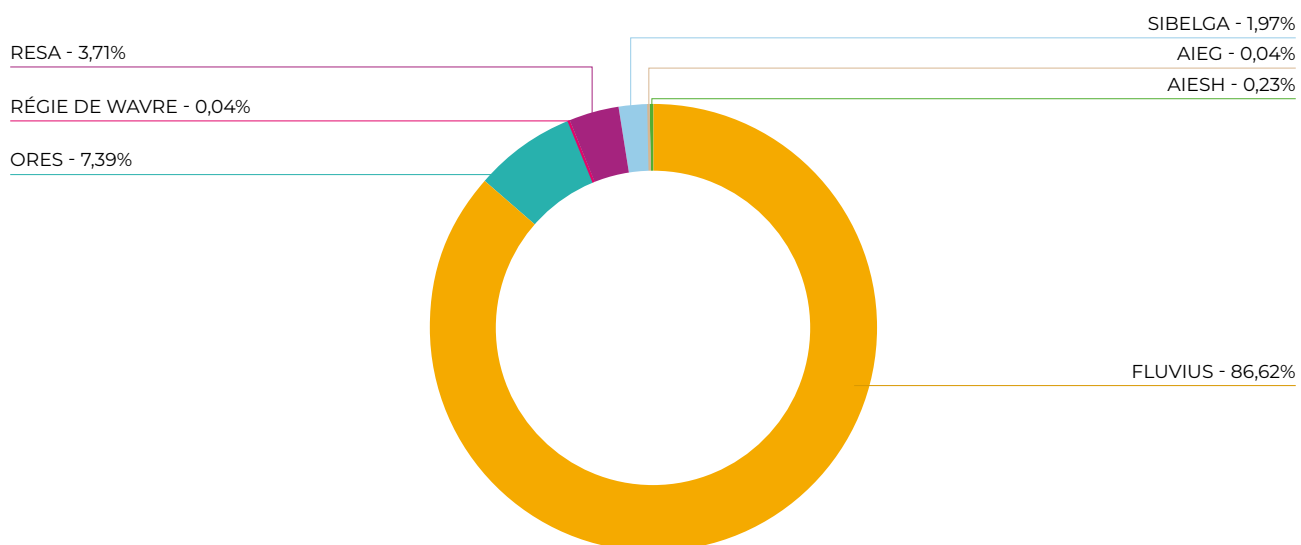
Metergegevens vormen, samen met de prijzen en tarieven, de basis van de energiefactuur. Zodra daarover discussie ontstaat, wordt doorgaans ook de distributienetbeheerder gecontacteerd. Dat kan gebeuren door de leverancier, de eindafnemer of zelfs door de Ombudsdienst wanneer de consument geen oplossing vindt.

Het gaat bijvoorbeeld om problemen met een meteropname, de registratie van metergegevens, of de rechtzetting van metergegevens na een meterverwisseling of verandering van analoge naar digitale meter.

De distributienetbeheerder is immers verantwoordelijk voor het meterbeheer. Dit omvat onder meer de opname, validatie en het doorsturen van (digitale) metergegevens naar de leverancier. Bij 2.836 klachten waren de distributienetbeheerders dan ook betrokken partij.

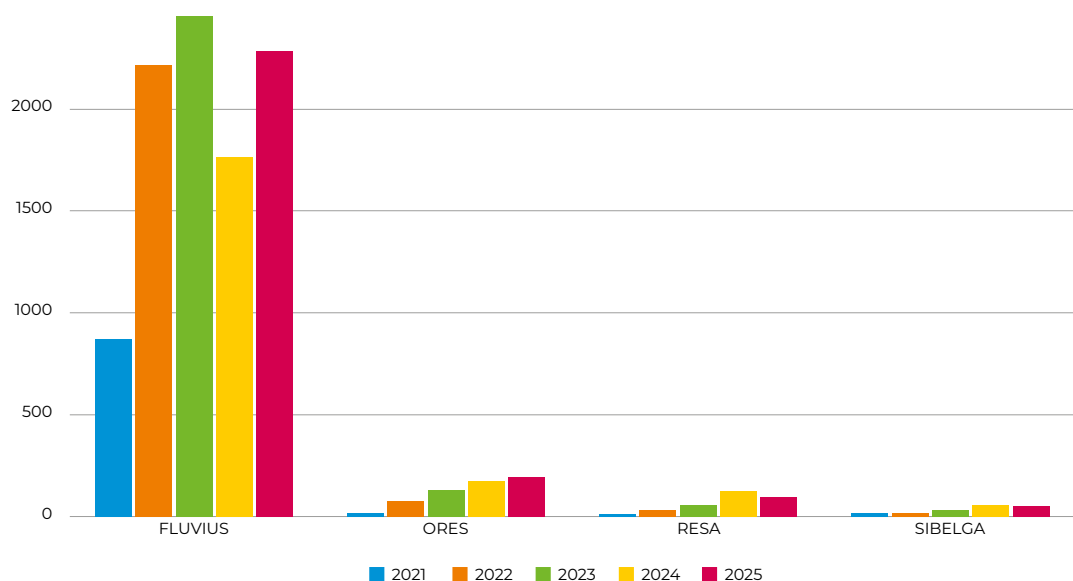


METERPROBLEMEN PER DNB





EVOLUTIE METERPROBLEMEN PER DNB



De regels over meter- en verbruiksgegevens staan beschreven in de technische reglementen van de gewestelijke overheden. De naleving ervan wordt gecontroleerd door de bevoegde gewestelijke regulatoren: de Vlaamse Nutsregulator (voorheen VREG) in Vlaanderen, CWaPE in Wallonië en BRUGEL in Brussel. Een goede samenwerking tussen de Ombudsdienst en deze regulatoren is daarom noodzakelijk.

Wanneer 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 werden in het kader van het zogenaamde derde energiepakket afzonderlijke geschillendiensten (of een geschillenkamer) opgericht binnen de regulatoren (respectievelijk de Vlaamse Nutsregulator, BRUGEL en CWaPE). Deze diensten maken een alternatieve geschillenregeling mogelijk voor geschillen over de verplichtingen van de distributienetbeheerders inzake meterbeheer en de naleving van openbare dienstverplichtingen.

In Wallonië bestaat daarnaast een afzonderlijke gewestelijke Ombudsdienst (SRME), die binnen de regulator CWaPE werd opgericht. Ook in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is

er binnen de energieregulator BRUGEL een Geschillendienst opgericht voor geschillen met de distributienetbeheerder SIBELGA.

De Ombudsdienst stuurt geschillen die uitsluitend betrekking hebben op 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 bestaat decretaal eveneens een geschillendienst binnen de Vlaamse Nutsregulator (voorheen VREG). De federale Ombudsdienst behandelt wel nog steeds de bemiddelingsdossiers voor geschillen over 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.

Wanneer bemiddeling niet mogelijk blijkt of er geen oplossing gevonden wordt voor geschillen over gewestelijke verplichtingen van distributienetbeheerders, 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

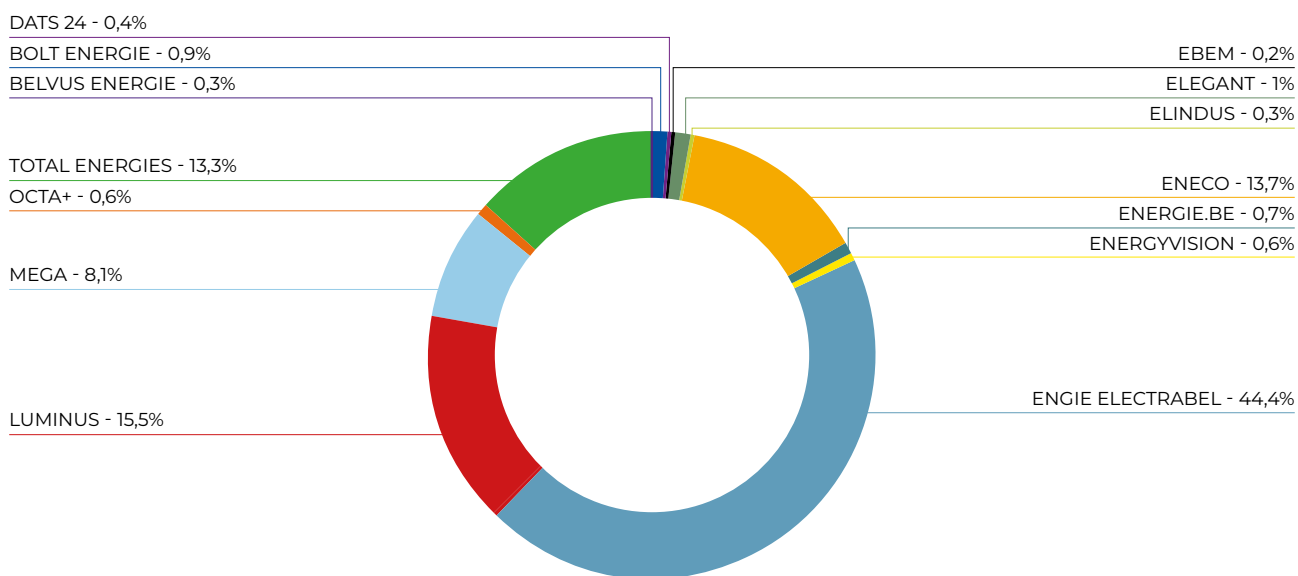


gewestelijke energieregulators. Deze regulators zijn dus bevoegd voor zowel bemiddeling als beslechting van dergelijke geschillen.

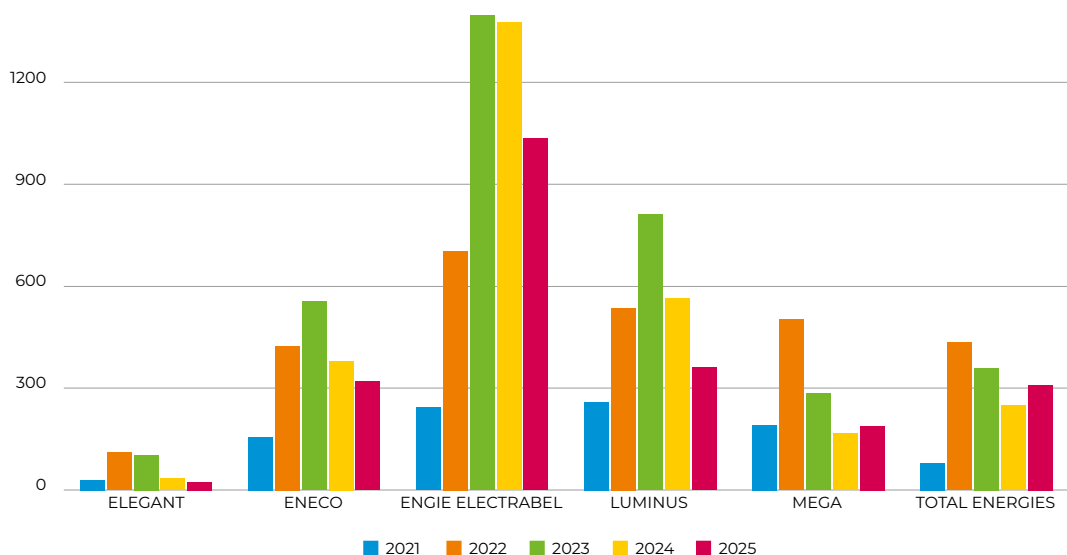
Wanneer een geschil ten slotte eveneens betrekking heeft op andere dan gewestelijke bevoegdheden (de zogenaamde gemengde klachten), blijft de federale Ombudsdienst voor Energie instaan voor de alternatieve geschillenregeling. De federale Ombudsdienst kan echter geen definitieve

en uitvoerbare uitspraken doen. Hij kan dus geen afdwingbare beslissingen nemen, maar kan betrokken partijen wel doorverwijzen naar de bevoegde gewestelijke diensten binnen de gewestelijke regulators voor de beslechting van geschillen die door de gewesten aan de distributienetbeheerders worden opgelegd.

RECHTZETTING EN INBRENG VAN METERGEGEVENS



EVOLUTIE RECHTZETTING EN INBRENG VAN METERGEGEVENS

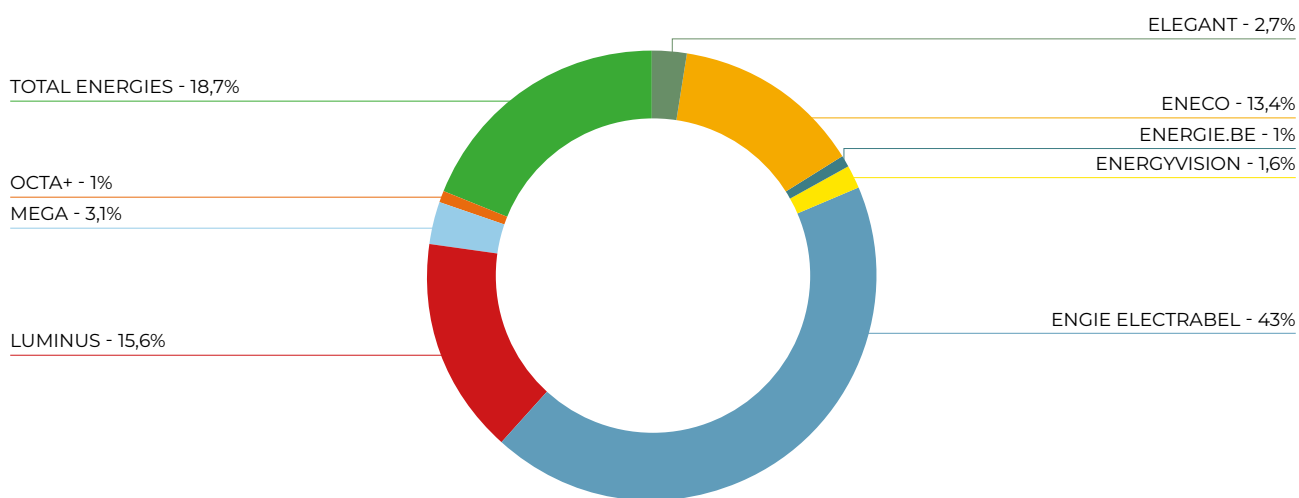




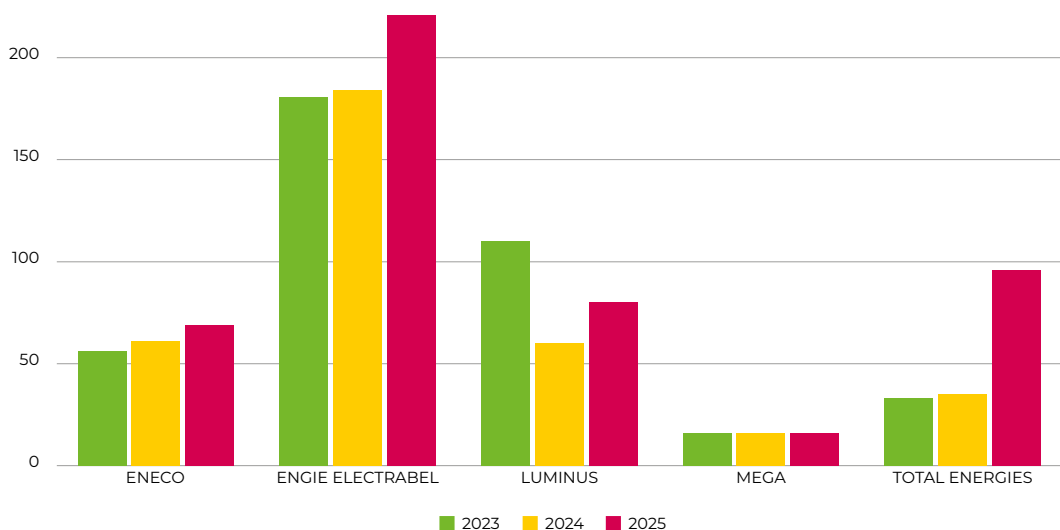
Discussies over metergegevens zorgen voor een aanzienlijke werklast voor de Ombudsdienst. In 1.352 klachten ging het om problemen met rechtzettingen van metergegevens of met de inbreng of eerste aanrekening van metergegevens nadat een toegangspunt lange tijd geblokkeerd was bij de distributienetbeheerder of het ATRIAS-platform. In dergelijke gevallen was facturatie door de leverancier gedurende lange tijd niet mogelijk.

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 complexe facturatie zorgen.

DIGITALE METERS

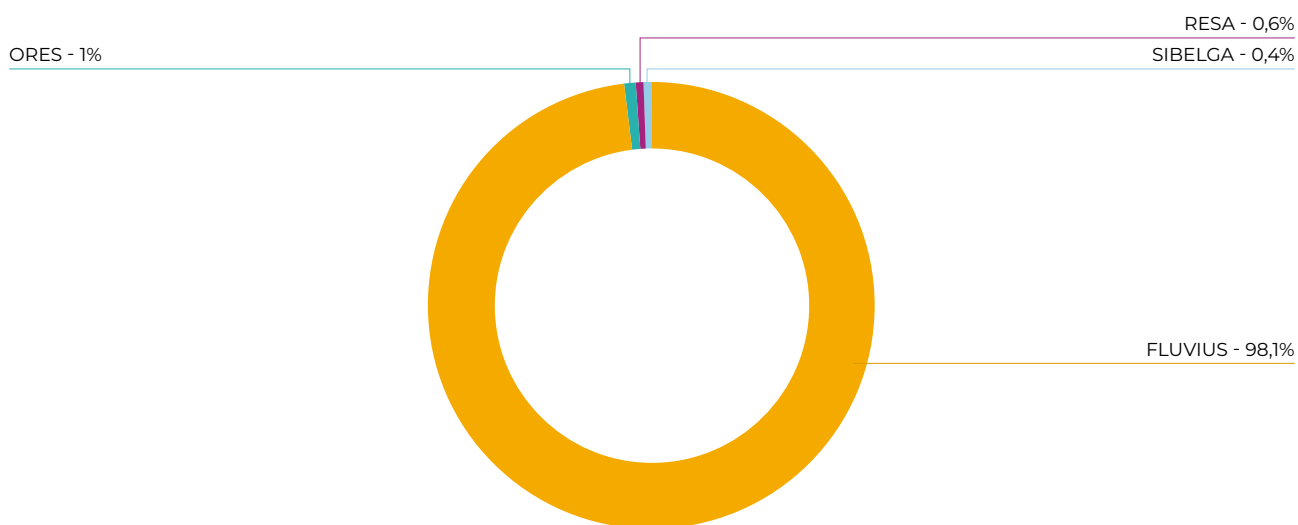


EVOLUTIE DIGITALE METERS

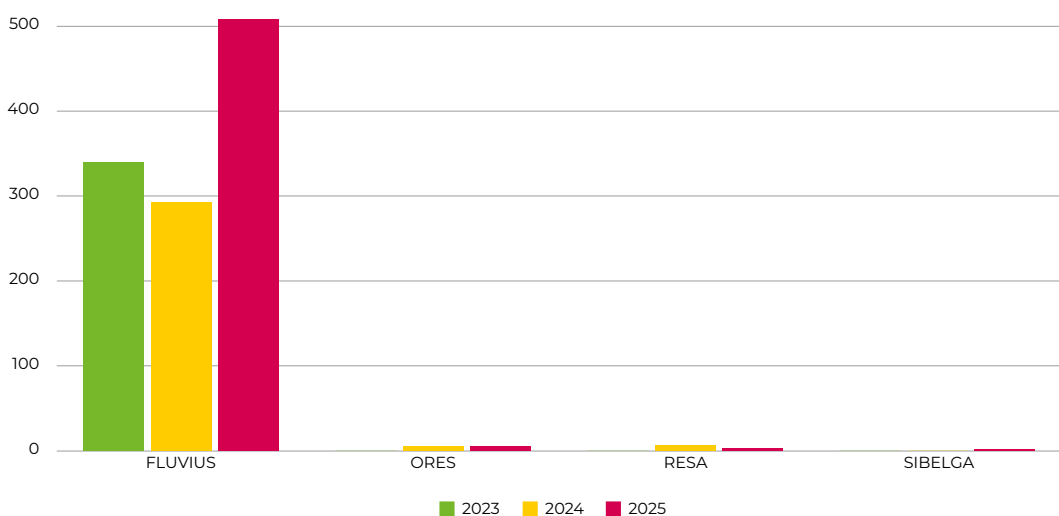




DIGITALE METERS



EVOLUTIE DIGITALE METERS



Met de verdere uitrol van de digitale meter neemt ook het aantal discussies en mogelijke geschillen toe. In 2025 werden in totaal 1.156 klachten geregistreerd die te maken hebben met:

- De installatie van de digitale meter, met onder meer klachten over:
 - een gemaakte of niet nagekomen afspraak met de aannemer (68 klachten);
 - een (vermeende) weigering van een digitale meter met het risico op juridische vervolging en bijkomende kosten (112 klachten);
 - het mislopen van de retroactieve investeringspremie die bezitters van zonnepanelen in Vlaanderen konden

aanvragen tot 31 december 2025 indien zonnepanelen tussen 1 januari 2014 en 31 december 2020 werden geïnstalleerd en de aanvraag gebeurde binnen de 6 maanden na de installatie van de digitale meter. De eigenaars van de zonnepanelen klaagden hierbij vooral over de gebrekkige communicatie van deze maatregel (145 klachten).

Wanneer voor deze klachten geen oplossing wordt gevonden met de distributienetbeheerder in Vlaanderen, wordt de netgebruiker doorverwezen naar de collega's van de Vlaamse Ombudsdienst, die



bevoegd is voor geschillen over de Energiedecreten en -besluiten in Vlaanderen. In Brussel en Wallonië worden dergelijke klachten bij ontvangst onmiddellijk doorgestuurd naar respectievelijk de Geschillendienst van BRUGEL en de Gewestelijke Ombudsdienst voor Energie (SRME) binnen de CWaPE.

- De werking van de digitale meter (682 klachten) en in het bijzonder het niet communiceren van de meter. Hierdoor kunnen netgebruikers hun verbruik niet kunnen opvolgen via de digitale klantenzone van de distributienetbeheerder. Netgebruikers gaan er dan vaak van uit dat de digitale meter niet werkt. In werkelijkheid verloopt de registratie doorgaans wel goed en wordt bijgehouden door de distributienetbeheerder zodat er geen gegevens verloren gaan en ze correct gefactureerd kunnen worden door de energieleverancier. Het blijft echter vervelend voor netgebruikers wanneer zij hun verbruik niet zelf kunnen opvolgen en daardoor hun binneninstallatie of verbruiksgedrag niet tijdig kunnen aanpassen.
- De zogenaamde compensatieregeling die in Vlaanderen door FLUVIUS wordt doorgevoerd wanneer bij bezitters van zonnepanelen een analoge meter wordt vervangen door een digitale meter buiten de jaarlijkse meteropnamemaand (861 klachten).

Bij prosumenten wordt bij de plaatsing van een digitale meter het verschil in meterstand ten opzichte van de laatst opgenomen meterstand overgedragen. Dit gebeurt niet alleen voor een overschot aan injectie, maar ook voor een overschot aan afname. Het op de analoge meter gemeten afnamevolume wordt dus ook overgedragen door een aanpassing van de afnameregisters op de digitale meter.

Daardoor ontstaat een nulvolume voor de periode tussen de laatst opgenomen meterstand en de plaatsing van de digitale meter. Dit is moeilijk te begrijpen voor de betrokken prosumenten, omdat ook de afname wordt verschoven naar de periode na de plaatsing van de digitale meter. Hierdoor kunnen voor dat verbruik hogere energieprijzen of tarieven van toepassing zijn.

Daar komen nog de problemen bij wanneer netgebruikers na de installatie van de digitale meter onmiddellijk kiezen voor een andere leverancier, voor maandfacturatie of voor energiedelen. In die gevallen zien zij hun volledige productieoverschot soms niet verrekend. FLUVIUS wijst hier wel op maar weinig prosumenten blijken hiervan op de hoogte te zijn.

De Ombudsdienst heeft de Vlaamse nutsregulator (voorheen VREG) hierover bevraagd. 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 stelt de Ombudsdienst, vooral in Wallonië, nog steeds een aantal problemen vast met aanvragen om het dag- en nachttarief te wijzigen naar het dagtarief (124 klachten).

Zo zijn er veel verzoeken voor een administratieve wijziging¹ van een tweevoudig uurtarief naar een enkelvoudig uurtarief na de installatie van zonnepanelen. Een meter met enkel een dagtarief wordt immers 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 ook gevallen waarin de energieleverancier gedurende een bepaalde periode een enkelvoudig dagtarief aanrekent, zonder dat de eigenaar van een dubbel tariefmeter hierom heeft verzocht.

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.

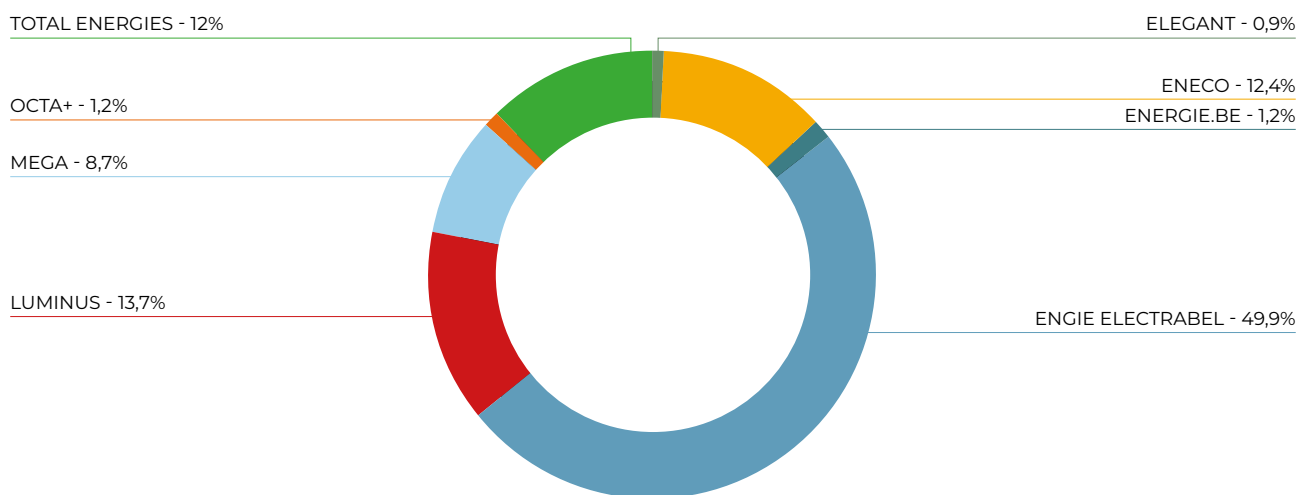


Voor Wallonië stelt de Ombudsdienst een groot aantal klachten vast over foutieve facturen omdat het type meter, en bijgevolg het toegepaste uurtarief en het geregistreerde verbruik (in het geval van fotovoltaïsche panelen), niet correct is.

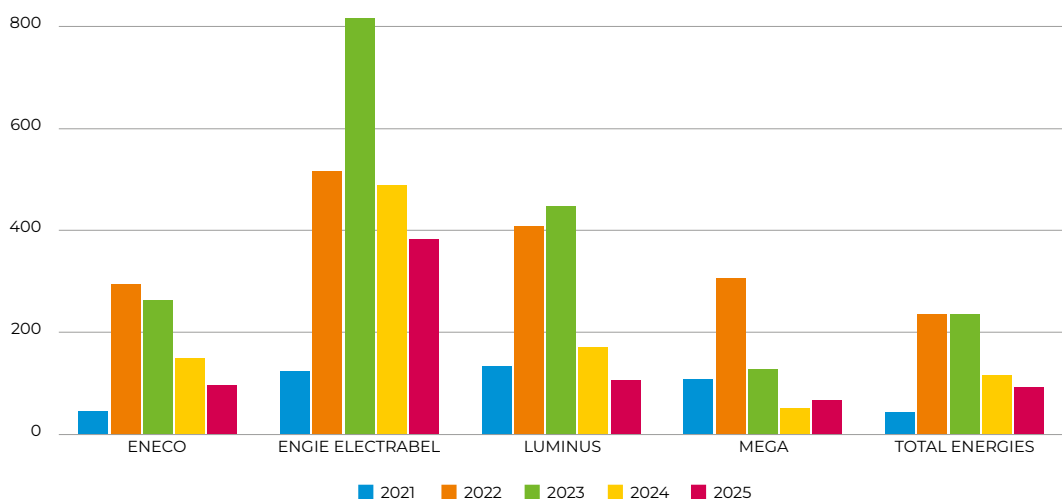
De Ombudsdienst probeert daarom enerzijds de verantwoordelijkheden van energieleveranciers en distributienetbeheerders vast te stellen en anderzijds de nodige correcties te vragen, zodat de eindafnemer uiteindelijk correct wordt gefactureerd.

Deze fouten zijn soms het gevolg van energieleverancier die de nodige aanpassingen te laat registreren op het federale ATRIAS-platform. In andere gevallen gaat het om fouten tijdens de datamigratie bij de omschakeling naar MIG-6.

ENERGIEOVERNAME OF VERHUIS



EVOLUTIE ENERGIEOVERNAME OF VERHUIS





Ook over energieovernames naar aanleiding van een verhuis, een overlijden of een echtscheiding werden in 2025 934 klachten geregistreerd. Dat is aanzienlijk minder dan in 2024 (1.145 klachten) en in 2023 (1.989 klachten), maar nog steeds meer dan het dubbele van de jaren ervoor. Daarbij komen bovendien nog 557 geschillen die verband houden met de nieuwe procedure voor het aanrekenen van verbruik voor een periode waarin de bewoner geen energiecontract heeft met een leverancier (de zogenaamde ILC-procedure).

Tot aan de inwerkingtreding van het nieuwe communicatieprotocol MIG6 en het dataplatform Atrias eind 2021, stelde de Ombudsdienst vast dat het eengemaakte energieovernamedocument, dat door de gewestelijke regulatoren werd opgesteld en door de energieleveranciers ter beschikking wordt gesteld aan consumenten, positieve resultaten opleverde. Dit document laat consumenten toe om bij een verhuis, overlijden, echtscheiding of klantenwissel de meterstand op de overnamedatum correct te melden.

Het energieovernamedocument bestaat uit twee versies: een klassiek document en een document voor de verhuis van een gebouw of woning met een decentrale productie-installatie voor hernieuwbare energie (zonnepanelen bijvoorbeeld).

Dat energieovernamedocument verliest echter aanzienlijk zijn waarde en nut wanneer een aantal zekerheden voor een vlotte verhuis of energieovername in het communicatieprotocol MIG6 over boord worden gegooid. Het gaat met name om de melding van een verhuis of energieovername, alsmede een door beide partijen (de vorige en de nieuwe bewoner of eigenaar) ondertekend overnamedocument.

Sinds de invoering van de MIG-6 stelt de Ombudsdienst problemen vast bij de verwerking van verhuizen of energieovernames waarbij leveranciers, vaak verwijzend naar de distributienetbeheerder, er niet altijd in slagen om bij het opstellen van de slotfactuur van de vorige bewoner of de eerste factuur van de nieuwe bewoner de juiste verhuisdatum

en de meterstanden op die datum te respecteren. Hierdoor betwist de nieuwe bewoner vaak zowel de beginmeterstanden als de startdatum van zijn energiecontract.

Uit de antwoorden van de marktpartijen blijkt dat dit probleem voortvloeit uit het principe van de zogenaamde 'aaneensluitende verbruiksperiodes'. Volgens dit principe kan een bewoner die tijdig zijn contract afsluit, geconfronteerd worden met het verbruik of contractuele termijn van de vorige bewoner of eigenaar die geen nieuw contract met een commerciële energieleverancier heeft afgesloten.

Als Ombudsdienst kunnen we natuurlijk niet aanvaarden dat een bewoner die al zijn contractuele verplichtingen correct nakomt, wordt benadeeld omdat een vorige bewoner of eigenaar zijn verhuis(datum) niet meldt of nalaat zijn contractuele verplichtingen op te starten.

De Ombudsdienst pleit daarom voor dringende actie van de gewestelijke energieregulatoren en/of de wetgever.

Er doen zich immers problemen voor wanneer een vertrekkende bewoner zijn energiecontract heeft opgezegd en vervolgens het leveringspunt zonder leverancier blijft tot het moment waarop de nieuwe bewoner een contract afsluit.

Het kan niet de bedoeling zijn dat de overnemende bewoner moet betalen voor verbruiken die betrekking hebben op het leveringspunt vóór het moment waarop hij daadwerkelijk belang had bij de levering van elektriciteit en/of aardgas aan dit specifieke leverpunt. Het leveringscontract is immers een wederkerig contract waarbij beide partijen zich wederzijds aan elkaar verbinden. Wanneer een energieleveringscontract vervroegd start, is het contract zonder voorwerp voor de periode voorafgaand het sluiten ervan. Bovendien heeft de overnemende eindafnemer in dat geval niet uitdrukkelijk ingestemd met het sluiten van de overeenkomst met terugwerkende kracht.



Toch slagen sommige leveranciers erin om energiecontracten vervroegd te laten ingaan voor een periode waarvoor de overnemende bewoner niet verantwoordelijk was, omdat hij of zij het toegangspunt nog niet gebruikte of bewoonde. In de zogenaamde kleine lettertjes van het contractaanbod staat dan een datum die voorafgaat aan het werkelijk gebruik, bezit of bewoning van het onroerend goed met het betreffende toegangspunt. Uit de klachten bij de Ombudsdienst blijkt dat eindafnemers zich bij het aangaan van het contract vaak niet bewust zijn dat zij door de leverancier hierdoor verantwoordelijk worden gesteld voor een periode die eigenlijk aan de vorige bewoner of eigenaar moet worden aangerekend.

Het omgekeerde doet zich eveneens voor. Vertrekkende bewoners worden in hun slotfactuur soms nog verantwoordelijk gesteld voor verbruiken die werden gedaan nadat zij de woning of het gebouw hebben verlaten. Deze verbruiken zouden in principe aan de nieuwe bewoner of eigenaar moeten worden aangerekend.

Bovendien stelt de Ombudsdienst ook vast dat energieleveranciers niet altijd rekening houden met een energieovernamedocument dat wordt opgesteld naar aanleiding van een verhuis, een overlijden, een echtscheiding of een klantenwissel, ook al werd dit document door beide partijen (vertrekkende en overnemende partij) ingevuld en ondertekend. Het lijkt erop dat leveranciers, zelfs wanneer zij dit document ontvangen, toch blijven leveren op het betrokken toegangspunt en blijven factureren totdat zij een formele melding krijgen dat het toegangspunt effectief door een andere eindafnemer of bewoner werd overgenomen.

Dergelijke situaties, waarbij een volledig ingevuld en ondertekend energieovernamedocument niet wordt gerespecteerd, moeten absoluut worden vermeden. Bovendien moet worden erkend dat het in bepaalde omstandigheden, eigen aan een verhuis, niet altijd mogelijk is om een energieovernamedocument volledig in te vullen en door beide partijen te laten ondertekenen. In dergelijke gevallen moeten marktpelers bereid zijn andere documenten of

bewijskrachtige gegevens over de meterstanden bij verhuis te aanvaarden.

Het komt immers voor dat een energieovernamedocument niet kan worden ingevuld of ondertekend omdat een van beide partijen niet aanwezig kan zijn, zoals bijvoorbeeld bij een uithuiszetting van een huurder die inmiddels verdwenen is, wanneer de eigenaar zich in het buitenland bevindt of zelfs weigert om een energieovernamedocument in te vullen en te ondertekenen. In dergelijke situaties moet de vertrekkende of overnemende partij zijn energieleverancier ook op een andere manier op de hoogte kunnen brengen van de verhuis en van de meterstand(en) op het moment van verhuis.

Zelf een eenzijdig ingevuld en ondertekend energieovernamedocument kan bewijskracht hebben wanneer het overeenstemt met de (digitale) meteropname op de datum van de verhuis. Dit kan bijvoorbeeld worden aangetoond aan de hand van een huurcontract, een plaatsbeschrijving of een ander document op datum van de sleuteloverdracht.

Daarom vraagt de Ombudsdienst dat het begin en het einde van het energiecontract bij een energieovername overeenstemmen met de periode en de verbruiken die daadwerkelijk door de betrokken bewoner of eigenaar zijn gedaan. Hoewel het aanbevolen is dat meterstanden schriftelijke of via een duurzame drager worden genoteerd en dat dit document door beide partijen wordt ondertekend, mag het ontbreken van dit document of van deze medeondertekening nooit worden beschouwd als een geldige reden om een melding van verhuis ongeldig te verklaren.

Het blijft uiteraard van belang dat een eindafnemer een energieovername tijdig meldt aan zijn energieleverancier. Naast deze melding wordt ook het gebruik van een energie-overnamedocument aanbevolen, bij voorkeur volledig ingevuld en door beide partijen ondertekend. Wanneer een dergelijke melding en een energieovernamedocument ontbreken, kan de leverancier immers niet weten dat er een energieovername is gebeurd en blijft hij dus



verder factureren totdat het toegangspunt door een nieuwe bewoner of eigenaar wordt overgenomen.

Een melding en een bewijskrachtig document of gegeven zijn dus essentieel om een energieovername vlot te laten verlopen. Wanneer een energieovername telefonisch wordt gemeld en er achteraf geen bewijsstuk voorhanden is, moeten beide partijen proberen een onderling akkoord te vinden over de gefactureerde verbruiken. Indien dat niet lukt, kan het geschil uiteindelijk aan de rechter worden voorgelegd.

Voor telefonisch meldingen van energieovernames, pleit de Ombudsdienst daarom voor een wettelijke verplichting voor energieleveranciers om dergelijke meldingen schriftelijk te bevestigen, bijvoorbeeld per brief of andere duurzame drager. Daarnaast moet de energieleverancier het geüniformeerd energieovernamedocument zowel op papier als onder elektronische vorm ter beschikking stellen van de eindafnemer, zodat deze het bij voorkeur kan gebruiken om een verhuis en de bijbehorende meterstanden mee te delen.

In situaties waarin er geen volledig ingevuld en door beide partijen ondertekend energieovernamedocument beschikbaar is, is de Ombudsdienst van oordeel dat de eindafnemer zijn energieleverancier ook op een andere manier op de hoogte moet kunnen brengen over de meterstand bij verhuis of energieovername. Zodra een energieovername wordt gemeld en de meterstanden worden meegedeeld, moeten de meldingsdatum en de meterstanden op de overnamedatum door de energieleverancier worden gerespecteerd, behalve wanneer uit onderzoek van de distributienetbeheerder blijkt dat deze meterstanden niet correct zijn. De (digitale) meterstanden bij een energieovername moeten immers door de distributienetbeheerder worden gevalideerd.

Het is dan ook aan de gewestelijke energieregulators om deze regels aan te bevelen of te verplichten bij de distributienetbeheerders. Afspraken in het kader van een communicatieprotocol, zoals de MIG6, kunnen immers niet indruisen tegen wettelijke en gemeenrechtelijke regels op gewestelijk en federaal niveau.

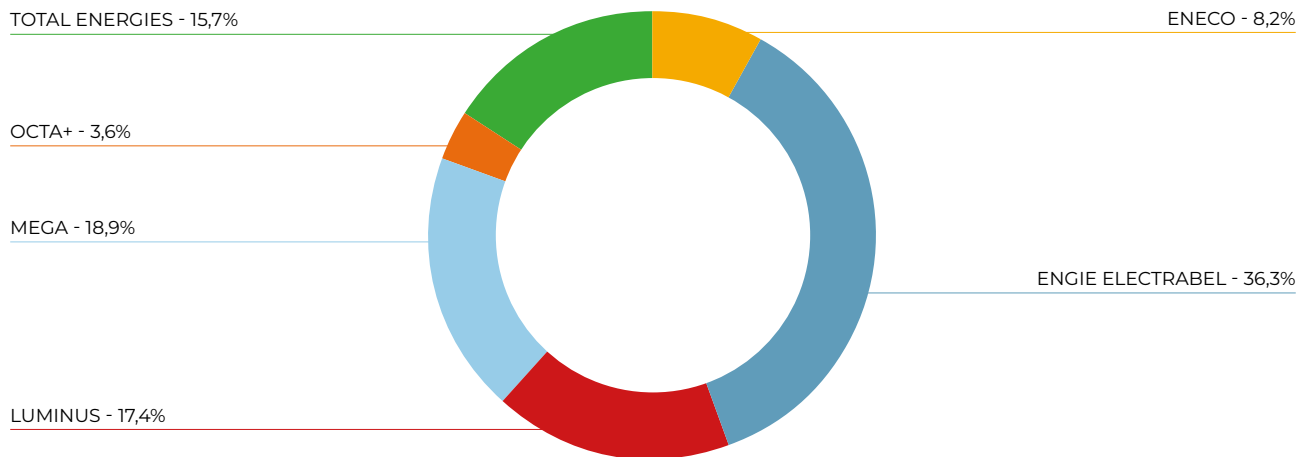
De Ombudsdienst blijft, nog meer dan vorige jaren, pleiten voor een verbeterde en meer toegankelijke energieovernameprocedure, bij voorkeur via wetgeving. Naast de nieuwe communicatie- en IT-procedures via MIG6 en het dataplatform ATRIAS, bestaat er immers ook binnen het consumentenakkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt' nog onduidelijkheid over de melding van een verhuis of energieovername, evenals de stopzetting van de aanrekening van het energieverbruik en de kosten verbonden aan het energiecontract.

Hieraan gekoppeld, maar eerder te wijten aan tekortkomingen 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 zij geen energiecontract hebben afgesloten voor de te beleveren toegangspunten voor elektriciteit en/of aardgas. Deze brieven, waarin wordt meegedeeld dat toegangspunten dreigen te worden afgesloten, zorgen uiteraard voor onrust en paniek bij de betrokken eindafnemers. In veel gevallen bleek echter dat het probleem zich situeerde in de communicatie tussen distributienetbeheerders en leveranciers. Dit is dan ook de belangrijkste reden waarom de Ombudsdienst in 2025 nog 178 spoedprocedures heeft moeten opstarten om geplande afsluitingen te vermijden of aansluitingen na een verhuis of energieovername te versnellen.

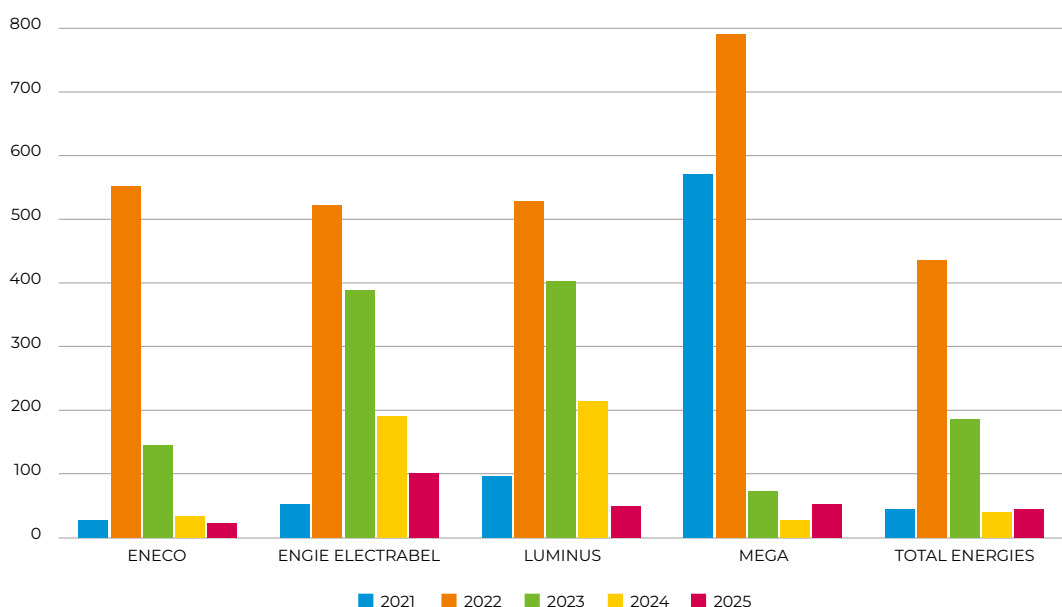


ENERGIEPRIJZEN

WIJZIGING VAN DE ENERGIEPRIJZEN



EVOLUTIE WIJZIGING VAN PRIJZEN



In 2025 stelde de Ombudsdienst, net als in 2024, een verdere daling vast van het aantal klachten over prijswijzigingen of -stijgingen (van meer dan 3.000 klachten in 2022 naar 1.245 klachten in 2023, naar 538 klachten in 2024 en 318 in 2025). Dit hangt uiteraard samen met de sterke daling van de energieprijzen en de minder schommelende, en dus stabielere, prijzen sinds het einde van de energiecrisis.

Deze klachten hebben voornamelijk betrekking op het verlengen of hernieuwen van energiecontracten,

waarbij vooral de communicatie - of het gebrek daaraan - wordt bekritiseerd. Nochtans zijn de inhoud en de formaliteiten van deze communicatie duidelijk vastgelegd in de wet van 4 juni 2021 (Belgisch Staatsblad van 30 juni 2021). Sinds 1 januari 2022 moeten energieleveranciers hun klanten duidelijk informeren wanneer hun contract afloopt (of wordt vernieuwd bij contracten van onbepaalde duur). De leverancier moet de klant twee maanden vóór het einde van het contract (of vóór het product niet langer actief wordt aangeboden bij contracten



van onbepaalde duur) een nieuw contractvoorstel bezorgen en vragen om hier uitdrukkelijk mee in te stemmen. Indien de klant niet reageert, moet de leverancier het goedkoopste gelijkwaardige product aanbieden.

De Ombudsdienst heeft doorheen de jaren vastgesteld dat deze wettelijke regels inzake de hernieuwing van (slapende) energiecontracten niet altijd worden nageleefd door de energieleveranciers.

Een aantal energieleveranciers doen het ondertussen wel beter op het vlak van de wettelijke communicatie, die via een afzonderlijke berichtgeving moet gebeuren en niet louter via een vermelding op de energiefactuur. Bovendien moet duidelijk worden aangegeven dat het om een hernieuwing van een energiecontract gaat en niet om een eenvoudige verlenging. De nieuwe tarieven en de vorige prijzen moeten worden medegedeeld, zodat de klant deze kan vergelijken. Daarnaast moet de leverancier de klant wijzen op de mogelijkheid om het prijsvoorstel te vergelijken via een officiële prijssimulator, zoals de V-test in Vlaanderen, BRUSIM in Brussel en COMPACWaPE in Wallonië. Tot slot moet de klant expliciet worden gevraagd of hij akkoord gaat met de nieuwe prijzen. Indien de klant niet reageert, wordt hij geacht hiermee in te stemmen.

In 2025 stelde de Ombudsdienst vast dat steeds meer leveranciers contracten van onbepaalde duur begonnen aan te bieden

Voor veel consumenten klinkt 'onbepaalde duur' als iets wat niet kan worden aangepast. Het tegendeel is echter waar: bij contracten van onbepaalde duur zonder prijsgarantie kunnen energieleveranciers de prijs om de drie maanden aanpassen. De klant moet hiervan wel twee maanden op voorhand op de hoogte worden gebracht volgens de voormelde regels, maar indien hij niet reageert, wordt de tariefwijziging automatisch doorgevoerd. Op die manier kan de prijs op korte tijd aanzienlijk stijgen.

De Ombudsdienst heeft deze praktijk gesignaleerd aan de federale ministers bevoegd voor energie en consumentenbescherming. Op de Ministerraad

van de federale regering van 12 december 2025 werd een voorontwerp van wet tot wijziging van de elektriciteits- en aardgaswetgeving goedgekeurd, met onder meer een aantal maatregelen voor een duidelijkere en transparantere energiefactuur. Zo wordt onder andere een verbod ingevoerd op opeenvolgende leveringsprijzen binnen eenzelfde contract van onbepaalde duur.

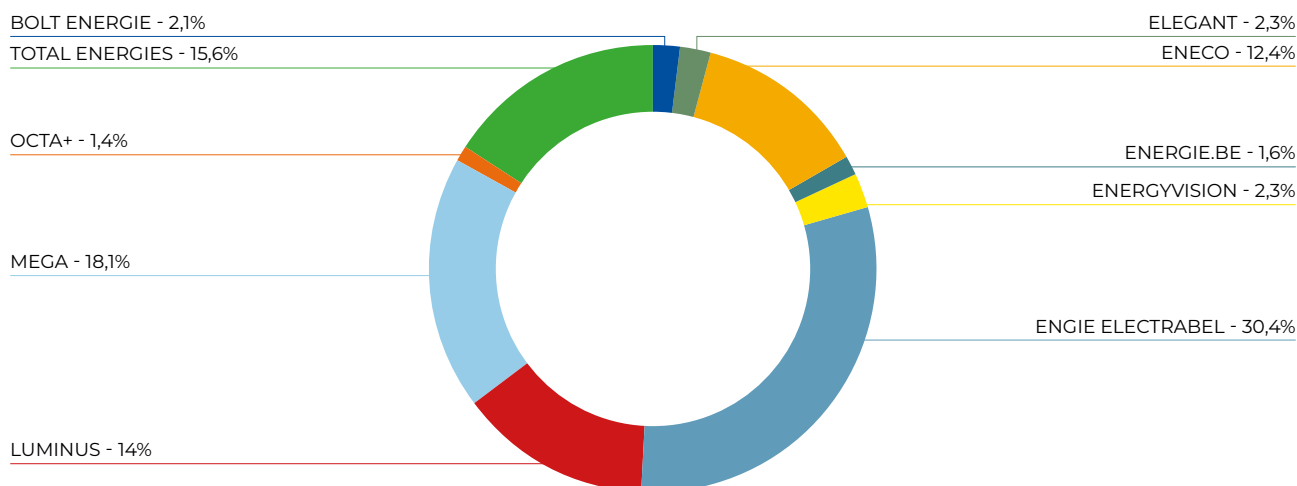
Daarnaast wordt voorzien in een voorafgaande informatieverplichting bij stilzwijgende verlenging van energiecontracten, zodat klanten worden aangemoedigd om minstens een prijsvergelijking te maken wanneer zij bericht krijgen dat hun energiecontract stilzwijgend wordt verlengd.

Die prijsvergelijking wordt bovendien vergemakkelijkt door de verplichting om op elke voorschotfactuur, afrekeningsfactuur, contractvernieuwing en contractuele communicatie met huishoudelijke afnemers een weblink en een QR-code op te nemen. Deze leiden de afnemer rechtstreeks naar de tariefkaart van het lopende contract.

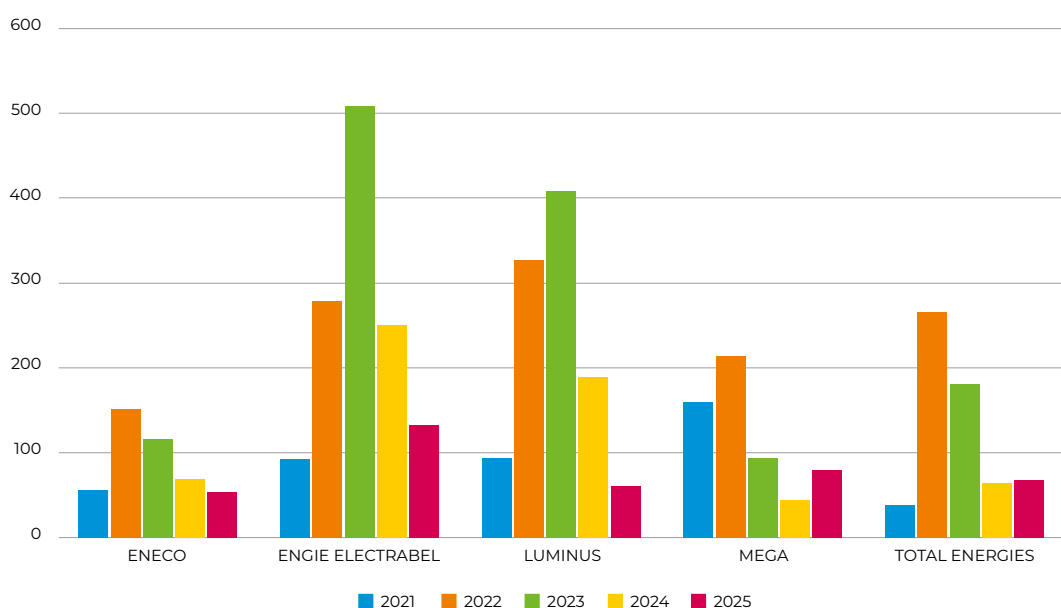
In Vlaanderen bestaan deze QR-code en weblink al, zodat klanten gemakkelijk de zogenaamde V-check kunnen uitvoeren en kunnen nagaan waar de tariefkaart van hun energiecontract zich bevindt op de Vlaamse energiemarkt.



TRANSPARANTIE VAN DE ENERGIEPRIJZEN



EVOLUTIE TRANSPARANTIE VAN DE ENERGIEPRIJZEN



In 493 klachten (tegenover 712 klachten in 2024 en 1.383 klachten in 2023) hebben de klachten vooral betrekking op **prijskortingen en andere prijsvoordelen** die door leveranciers niet zouden zijn gerespecteerd.

Volgens de federale energieregulator worden kortingen vooral gebruikt om goed te scoren in prijsvergelijkingen, maar deze kortingen zijn doorgaans tijdelijk en aan voorwaarden verbonden. Zo moet de klant vaak minstens een jaar klant blijven en steeds tijdig via domiciliëring betalen om van die korting te kunnen genieten.

Sommige kortingen worden voorgesteld als een welkomstkorting, maar die benaming kan misleiding zijn. In de praktijk wordt deze korting pas toegepast na één jaar ononderbroken levering en verrekend op de eerste afrekeningsfactuur, soms zelfs pas na 20 maanden. Dit betekent dat de klant niet te vroeg van contract mag veranderen, want dan vervalt de welkomstkorting, maar ook niet te laat, omdat hij anders automatisch terechtkomt in een contract dat doorgaans niet het goedkoopste is.



Daarnaast hebben andere klachten betrekking op de transparantie van de **variabele energieprijzen**, en meer bepaald op de gebruikte indexatieparameters. Zowel de toepassing als de transparantie van deze parameters komen geregeld terug in klachten. Leveranciers zijn niet verplicht om gratis toegankelijke noteringen te gebruiken en stellen soms geen historiek ter beschikking, of enkel op aanvraag. Naast het terugvinden van de parameterwaarden vormt ook het begrijpen van de volledige tariefformule een terugkerend probleem.

Klanten moeten zich behelpen met inschattingen van prijsvergelijkers of met de CREG-scan om na te gaan of zij over een betaalbaar energiecontract

beschikken. Wie meer vertrouwd is met cijfers, kan zich ook verdiepen in het vergelijken van prijsformules die vermeld staan op de tariefkaart of bij contracthernieuwingen. Deze bestaan uit de indexeringsparameter X, de marge op de indexeringsparameter a en de mark-up b, volgens de formule: $(a * X) + b$. Het resultaat van deze formule is de prijs die de klant per kWh betaalt.

Daarnaast stellen we klachten vast over bijkomende toeslagen waarmee eindafnemers worden geconfronteerd. Deze bestaan uit volgende forfaits of kosten die door sommige energieleveranciers worden aangerekend.

De vaste vergoeding of abonnementskost

Wanneer een eindafnemer vanaf 1 juli 2022 gebruikmaakt van zijn recht om een energieleveringsovereenkomst voor aardgas en/of elektriciteit op elk moment op te zeggen, mag een leverancier bij overeenkomsten met een variabele energieprijz 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 de eerste zes maanden.

Voor energiecontracten met vaste prijzen bestaat geen wettelijke regeling. Er zijn wel afspraken

gemaakt met leveranciers die het zogenaamde consumentenakkoord hebben ondertekend.

De vaste vergoeding mag in dat geval enkel worden aangerekend voor een volledig contractueel jaar bij contracten van bepaalde duur van meer dan 1 jaar. Voor contracten van bepaalde duur van 1 jaar of voor contracten van onbepaalde duur mag geen vaste vergoeding per begonnen jaar worden aangerekend. In die gevallen geldt dat de vergoeding pro rata het aantal leveringsdagen moet worden berekend wanneer de klant voortijdig vertrekt bij een leverancier die het consumentenakkoord heeft ondertekend.

Een bijkomende kost of forfait voor zonnepanelen.

Sommige leveranciers rekenen een **bijkomende kost** of forfait aan voor klanten met zonnepanelen. Dit forfait wordt berekend op basis van het vermogen van de omvormer en kan oplopen tot meer dan 4 euro per kVA per maand. Bij een omvormer met een vermogen van 4 kVA kan deze bijkomende kost oplopen tot 192 euro per jaar (bij een forfait van 4 euro per maand).

Bij sommige leveranciers wordt dit forfait enkel aangerekend bij zonnepanelen met een terugdraaiende analoge of mechanische meter. Andere leveranciers rekenen dit ook aan bij zonnepanelen met een digitale meter, zelfs wanneer deze recht geven op een terugleveringscontract met een injectievergoeding.



Kosten verbonden aan energiedelen

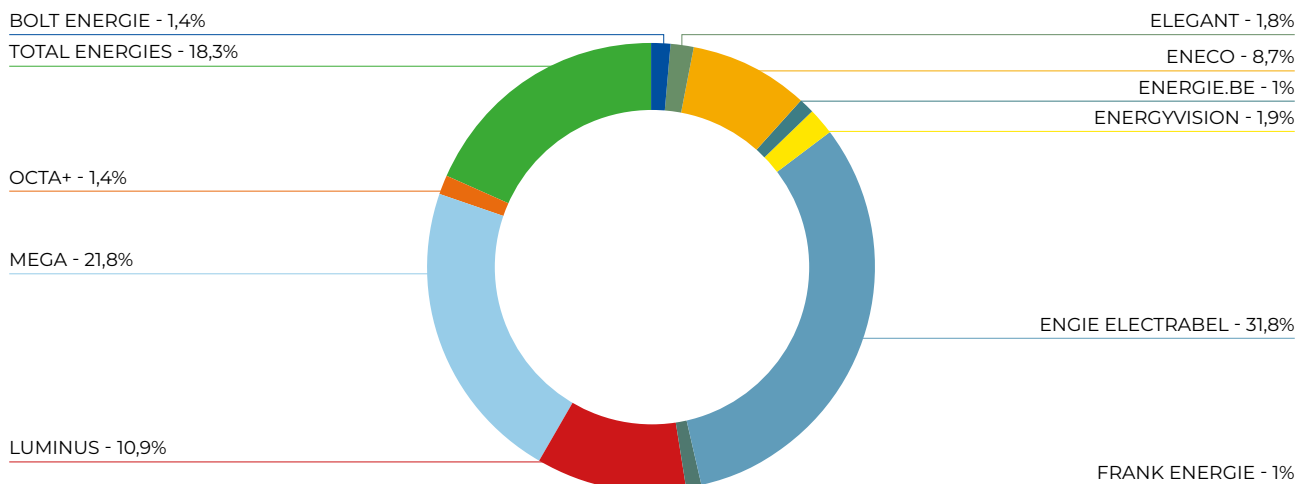
Wie zijn opgewekte energie wil delen of verkopen en beschikt over een digitale meter, kan hiervoor bij iedere leverancier terecht. Energiedelen gaat echter gepaard met **extra kosten en/of voorwaarden** omwille van de complexiteit van de facturatie, zowel bij de energiedeler/producent/verkoper als bij de ontvanger/verbruiker van de gedeelde energie. Die kosten kunnen oplopen tot 150 euro per jaar.

Wat betreft kortingen, de transparantie van variabele energieprijzen en de vaste vergoedingen, voorziet de federale regeling eveneens in maatregelen in het voormelde voorontwerp van wet, dat op 1 januari 2027 in werking zal treden.

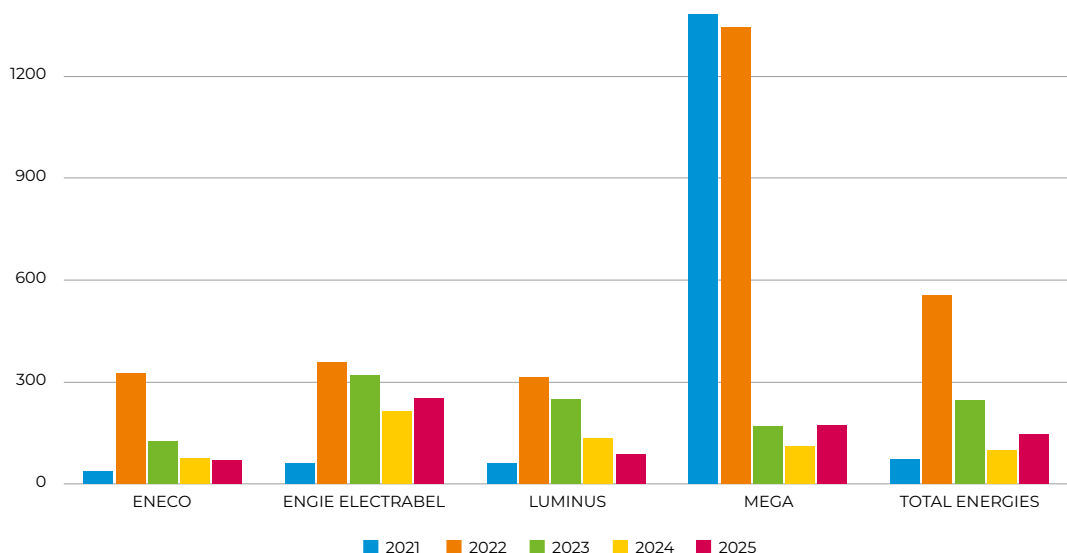
Deze maatregelen omvatten:

- 1° de pro rata toepassing van de vaste vergoeding voor contracten met vaste of variabele prijs;
- 2° een verbod op voorwaardelijke kortingen verwerkt in de resultaten van jaarsimulaties en prijsvergelijkingen;
- 3° maatregelen om de structuur van de leveringsprijzen, en inzonderheid de tariefkaarten, eenvormiger, transparanter en leesbaarder te maken;
- 4° een controle van de tariefkaarten en van de indexatieformules door de CREG, evenals een jaarlijkse monitoring van hun effecten, ondersteund door een prijzendatabank.

VOORSCHOTFACTUREN



EVOLUTIE VOORSCHOTFACTUREN





De klachten over voorschotfacturen vertonen in 2025 opnieuw een stijgende trend (910 tegenover 723 klachten in 2024). De meeste klachten hebben betrekking op het bedrag van de eerste voorschotfactuur, dat niet overeenstemt met de prijs simulatie die de klant maakte bij de leverancier of via een prijsvergelijker.

Wanneer dit verschil te wijten is aan een afwijking tussen het verbruik dat de klant heeft opgegeven in de prijs simulatie en het werkelijke verbruik dat de leverancier via de distributienetbeheerder heeft ontvangen voor een bepaald toegangspunt, kan dit een verklaring bieden, tenzij de klant een gewijzigd verbruikspatroon kan aantonen.

Andere klachten hebben betrekking op verlagingen van voorschotfacturen die niet automatisch door de energieleveranciers aan de klanten worden doorgerekend. Stijgingen van de energieprijzen daarentegen worden wel in de voorschotbedragen doorgerekend. Om die reden is de federale regering van plan een wettelijk kader uit te werken dat een verplichte verlaging van voorschotfacturen mogelijk maakt.

Een dergelijke verlaging werd eerder al, voor een beperkte periode van twee jaar, afgesproken tussen de vorige federale regering en de energieleveranciers in een "Protocol voorschotfacturen energie". Dit protocol voorzag dat leveranciers minstens driemaal per jaar een herberekening van het voorschot uitvoeren en, indien nodig, een aangepast bedrag voorstellen aan hun klanten.

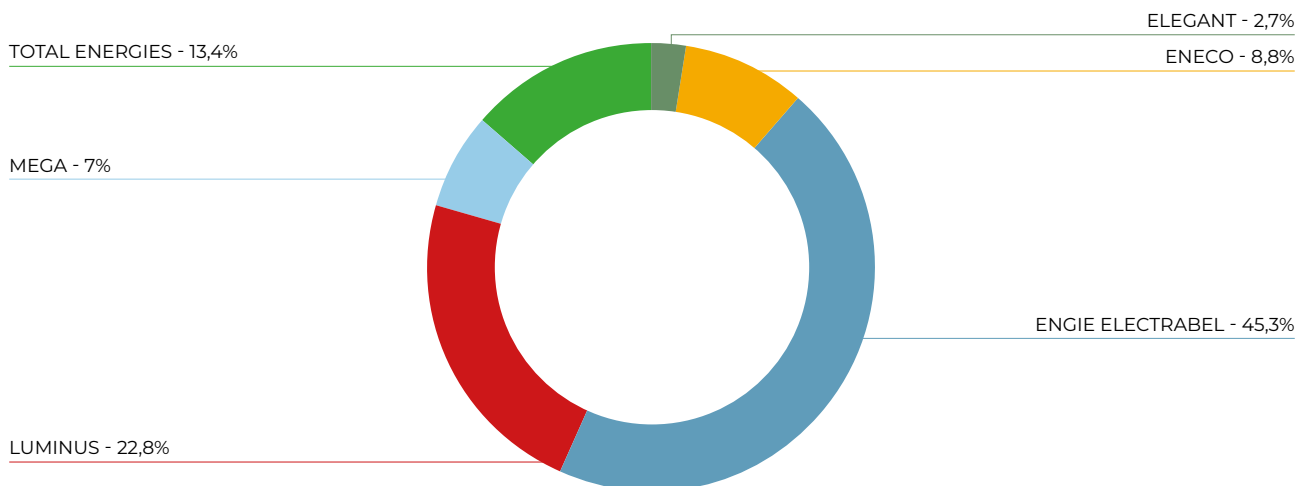
Met een wettelijk initiatief zou het voor alle leveranciers verplicht worden om proactief op te treden, zodat een tijdige aanpassing van het voorschotbedrag de impact van de energiefacturatie op het gezinsbudget beter beheersbaar maakt.

Een alternatief voor discussies over de hoogte van de voorschotfacturen zijn de zogenaamde maandafrekeningen, waarvoor klanten met een digitale meter kunnen kiezen. Deze mogelijkheid biedt echter niet voor alle klanten een oplossing, omdat ze een gelijkmatige spreiding van de energiekosten over 12 maanden toelaat.

Een maandelijkse afrekening op basis van het werkelijke verbruik biedt wel voordelen op het vlak van verbruiksbeheer, aangezien de klant via de digitale meter al na één maand een duidelijk zicht krijgt op zijn verbruikskosten. Bovendien verdwijnen discussies over de hoogte van de voorschotfacturen en over het al dan niet voorfinancieren van de jaarlijkse energiefactuur, hetzij in het voordeel van de leverancier (bij te hoge voorschotten), hetzij in het voordeel van de klant (bij te lage voorschotten).

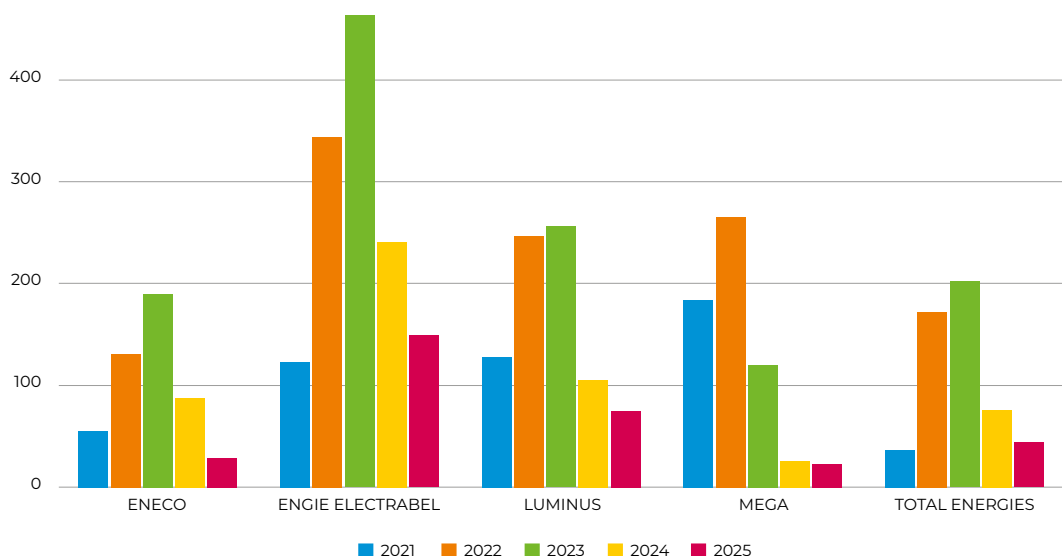
Toch is het niet voor alle klanten haalbaar om in de wintermaanden en/of in periodes met (uitzonderlijk) hoge energieprijzen de hoge maandelijkse energiefacturen binnen het huishoudbudget op te vangen. In dergelijke gevallen moet een spreiding van de kosten over een volledig jaar mogelijk blijven.

SOCIAAL TARIEF





EVOLUTIE SOCIAAL TARIEF



Het aantal geschillen over sociale tarieven daalde fors, met nog 392 klachten in 2025 tegenover 723 klachten in 2024 en 1.304 klachten in 2023.

Deze klachten hebben voornamelijk betrekking op het laattijdig vernieuwen van energiecontracten van rechthebbenden op een (tijdelijk) sociaal tarief.

Bij verlies op het recht op het sociaal tarief moet de leverancier dus het contract hernieuwen naar het goedkoopste equivalente product uit zijn aanbod. In de praktijk gebeurt deze hernieuwing echter soms pas maanden na het verlies van het recht, waardoor betrokken klanten geconfronteerd worden met een rechtzetting van hun energiefactuur aan hogere energieprijzen. Dit kan een aanzienlijke impact hebben op het gezinsbudget.

De leverancier biedt doorgaans wel een redelijk of kosteloos afbetalingsplan aan om ontstane energieschuld te spreiden. In combinatie met de nog te betalen voorschotfacturen, die doorgaans ook stijgen door het vernieuwde energiecontract, blijft dit echter een zware financiële last voor voormalige beschermde klanten.

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

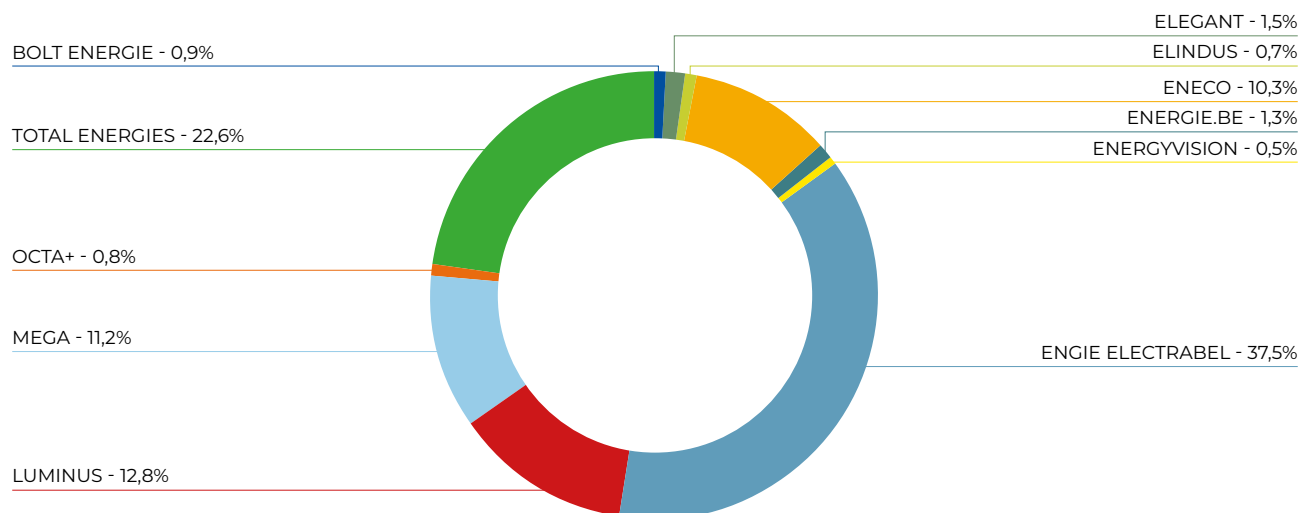
Een strikte naleving van deze wettelijke bepalingen door energieleveranciers moet voorkomen dat beschermde klanten pas na meerdere maanden worden geïnformeerd over het wegvallen van de maxumprijzen. Zo kan worden vermeden dat de zogenaamde “bill shock” nog groter en onduidelijker wordt naarmate het verlies van het recht op sociaal tarief en de toepassing van het nieuwe, goedkoopste commerciële product laattijdig worden gecommuniceerd en toegepast.

In een aantal geschillendossiers stelt de Ombudsdienst voor om de laattijdige vernieuwing financieel te compenseren. Sommige leveranciers gaan hierop in door een commerciële tegemoetkoming toe te kennen of een vergoeding te betalen per maand vertraging, gelijk aan het bedrag dat zij zelf aanrekenen als herinneringskost bij wanbetaling of laattijdige betaling van de factuur.

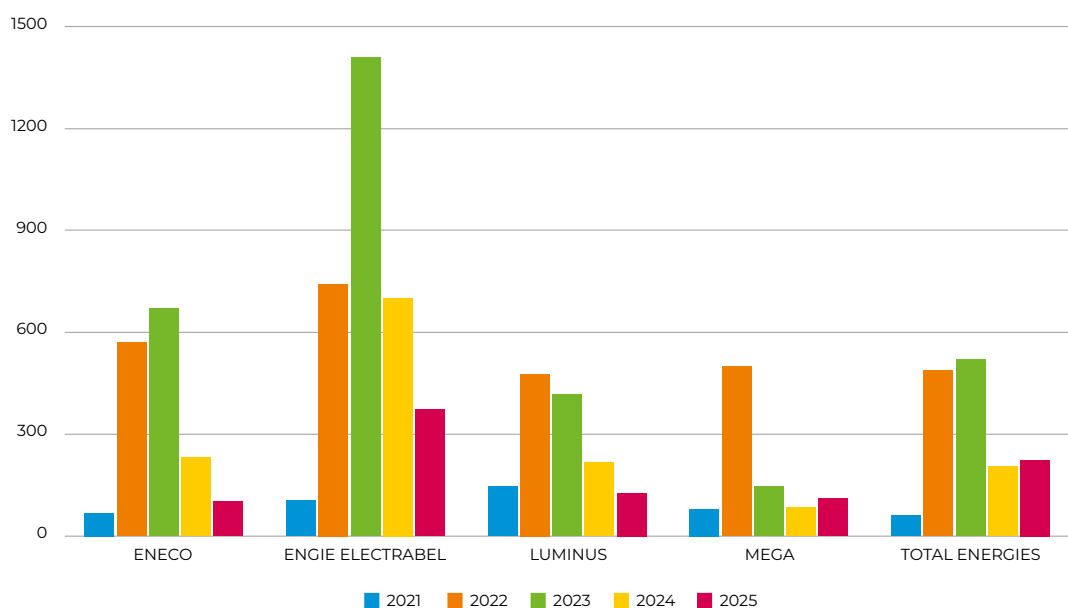


FACTURATIEPROCES

GEEN OF LAATTIJDIGE FACTUUR



EVOLUTIE GEEN OF LAATTIJDIGE FACTUUR



Er bestaan op gewestelijk en deels federaal vlak termijnen voor de opmaak van energiefacturen.

In Vlaanderen geldt een termijn van 6 weken voor onder meer de jaarlijkse afrekening (te rekenen vanaf de ontvangst van de meetgegevens), evenals voor een afrekening naar aanleiding van een rechtzetting van metergegevens of het buitengebruik stellen van een toegangspunt. Voor de opmaak van een slotfactuur bij een leverancierswissel, klantenwissel of verhuis wordt deze termijn verkort tot 4 weken.

In Wallonië geldt voor de jaarlijkse afrekening een decretale termijn van 60 dagen, te rekenen vanaf de uiterste datum waarop de distributienetbeheerder de meetgegevens moet overmaken. In geval van beëindiging van het energieleveringscontract door één van de partijen geldt een termijn van zes weken.

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest geldt, net zoals in Vlaanderen, een termijn van 4 weken voor de opmaak van een slotfactuur bij een leverancierswissel, klantenwissel of verhuis.



Voor overige situaties (zoals rechtzetting van metergegevens, buitengebruikstelling van een toegangspunt, metervervanging) geldt een termijn van 6 weken.

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

Deze praktijk staat haaks op het doel van het huidige facturatiesysteem, dat juist een optimale spreiding van de betalingsverplichtingen vooropstelt. Daarnaast beperkt laattijdige facturatie de mogelijkheden van de consument om bepaalde elementen van de factuur te betwisten, zoals een eventuele herziening van de meetgegevens.

Reeds eind 2021 stelden we een stijging van de facturatieproblemen vast, voornamelijk als gevolg van de invoering van een nieuw gegevensplatform ATRIAS door de marktpartijen. Hierdoor bleek de gegevensuitwisseling tussen distributienetbeheerders en energieleveranciers aanvankelijk problematisch of nog in testfase, wat leidde tot vertragingen bij de opmaak van afrekenings- en slotfacturen.

Deze facturatieproblemen werden in de loop van 2022 slecht geleidelijk opgelost. In 2025 ontving Ombudsdienst nog 1.428 klachten (tegenover 2.051 in 2024 en 3.270 klachten in 2023) in verband met het niet of laattijdig bezorgen van facturen. De ervaring leert dat energiekanten zich in dergelijke situaties vaak machteloos voelen. Zij blijven lange tijd in het ongewisse over de mogelijke financiële impact van de afrekening op hun gezinsbudget, ontvangen weinig of geen duidelijke uitleg over de vertraging en krijgen zelden een inschatting van wanneer zij een eventuele terugbetaling kunnen verwachten.

Bovendien hebben zij het gevoel geen doeltreffend middel te hebben om distributienetbeheerders of leveranciers aan te zetten tot actie.

Om die reden heeft de Ombudsdienst eind 2022 een generieke aanbeveling geformuleerd. In de algemene voorwaarden van energieleveranciers wordt immers vaak een kost aangerekend (bijvoorbeeld 7,50 à 8 euro) wanneer klanten een factuur niet tijdig betalen, doorgaans al na twee weken. De Ombudsdienst beveelt aan om bij laattijdige facturatie een vergoeding toe te kennen aan de energiekant. Deze vergoeding zou overeenkomen met het bedrag van de herinneringskosten, aangerekend per begonnen maand vanaf het moment waarop de wettelijke facturatietermijn werd overschreden.

Voor klanten die recht hebben op een tegoed vraagt de Ombudsdienst bovendien de toekenning van nalatigheidsinteressen tegen de wettelijke interestvoet, zoals voorzien in het consumentenakkoord.

Deze generieke aanbevelingen worden doorgaans positief beantwoord door LUMINUS en MEGA. De meeste leveranciers beoordelen de voorgestelde compensaties echter per individueel dossier. Hierbij verwijzen zij vaak naar de rol en verantwoordelijkheid van de distributienetbeheerders bij het aanleveren van de metergegevens die noodzakelijk zijn voor de facturatie.

Inderdaad zijn heel wat toegangspunten (EAN-codes) geblokkeerd bij de distributienetbeheerders en/of het ATRIAS-platform. Positief is wel dat het aantal toegangspunten dat langer dan 6 maanden geblokkeerd is, in dalende lijn zit.

In **Vlaanderen** waren in december 2025 nog 721 toegangspunten langer dan 6 maanden geblokkeerd, tegenover bijna 3.000 een jaar eerder.

In **Wallonië** waren er in december 2025 nog 1 826 toegangspunten langer dan 6 maanden geblokkeerd, tegenover bijna 7 500 een jaar eerder.



In **Brussel** waren er in december 2025 97 toegangspunten langer dan 6 maanden geblokkeerd.

Hoewel het aantal probleemgevallen afneemt, blijven de resterende dossiers vaak complex en vereisen zij manuele rechtzettingen. Voor toegangspunten die langer dan 1 jaar geblokkeerd zijn, zoeken distributienetbeheerder soms een oplossing door een nieuwe EAN aan te maken, mits akkoord van de betrokken energieleverancier. Die moet immers ook zijn facturatie- en IT-systeem aanpassen en de gegevens overzetten. Recent proberen de netbeheerders ook bestaande EAN-codes te “resetten”.

De gewestelijke energieregulators en overheden volgen deze problematiek op binnen hun bevoegdheden. In Vlaanderen heeft de decreetgever een vergoeding ingevoerd vanaf 12 juli 2025 voor toegangspunten (EAN-codes) die meer dan 180 dagen geblokkeerd zijn, op voorwaarde dat de klant dit meldt bij zijn (gewezen) leverancier. Voor eerder geblokkeerde punten geldt dezelfde regeling, maar start de vergoeding pas op 12 juli 2025 (10 dagen na publicatie in het Belgisch Staatsblad van 2 juli 2025 van het Energiedecreet van 13 juni 2025). De vergoeding bedraagt 1,5 euro per dag per EAN-code en is verschuldigd vanaf 12 juli 2025 tot de dag waarop FLUVIUS de nodige gegevens aan de leverancier bezorgt.

In Wallonië heeft de energieregulator CWaPE reeds in 2023 aan de Waalse decreetgever voorgesteld om een compensatie van 100 euro per maand vertraging in te voeren, ten laste van de distributienetbeheerder. Tot op heden werd hier echter nog geen enkel gevolg aan gegeven door de Waalse decreetgever.

In Brussel bestaat een maandelijkse forfaitaire vergoeding van 100 euro ten laste van de leverancier wanneer het energiecontract niet op de overeengekomen datum in werking treedt. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer een toegangspunt geblokkeerd is en een leverancierswissel daardoor niet tijdig kan plaatsvinden.

De Ombudsdienst blijft deze dossiers nauwgezet opvolgen en heeft van de gelegenheid gebruik gemaakt om een structurele oplossing voor te stellen voor energiefacturen die meer dan 12 maanden na de (digitale) meteropname of rechtzetting van metergegevens worden opgemaakt en verstuurd. In dergelijke gevallen pleit de Ombudsdienst voor de invoering van een zogenaamde “backbillingtermijn”, zodat geen facturen meer kunnen worden opgesteld in het nadeel van de (gewezen) klant. Indien de correctiefactuur nog tegoeden bevat, moet dit zo snel mogelijk worden terugbetaald, vermeerderd met wettelijke nalatigheidsinteressen (4,50 % in 2025).

Daarnaast blijven er discussies bestaan over de verjaring van energieschulden, die momenteel, net als bij water- en telecomfacturen, na vijf jaar verjaren..

De geschillen hebben al jaren betrekking op zowel het aanvangspunt als de duur van deze verjaringstermijn. De Ombudsdienst pleit al jaren voor een verkorting van de verjaringstermijn tot twee jaar, te rekenen vanaf de kennisgeving van de (digitale) meterstanden of de rechtzetting ervan door de distributienetbeheerder aan de energieleverancier.

De energiebedrijven gaan er doorgaans van uit dat de verjaringstermijn pas begint te lopen vanaf de vervaldatum van de factuur (meestal vijftien dagen na de factuurdatum). In de praktijk worden facturen echter soms pas jaren na het verbruik opgesteld, onder meer door interne of technische problemen bij leveranciers. Hierdoor wordt de effectieve verjaringstermijn in feite verlengd met de periode tussen het verbruik en de facturatie, wat de bedoeling van de verjaringsregeling ondermijnt.

De Ombudsdienst beschouwt daarom de datum van meteropname als het meest aangewezen referentiepunt. In dat geval begint de verjaringstermijn te lopen vanaf de dag na het verstrijken van de termijn waarbinnen de energieleverancier de factuur uiterlijk had moeten opstellen.

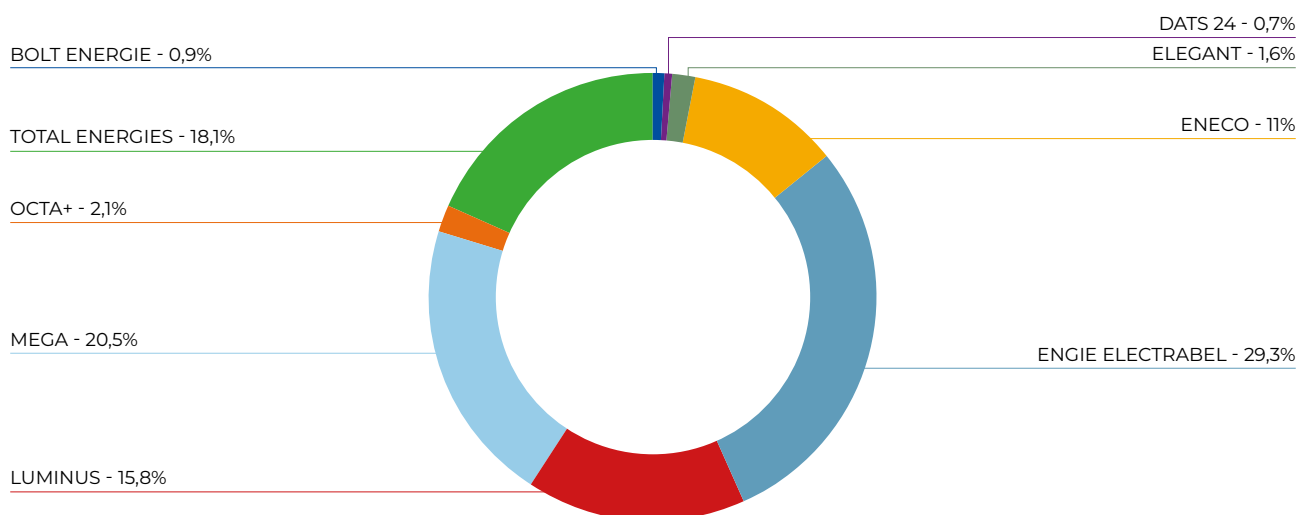


Indien de wetgever er toch voor zou kiezen om de verjaringstermijn van 2 jaar pas te laten starten vanaf de vervaldatum van de energiefactuur, stelt de Ombudsdienst voor om de opmaak en verzending van jaarlijkse afrekeningen, correctiefacturen en slotfacturen te beperken tot maximum 12 maanden na ontvangst van de (eventuele rechtgezette) metergegevens.

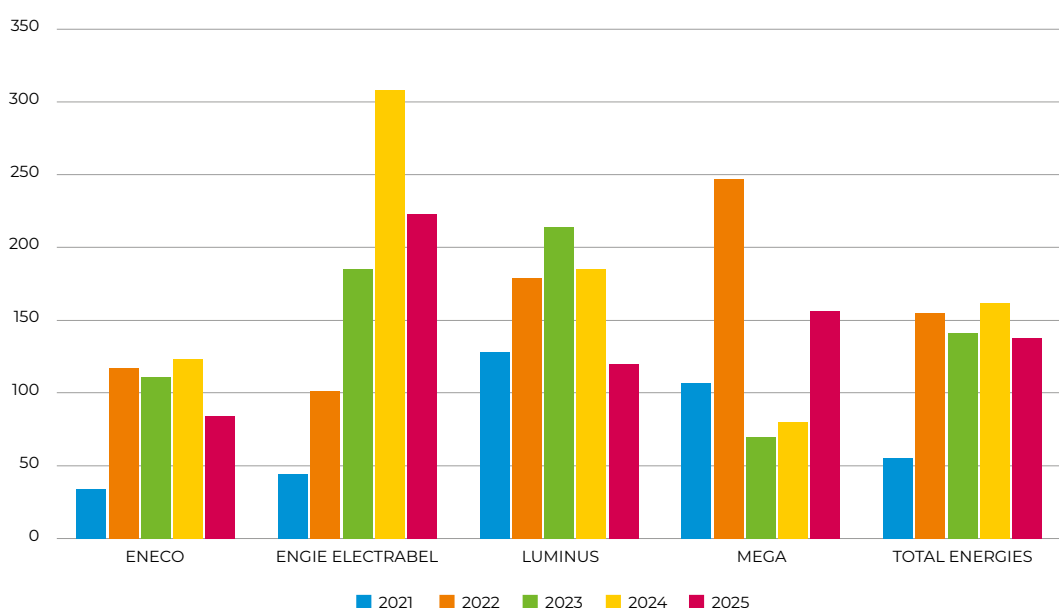
Op die manier streeft de Ombudsdienst naar een evenwicht op federaal vlak tussen laattijdige facturatie en verjaringstermijn, zonder de gewestelijke termijnen voor facturatie en rechtzetting in het gedrang te brengen.

BETALINGSPROBLEMEN

ADMINISTRatieve KOSTEN



EVOLUTIE ADMINISTRatieve KOSTEN





Het aantal klachten over het aanrekenen van administratieve kosten blijft in 2025 hoog, met 827 klachten tegenover 970 klachten in 2024 en 804 klachten in 2023. Samen met de klachten over kosten van professionele schuldvorderaars (zie hierna) blijft deze klachtensoort sterk vertegenwoordigd.

Dit is enerzijds niet verwonderlijk omdat die kosten worden aangerekend bij wanbetaling van energiefacturen, bijvoorbeeld naar aanleiding van het versturen van een herinneringsbrief of een ingebrekestelling door de leverancier. Waar tijdens de energiecrisis nog enige tolerantie bestond bij energiebedrijven voor de economische en financiële gevolgen van energieschulden bij gezinnen en bedrijven, merken we dat die tolerantie intussen grotendeels verdwenen is.

Anderzijds blijft deze evolutie opmerkelijk, aangezien sinds 1 september 2023 op federaal vlak beperkingen gelden voor de kosten die aan consumenten mogen worden aangerekend bij de invordering van schulden. Deze beperkingen zijn vastgelegd door de federale Wetgever in Boek XIX "Schulden van de consument" van het Wetboek van economisch recht.

Door de wet van 4 mei 2023 houdende invoeging van boek XIX "Schulden van de consument" in het Wetboek van economisch recht (Belgisch Staatsblad van 23 mei 2023), mag een energieleverancier geen herinneringskosten aanrekenen bij niet-betaling van 3 vervaldata per kalenderjaar. Pas bij de 4e overschrijding van een vervaldatum mogen kosten worden aangerekend. Die mogen bovendien niet hoger zijn dan 7,50 euro, vermeerderd met de portokosten.

Vanaf de 1e herinnering beschikt de klant over minstens 14 kalenderdagen om te betalen. Indien na deze termijn nog steeds niet (volledig) is betaald, kan de energieleverancier een tweede herinnering sturen, waarbij hij, onder bepaalde voorwaarden, een vergoeding en interest kan aanrekenen.

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

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

Nalatigheidsinteresten mogen niet hoger zijn dan de wettelijke interest, en de forfaitaire schadevergoeding mag niet hoger zijn dan:

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

Ondanks deze wettelijke bepalingen stellen we vast dat leveranciers toch nog herinneringskosten aanrekenen voor de niet-betaling van de eerste 3 facturen.

Bij een aantal leveranciers merken we bovendien dat zij administratieve kosten blijven aanrekenen voor het versturen van herinneringen of ingebrekestellingen, zelfs wanneer de klanten een klacht hebben ingediend en de inningsprocedure tijdelijk had moeten worden opgeschort.

Daarnaast wordt vastgesteld dat sommige leveranciers forfaitaire schadebedingen gebruiken als bijkomende aanmaningskost om druk uit te oefenen op de klant. Dit gebeurt zelfs wanneer er nog discussies bestaan over bepaalde openstaande bedragen of zonder dat het energiecontract effectief werd beëindigd via een ingebrekestelling wegens onbetaalde energieschulden.

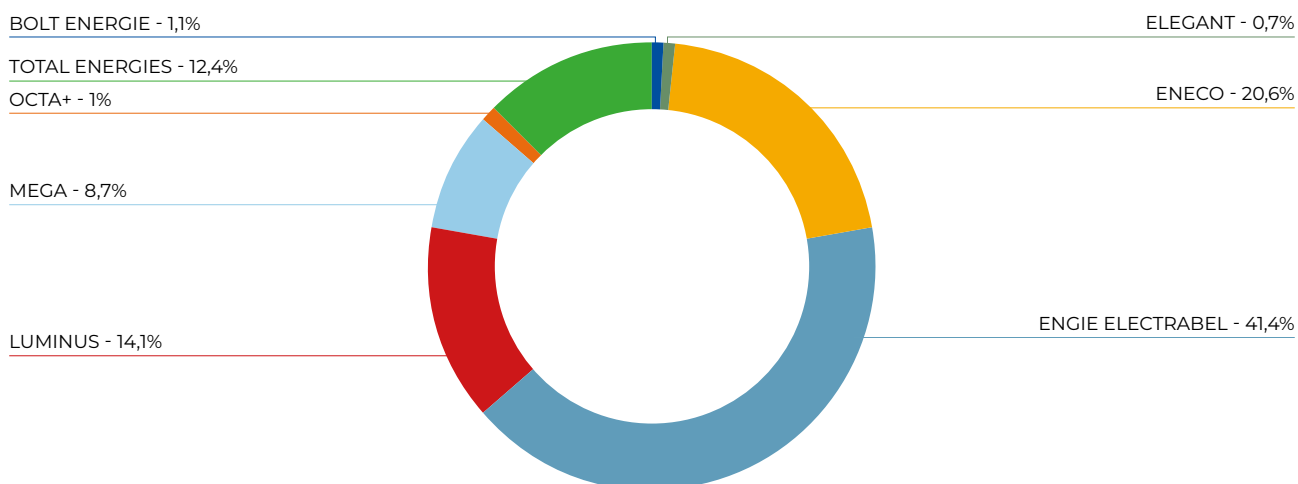
Op die manier dreigen forfaitaire schadebedingen een bron van inkomsten te worden, terwijl zij oorspronkelijk bedoeld zijn als compensatie voor de invordering van energieschulden wanneer eerdere stappen, zoals herinneringen en ingebrekestellingen, geen resultaat hebben opgeleverd en de leverancier uiteindelijk een professionele schuldvorderaar inschakelt..



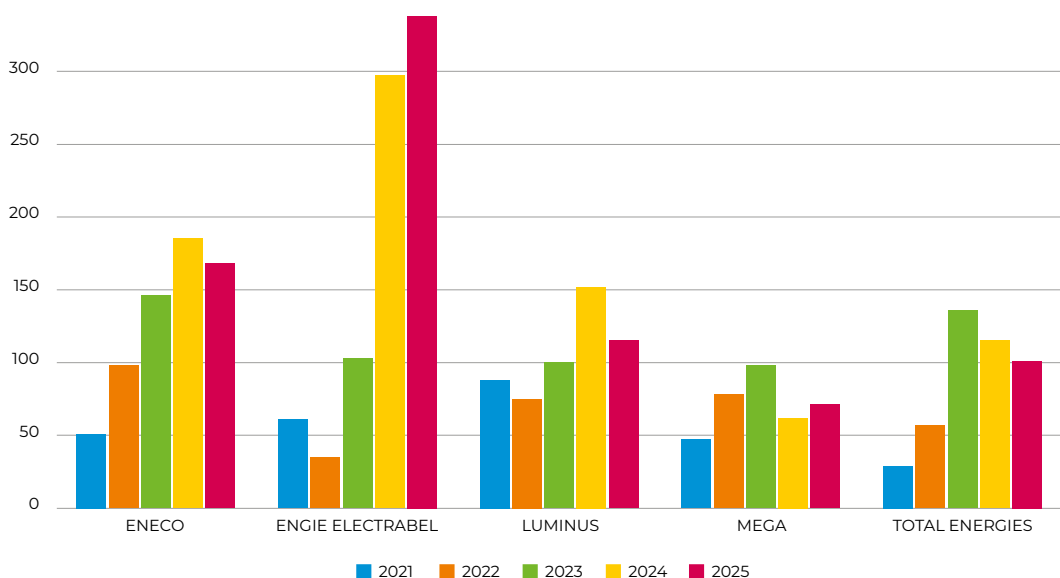
De Ombudsdienst stelt daarom voor om deze forfaitaire schadevergoedingen pas ten vroegste aan te rekenen op het moment van opzegging van het contract. Op die manier wordt voor de klant

duidelijk dat hij op zoek moet gaan naar een nieuwe leverancier en dat bijkomende invorderingskosten zullen volgen, waaronder een forfaitaire schadevergoeding.

INVORDERINGSKOSTEN



EVOLUTIE INVORDERINGSKOSTEN



De klachten over invorderingskosten of kosten van professionele schuldinvoerders blijven ook in stijgende lijn (947 klachten in 2025 tegenover 907 klachten in 2024 en 616 klachten in 2023). Het gaat hierbij om geschillen met energiebedrijven over energieschulden die zijn overgedragen of verkocht aan professionele schuldinvoerders (zoals incassobureaus, advocatenkantoren of gerechtsdeurwaarders).

We stellen vast dat sommige leveranciers hun schulden vaker en soms ook sneller overdragen of verkopen aan dergelijke partijen. Deze minnelijke invordering of de verkoop van energieschulden, leidt regelmatig tot problemen. Die hebben niet alleen betrekking op de aangerekende kosten of (weliswaar gereguleerde) schadebedingen, maar ook op de communicatie tussen de betrokken leverancier en de schuldinvoerder, zelfs wanneer de klant zijn financiële situatie intussen heeft geregulariseerd.



Deze overdracht of verkoop van energieschulden zou beter moeten worden gekaderd. In afwachting daarvan onderzoekt de Ombudsdienst in dergelijke geschillen of de inningsprocedure ten aanzien van de consument correct werd gevolgd (met name via een herinneringsbrief en een ingebrekestelling), of het openstaand saldo correct is (bij betwisting van facturen) en of er geen onrechtmatige kosten werden aangerekend.

In sommige gevallen slaagt de Ombudsdienst erin om het dossier via de energieleverancier te laten terughalen bij de professionele schuldvorderaar, zodat enkel de hoofdsom (zonder bijkomende kosten) moet worden betaald, al dan niet via een kosteloos afbetalingsplan.

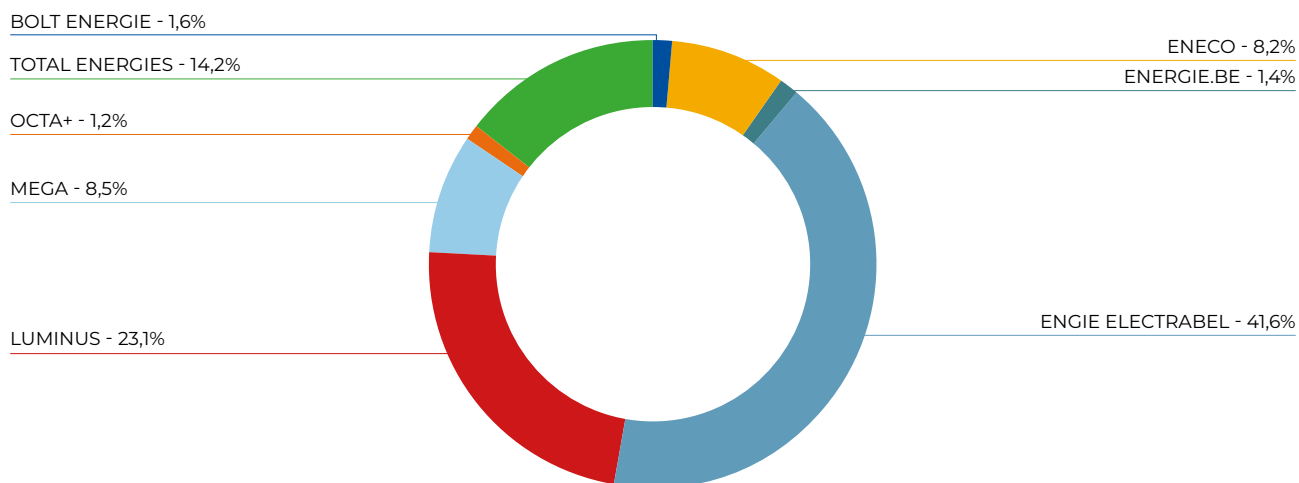
Indien het dossier niet kan worden teruggehaald, kan de consument doorgaans een afbetalingsplan

afsluiten met de professionele schuldvorderaar. Daarnaast informeert de Ombudsdienst de consumenten ook over de mogelijkheid om een betaalplan aan te vragen via het OCMW, of om na te gaan of het OCMW (een deel van) de energieschuld kan overnemen.

Iedereen (eigenaar of huurder) die moeite heeft om zijn energiefactuur te betalen, kan bovendien een beroep doen op het Gas- en Elektriciteitsfonds. Hiervoor moet een aanvraag worden ingediend bij het OCMW van de gemeente. Na een sociaal onderzoek kan het OCMW gedurende het hele jaar tussenkomen:

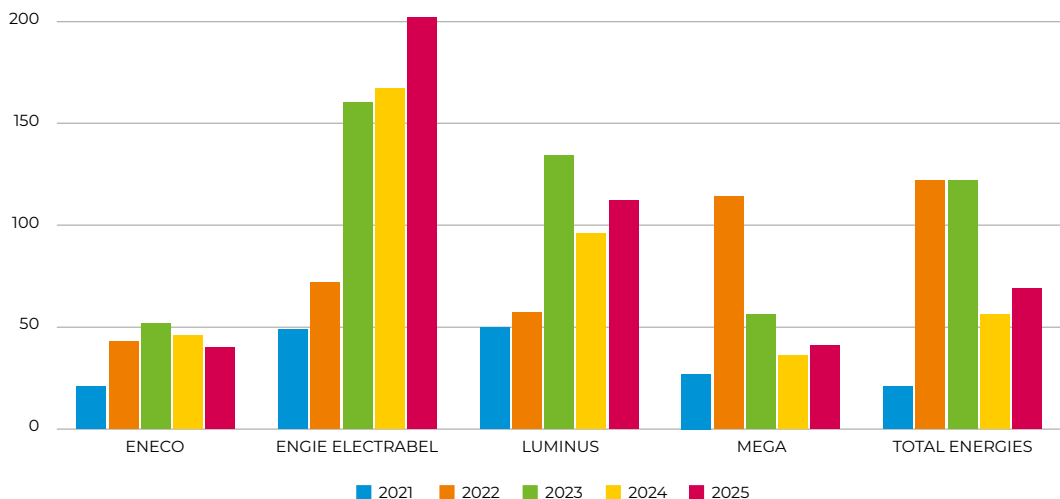
- door te onderhandelen over afbetalingsplannen met leveranciers;
- door bepaalde facturen geheel of gedeeltelijk te betalen, zodat de betrokkene opnieuw een financieel evenwicht kan vinden.

AFBETALINGSPLANNEN





EVOLUTIE AFBETALINGSPLANNEN

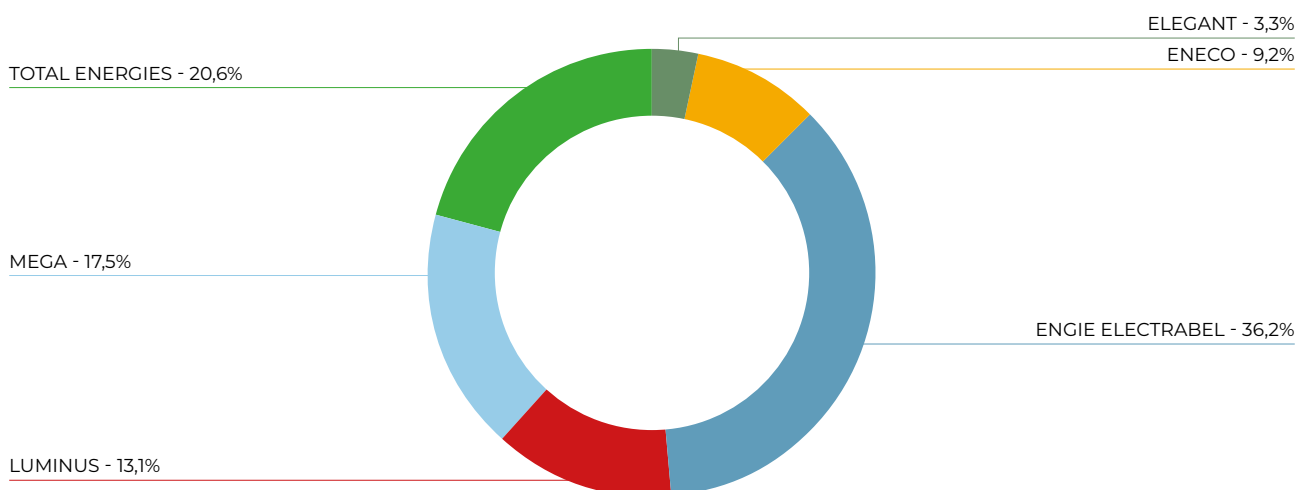


In 575 klachten was er sprake van een geschil over afbetalingsplannen. Deze klachtensoort is ook stijgend in vergelijking met de 456 klachten in 2024 en de 558 klachten in 2023.

We stellen vast dat energieleveranciers, net als tijdens de energiecrisis, nog steeds bereid zijn om kosteloze en redelijke afbetalingsplannen af te spreken met hun klanten. Toch blijft de financiële haalbaarheid van dergelijke betaalplannen een belangrijk aandachtspunt. Een maandelijkse afbetaling komt immers bovenop een (vaak verhoogde) voorschotfactuur, die eveneens maandelijks of driemaandelijks moet worden betaald.

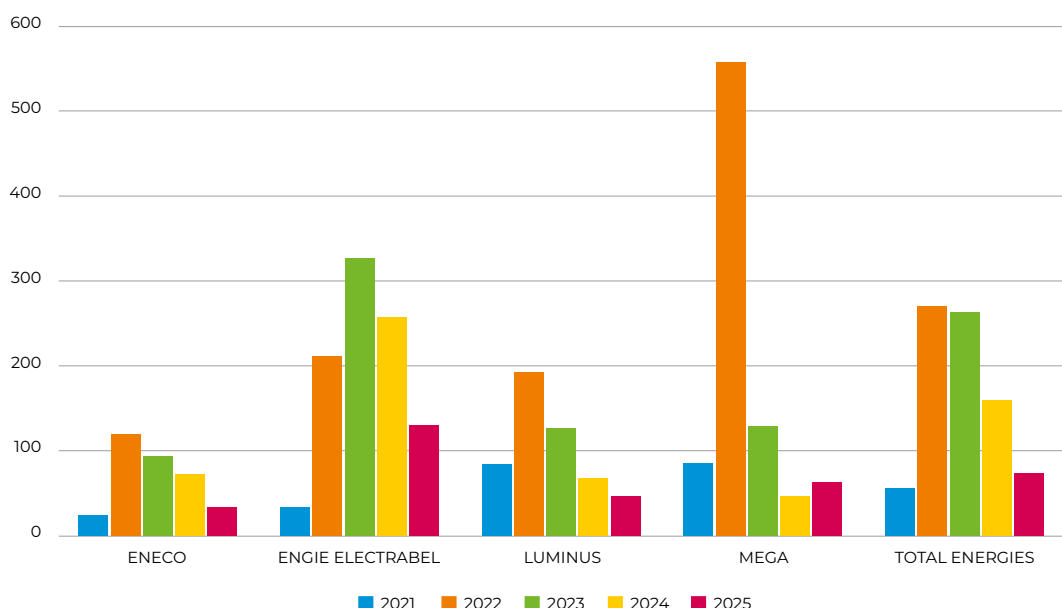
Op die manier wordt het voor sommige klanten nog moeilijker om hun maandelijkse betalingen na te komen, met het risico dat zij worden “gedropt” na opzegging van het energiecontract door de leverancier. In dergelijke gevallen probeert de Ombudsdienst doorgaans te bemiddelen voor een nieuw en haalbaarder afbetalingsplan. Indien dit niet lukt, wordt de betrokkene doorverwezen naar het OCMW of de schuldbemiddelingsdienst van zijn gemeente om daar een afbetalingsplan voor de energieschuld aan te vragen.

KREDIETNOTA/TERUGBETALING





EVOLUTIE KREDIETNOTA/TERUGBETALING

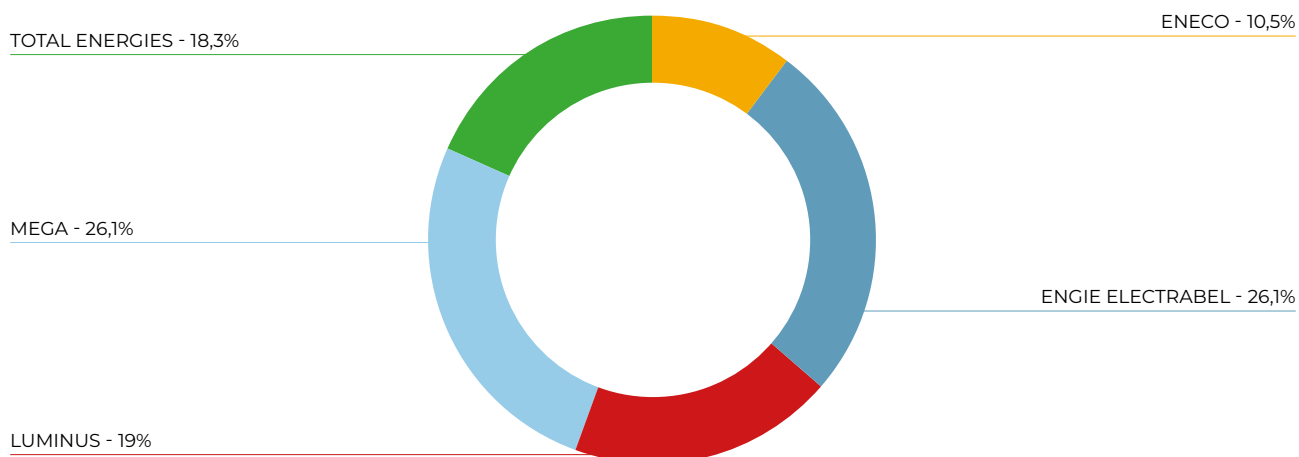


412 klachten hebben betrekking op terugbetalingen van kredietnota's die uitblijven. Dit kan verschillende oorzaken hebben: de (gewezen) klant ontvangt zijn terugbetaling niet, ontvangt de (slot)factuur niet, of er zijn IT-technische of andere administratieve, zoals het ontbreken van het laatst gekende bankrekeningnummer van de (gewezen) klant.

Die compensatie is minstens gelijk aan de wettelijke nalatigheidsinteressen per dag vertraging, berekend vanaf het overschrijden van de gebruikelijke termijnen voor facturatie (doorgaans 6 weken na de ontvangst van de meteropname) en voor terugbetaling (doorgaans 15 dagen na de opmaak van de kredietnota).

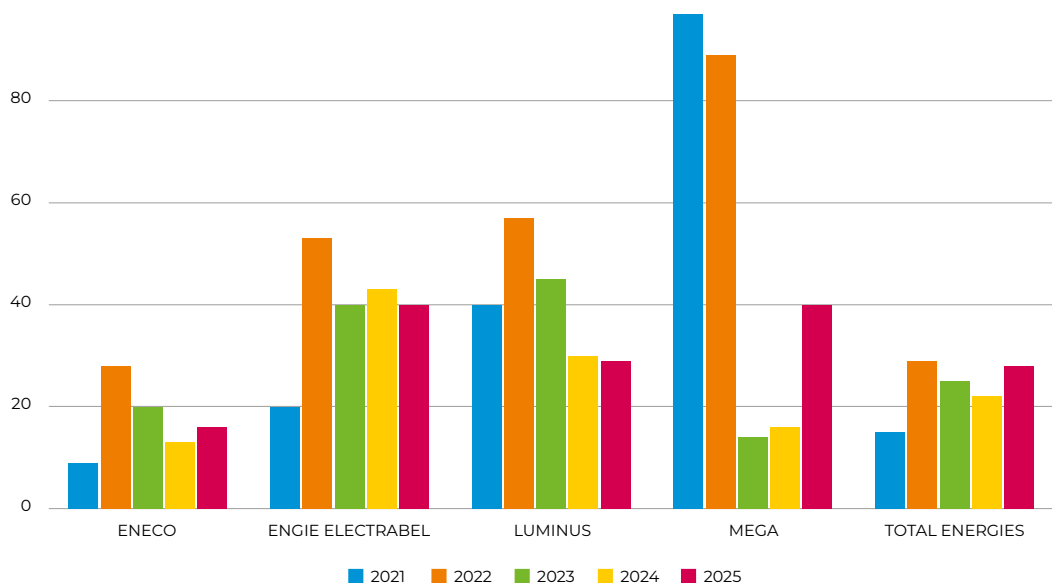
In deze geschillen probeert de Ombudsdienst te onderzoeken wat er precies is misgelopen.. Indien de fout toe te wijzen is aan het energiebedrijf, bemiddelt de Ombudsdienst voor een financiële compensatie ten voordele van de (gewezen) klant.

DOMICILIËRING





EVOLUTIE PROBLEMEN MET DOMICILIËRING



In 2025 waren er 175 klachten met betrekking tot problemen met bankdomiciliëringen (tegenover 141 klachten in 2024).

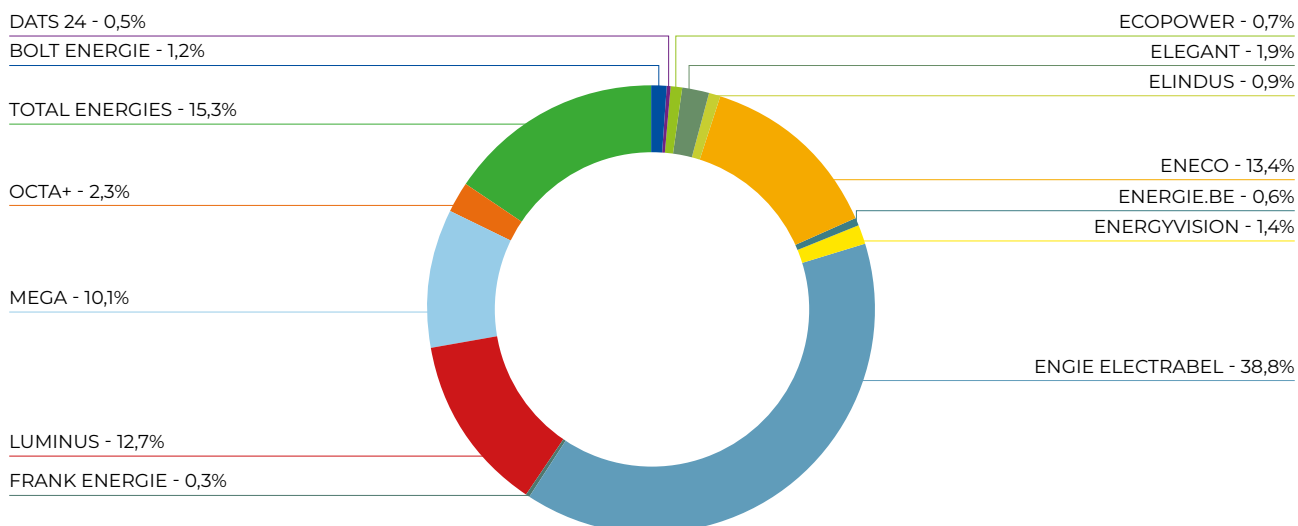
In deze geschillen worden klanten geïnformeerd over de mogelijkheid om een bankdomiciliëring enkel toe te passen op voorschotfacturen, en deze uit te sluiten voor slot- of afrekeningsfacturen. Indien nodig kan de klant ook zijn bank contacteren om onterecht geïnde bedragen terug te vorderen.

Tot 8 weken na de debitering kunnen klanten de terugstorting van een domiciliëringbetaling aanvragen. Een dergelijke aanvraag leidt echter niet automatisch tot een effectieve terugbetaling, en de leverancier kan de energieschuld later alsnog opeisen.

Ten slotte zijn er, zij het in mindere mate, ook discussies over het mandaat dat de klant (via een afzonderlijke handtekening) zou hebben gegeven voor betalingen via bankdomiciliëring, zowel voor voorschotfacturen als voor jaarlijkse, tussentijdse of slotafrekeningen.

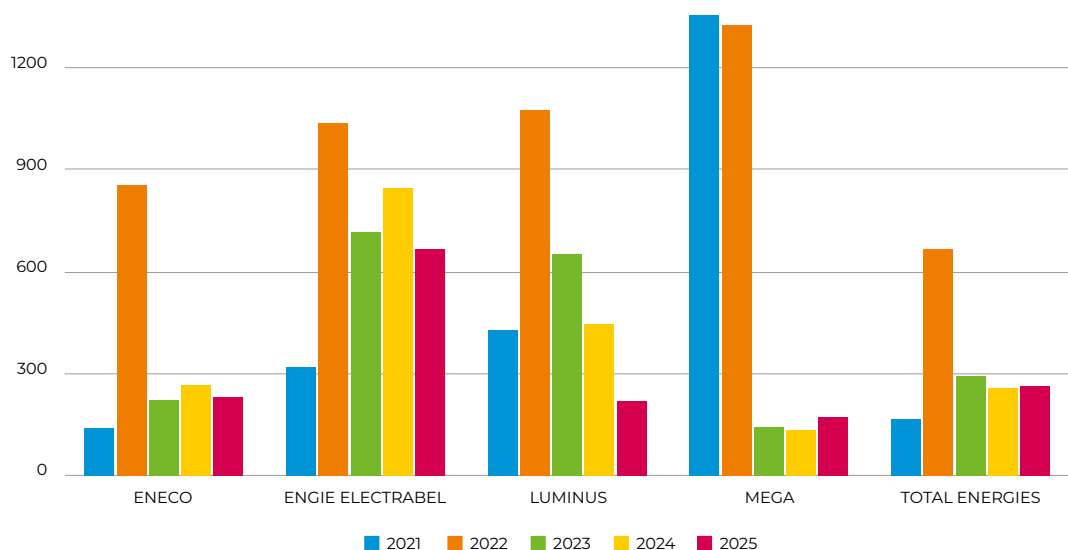
MARKTPRAKTIJKEN EN (PRE)CONTRACTUELE VOORWAARDEN

CONTRACTUELE VOORWAARDEN





EVOLUTIE CONTRACTUELE VOORWAARDEN



Het aantal geschillen omtrent de algemene en/of bijzondere voorwaarden van energiecontracten blijft ook in 2025 dalen (904 klachten tegenover 1.120 klachten in 2024 en 2.160 klachten in 2023). Deze geschillen hebben betrekking op het al dan niet naleven van contractuele voorwaarden, die het evenwicht tussen de wederzijdse rechten en plichten van de partijen moeten waarborgen.

Behoudens dwingende wettelijke bepalingen bestaan er voor leveranciers die zich daartoe verbinden, afspraken in het zogenaamde consumentenakkoord. Die overeenkomst, waarvan de huidige versie van kracht is sinds 1 januari 2018, werd ondertekend door 18 leveranciers die actief of potentieel actief zijn op de residentiële markt.

Rekening houdend met fusies, terugtrekkingen uit de markt of uit de overeenkomst, en het ontbreken van een residentieel aanbod, zijn momenteel nog slechts acht leveranciers daadwerkelijk bij deze overeenkomst betrokken:

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

De overige tien ondertekenaars :

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

Daarnaast heeft Octaplus Energie zich sinds 30 juni 2020 uit de overeenkomst teruggetrokken. EnergyVision is een recentere toetreders die het consumentenakkoord eveneens heeft ondertekend.

Sommige leveranciers, zoals Dats24, Elegant, Ebem en Ecopower, hebben de overeenkomst niet ondertekend, maar engageren zich wel om de principes ervan na te leven. Nieuwe leveranciers



zoals Bolt Energie, Energie.be, Frank Energie, Belvus Energie, Ecofix Gas&Power en Power2You hebben de overeenkomst nog niet ondertekend.

Voor zelfstandigen en kmo's is er op 27 maart 2023 de "Gedragscode voor de bescherming van de zelfstandigen en de kmo's in de elektriciteits- en gasmarkt" afgesloten.

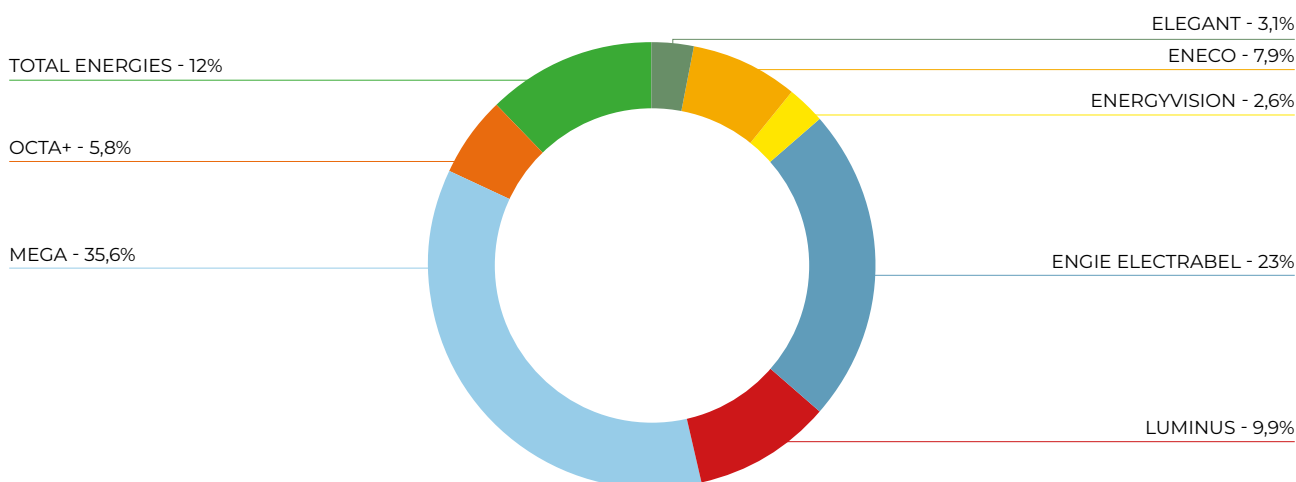
Deze gedragscode werd ondertekend door:

- Engie Electrabel – n.v.
- Mega (Power Online n.v.)
- Luminus – n.v.
- TotalEnergies Power & Gas Belgium – n.v.
- Eneco Belgium – n.v.

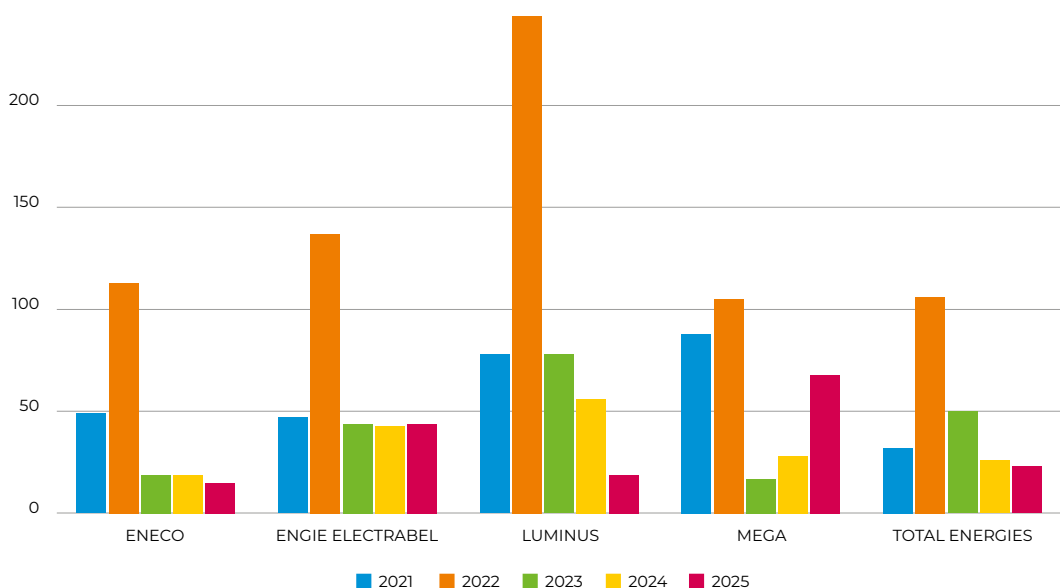
- Octa+ – n.v.
- EBEM – bvba
- Gassco –Buitenlandse entiteit
- DATS24 – n.v.
- Aspiravi –n.v.

De naleving van contractuele voorwaarden moet vaak samen worden bekeken met andere klachtencategorieën, zoals prijswijzigingen en prijstransparantie. Klanten grijpen immers regelmatig terug naar hun contractvoorwaarden om hun standpunt in dergelijke geschillen te onderbouwen.

PRECONTRACTUELE INFORMATIE



EVOLUTIE PRECONTRACTUELE INFORMATIE





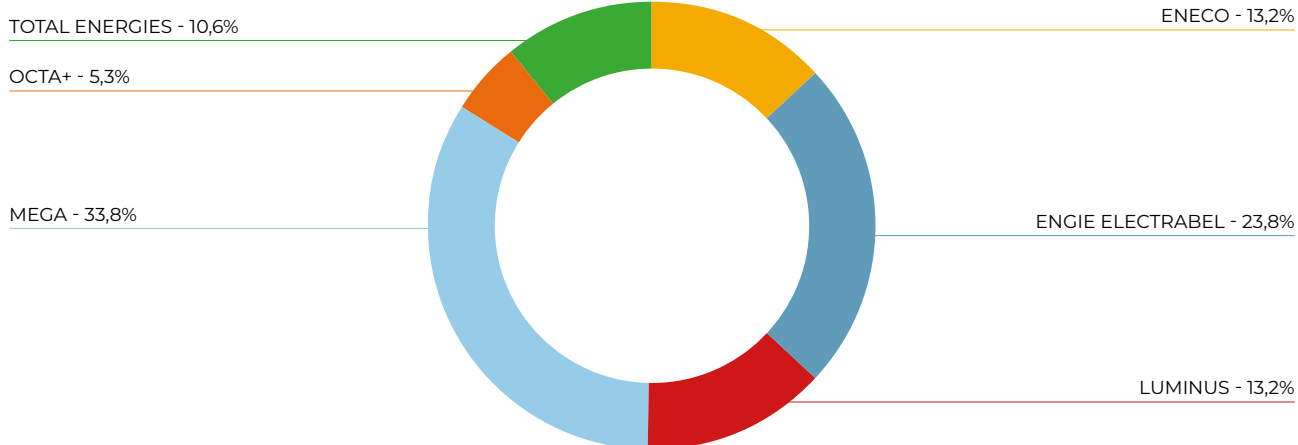
In 2025 werden 223 klachten (tegenover 214 klachten in 2024) genoteerd met betrekking tot precontractuele informatie.

Zo roept de afrekening soms vragen op wanneer (gewezen) klanten een gemiddelde energieprijs te zien krijgen voor de volledige verbruiksperiode, zonder detail per maand of trimester, afhankelijk van de indexering van de variabele prijs. Dit bemoeilijkt de vergelijking met de prijzen die bij het afsluiten van het contract werden overeengekomen.

Sommige energieleveranciers verstrekken deze detailinformatie wel, bijvoorbeeld via afrekeningsfacturen of de digitale klantenzone. Maar het is echter 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. Dit betreft onder meer de toegepaste prijzen, zoals bepaald 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).

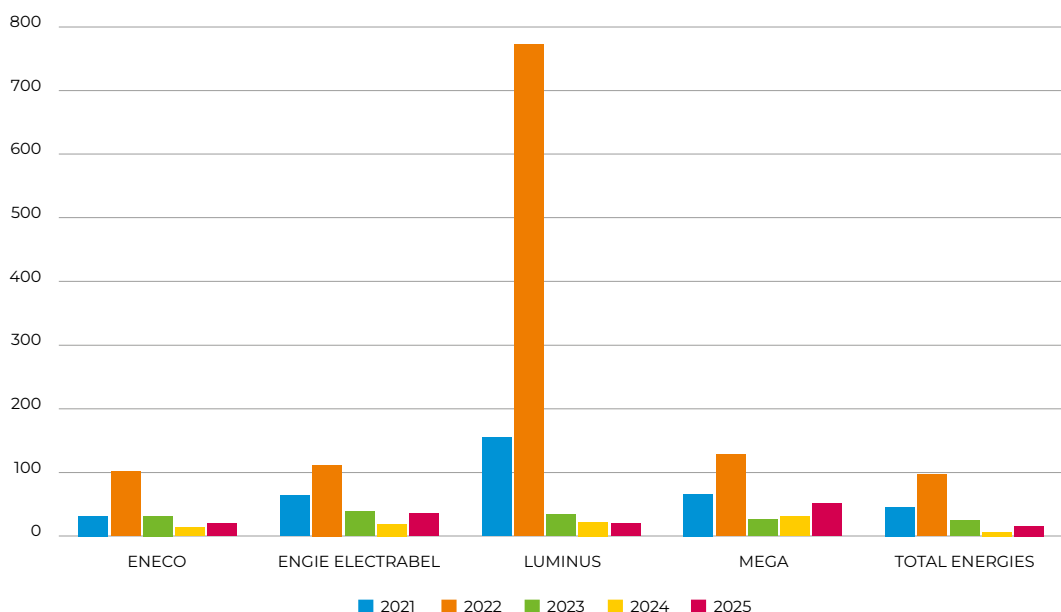
De vermelding van een weblink of een QR-code waarmee de tariefkaart kan worden vergeleken met de actuele prijzen op de energiemarkt in Vlaanderen vormt daarbij een nuttig hulpmiddel. Het is de bedoeling dit vanaf 1 januari 2027 verplicht te maken voor alle eindafnemers in de andere gewesten.

VERKOOPPRAKTIJKEN





EVOLUTIE VERKOOPPRAKTIJKEN



De meldingen en klachten over verkooppraktijken zijn in 2025 opnieuw gestegen (183 klachten tegenover 125 klachten in 2024). Deze klachten hebben voornamelijk betrekking op verkopen op afstand, via telefoon of elektronische weg.

Er zijn nog weinig klachten over deur-aan-deurverkoop, aangezien de regels voor dergelijke praktijken sinds 1 januari 2024 zijn 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).

Bij ongevraagde bezoeken aan huis mag een verkoper enkel een vrijblijvend aanbod doen en geen overeenkomst afsluiten. De consument kan dit aanbod pas bevestigen na een wachttijd van minstens drie dagen. Pas vanaf die bevestiging begint de herroepingstermijn van 14 kalenderdagen te lopen.

Daarnaast moet de verkoper tijdens een dergelijk bezoek verplichte informatie verstrekken, waaronder een modelformulier waarmee de consument kan aangeven gedurende een jaar niet meer benaderd te willen worden via huis-aan-huisverkoop.

De klachten over verkopen op afstand hebben vooral betrekking op:

- 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 vervult hierbij een krachtige signaalfunctie en bezorgt iedere melding of klacht over verkooppraktijken aan de Algemene Directie van de Economische Inspectie van de FOD Economie.

De stijging van de klachten over verkooppraktijken leidt ook tot een toename van ongewenste leverancierswissels (zie hierna).



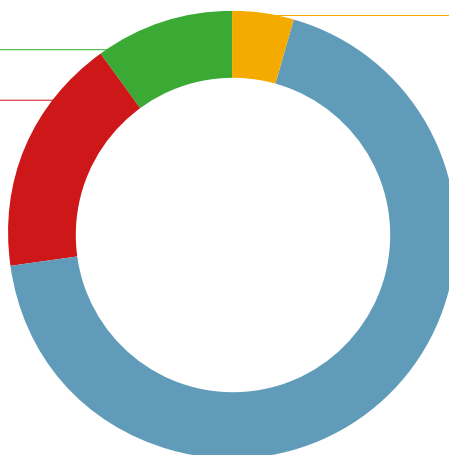
ANDERE PRODUCTEN EN DIENSTEN

ENECO - 4,5%

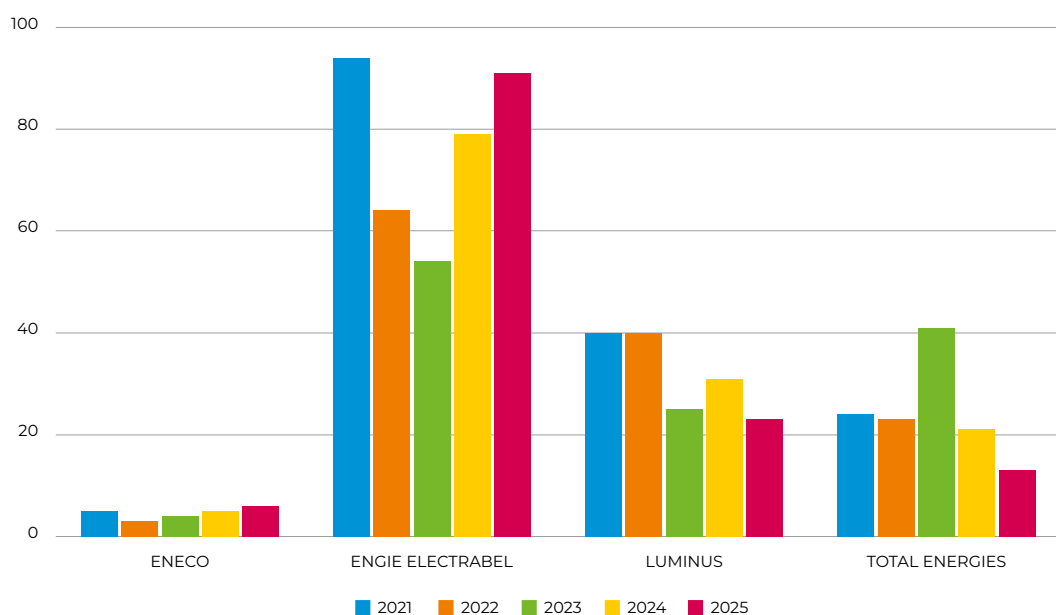
TOTAL ENERGIES - 9,8%

LUMINUS - 17,3%

ENGIE ELECTRABEL - 68,4%



EVOLUTIE ANDERE PRODUCTEN EN DIENSTEN



Sommige energieleveranciers bieden aanvullende producten en diensten aan, zoals petroleumproducten, brandhout, pellets, maar ook 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 sinds 1 januari 2018 in werking is getreden, moet de energieleverancier bij het aanbod en bij de aanvang van een energiecontract:

- duidelijk vermelden 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).



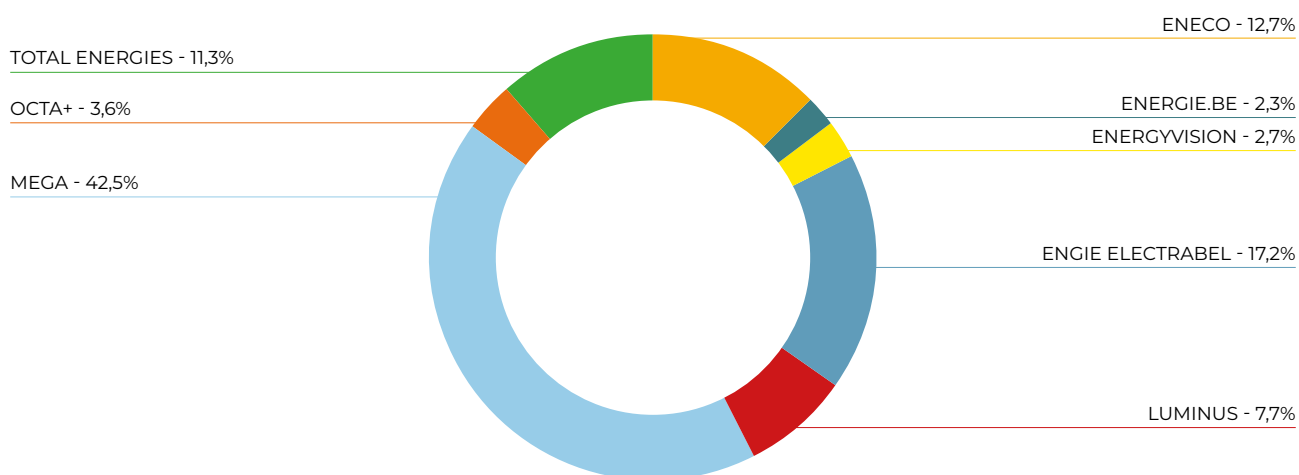
In 2025 ontving de Ombudsdienst, net als in 2024 138 klachten over deze aanvullende goederen en diensten (tegenover 125 klachten in 2023 en 135 klachten in 2022) . Deze geschillen hebben voornamelijk betrekking op de naleving van contractvoorwaarden (looptijd, opzegtermijnen en –vergoedingen) en marktpraktijken (precontractuele informatie, herroepingsrecht en –termijn).

Er zijn ook klachten over de aanrekening van deze producten en diensten, aangezien deze vaak op dezelfde factuur verschijnen als de energielevering. Dit maakt de energiefactuur, die door veel eindafnemers al als complex wordt ervaren, nog minder overzichtelijk.

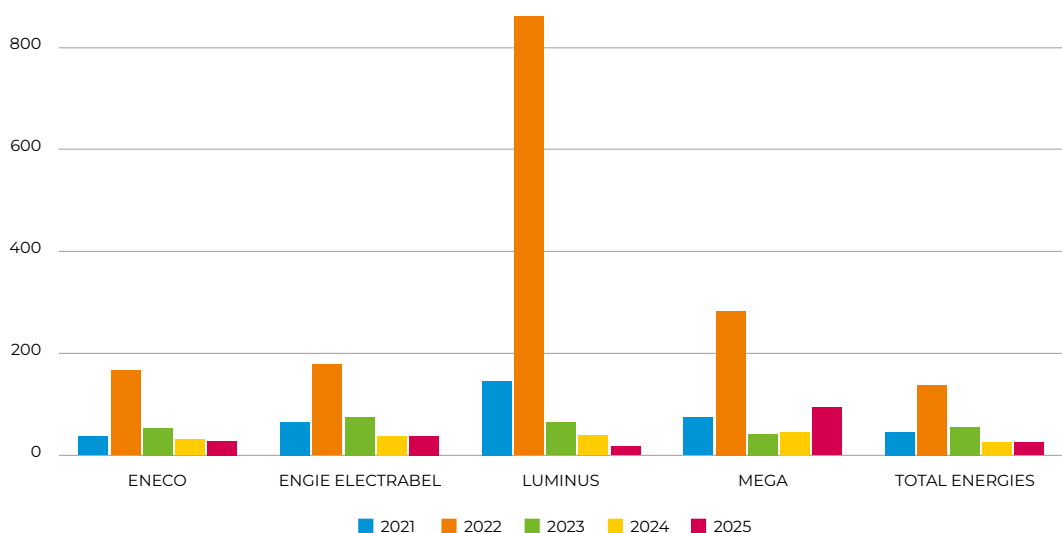
Daarnaast ontstaan problemen wanneer de levering van elektriciteit en/of aardgas wordt stopgezet, terwijl de facturatie voor aanvullende producten en diensten blijft doorlopen. Klanten zijn zich er niet altijd van bewust dat deze contract afzonderlijk moeten worden opgezegd.

De Ombudsdienst pleit er daarom voor om niet alleen bij de start van het energiecontract, maar ook bij de beëindiging ervan duidelijk te informeren over de opzegmodaliteiten en -termijnen van aanvullende producten en diensten. Deze bepaling maakt ook deel uit van het voorontwerp van wet tot wijziging van de elektriciteits- en aardgaswetgeving dat de federale regering op 12 december 2025 goedkeurde.

VERANDERING VAN LEVERANCIER ONGEWENSTE SWITCH



EVOLUTIE ONGEWENSTE SWITCH





244 klachten hadden betrekking op een ongewenste leverancierswissel, tegenover 225 klachten in 2024 en 375 klachten in 2023. Dit doet zich bijvoorbeeld voor wanneer bij huishoudelijke energiecontracten de herroepingstermijn van 14 kalenderdagen niet wordt gerespecteerd door de nieuwe leverancier, of wanneer er geen onderliggend contract effectief werd ondertekend of bevestigd werd door de eindafnemer.

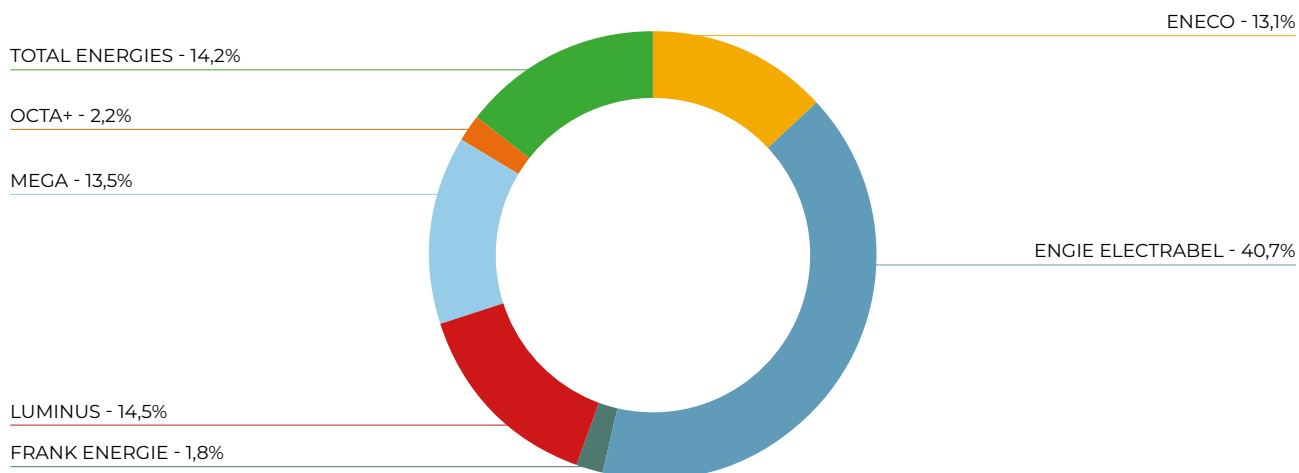
Dergelijke ongewenste wissels komen ook voor bij professionele energiecontracten, waarbij aan de professionele eindafnemer geen herroepingsrecht wordt toegekend, ook niet in de voormelde gedragscode voor zelfstandigen en kmo's.

Naast de administratieve en soms tijdrovende inspanningen die eindafnemers moeten leveren om de ongewenste wissel ongedaan te maken, rijst er ook een bijkomend probleem wanneer de vorige leverancier de oude contractuele relatie niet wil herstellen. In dat geval worden eindafnemers geconfronteerd met een nieuw en vaak duurder energiecontract.

Nochtans zijn de sancties duidelijk. Het consumentenakkoord voorziet dat bij inbreuken op de bepalingen inzake verkoop op afstand (inclusief telefonische verkoop) en verkoop buiten de onderneming, alle door de consument betaalde bedragen onmiddellijk moeten worden terugbetaald. Daarnaast moet de consument ook onmiddellijk worden hersteld in zijn oorspronkelijke contractuele relatie. De vorige energieleverancier moet de klant kosteloos en zo snel als technisch mogelijk opnieuw aansluiten.

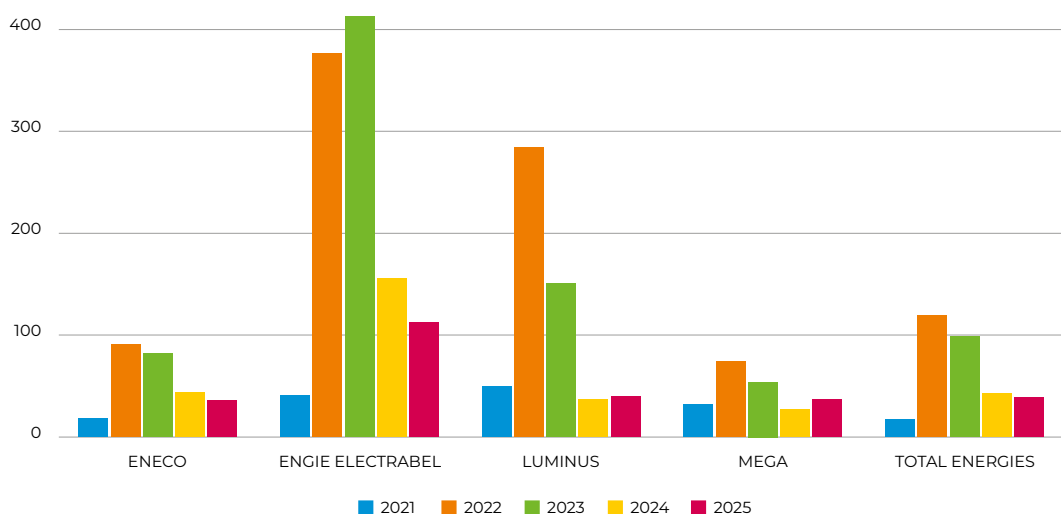
De Ombudsdienst pleit ervoor om de nieuwe strengere regels voor opdringerige deur-aan-deurverkoop ook toe te passen op verkoop op afstand via telefoon en internet. De Ombudsdienst stelt immers vast dat strengere regels voor verkooppraktijken het aantal ongewenste leverancierswissels kunnen verminderen.

MYSTERY SWITCH





EVOLUTIE MYSTERY SWITCH



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

In 2025 werden dergelijke situaties 359 keer gemeld bij de Ombudsdienst (tegenover 386 in 2024 en 852 keer in 2023). Hoewel deze praktijk afneemt, komt ze nog dagelijks voor.

Aan de basis ligt meestal een administratieve of menselijke fout waarbij een leverancier gegevens van een (nieuwe) klant koppelt aan een EAN-code² die gelinkt is aan een ander. Het is vervolgens aan de nieuwe ("kapende") leverancier om de onterechte overname te annuleren.

Om dergelijke situaties te vermijden, bestond vroeger een regel dat noch de kapende noch de gekaapte leverancier verbruik mocht aanrekenen. Deze sanctie is inmiddels weggefallen voor de gekaapte leverancier, die zijn klant met terugwerkende kracht opnieuw mag factureren volgens het oorspronkelijke contract.

De Ombudsdienst pleit ervoor om terug te keren naar de situatie van vóór de invoering van het communicatieprotocol MIG6, met een dubbele sanctie voor beide leveranciers. Geen van beide partijen zou dan nog verbruik mogen factureren: de kapende leverancier omdat er geen contract is, en de gekaapte leverancier omdat hij tijdens de betrokken periode geen energie heeft geleverd.

¹ 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

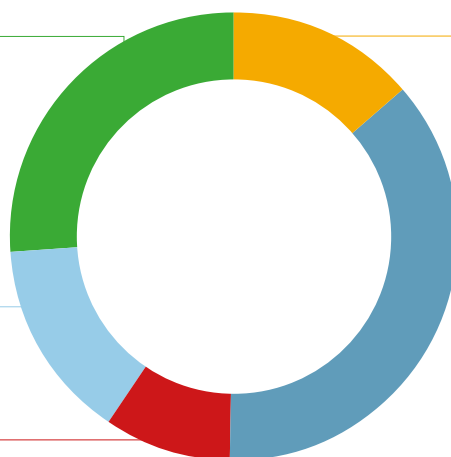
TOTAL ENERGIES - 26,1%

ENECO - 13,1%

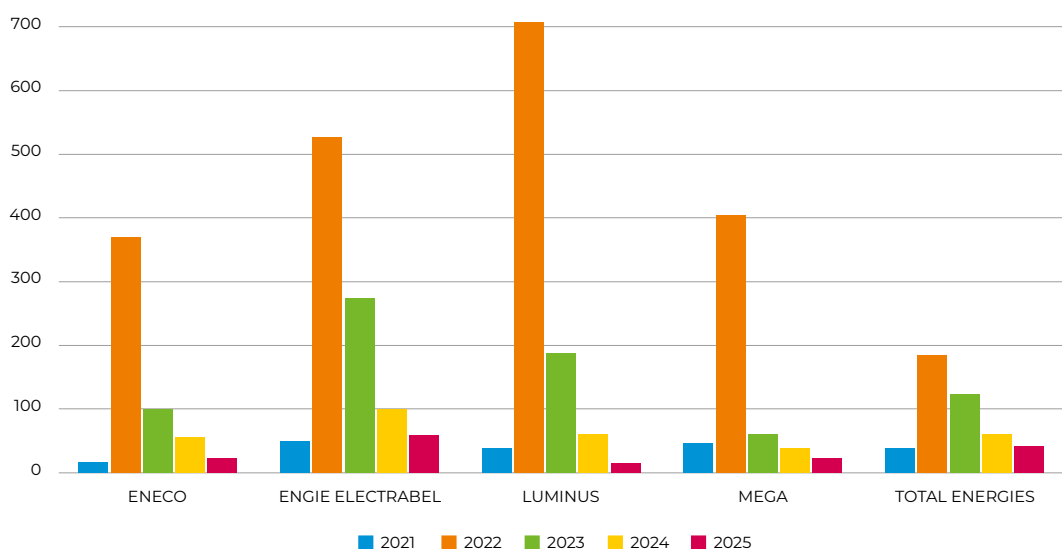
MEGA - 14,3%

LUMINUS - 9,3%

ENGIE ELECTRABEL - 36,6%



EVOLUTIE LAATTIJDIGE SWITCH



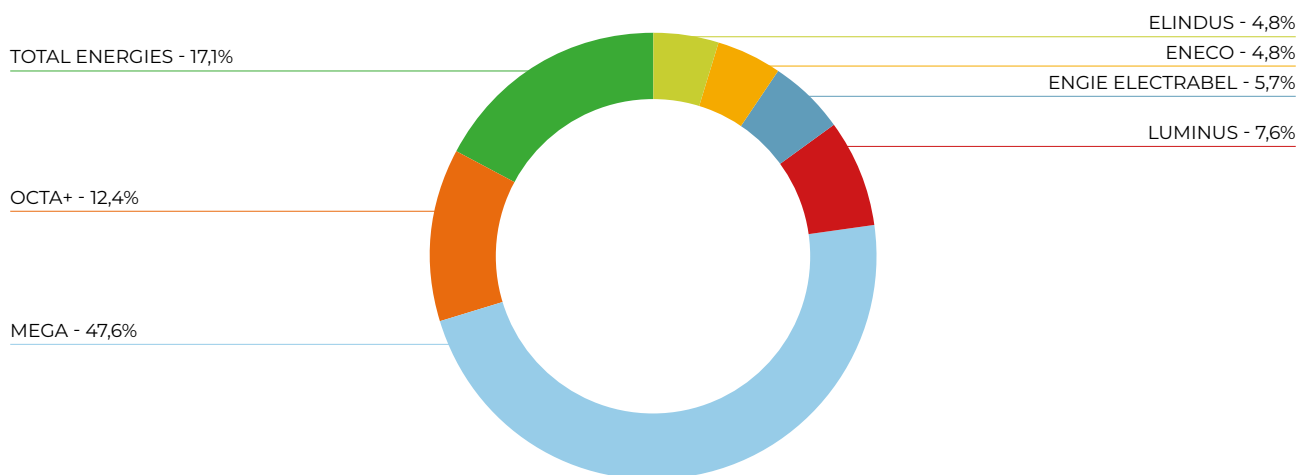
227 klachten hadden betrekking op vertragingen bij leverancierswissels, waarbij de afgesproken switchdatum niet werd gerespecteerd. Dit aantal daalt (445 klachten in 2024 en 796 in 2023), maar blijft een aandachtspunt.

andere gevallen ontvangen nieuwe klanten zelfs geen voorschotfacturen, omdat het betrokken toegangspunt nog geblokkeerd is in de systemen van de distributienetbeheerder of het ATRIAS-platform.

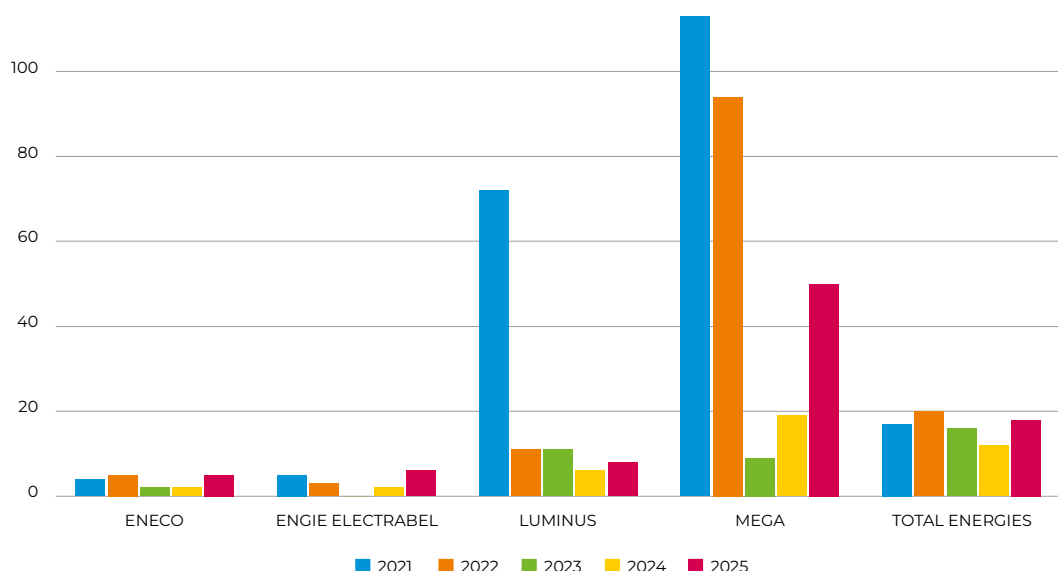
Dergelijke vertragingen zorgen voor marktverstoringen en praktische problemen voor eindafnemers. Zo ontvangen zij soms geen bevestiging van hun nieuwe contract en blijven zij facturen ontvangen van hun vorige leverancier. In



VERBREKINGSVERGOEDINGEN



EVOLUTIE VERBREKINGSVERGOEDINGEN



Het aantal klachten over verbrekingsvergoedingen is opnieuw gestegen: 111 klachten in 2025 tegenover 54 klachten in 2024 en 46 klachten in 2023. Dit is te verklaren doordat sommige leveranciers bij contracten met een vaste energieprijstoch (verkapte) verbrekingsvergoedingen aanrekenen, bijvoorbeeld onder de vorm van een vaste vergoeding of abonnementskost.

Zo wordt soms een volledige jaarlijkse vaste vergoeding aangerekend in de slotfactuur, in plaats van deze pro rata toe te passen op basis van de effectieve leveringsperiode.

Voor de vaste vergoedingen van variabele energiecontracten bestaat wel een regeling:

- een forfaitaire vaste vergoeding voor een periode van zes maanden, indien de klant de overeenkomst stopzet binnen de zes maanden na de aanvang van de levering;
- een pro rata berekening op basis van het aantal leveringsdagen, indien de klant de overeenkomst stopzet na zes maanden na de aanvang van de levering.

Voor contracten met vaste prijzen bestaat geen specifieke wettelijke regeling. Het consumentenakkoord bepaalt wel dat een vast



vergoeding voor een volledig jaar mag worden aangerekend tijdens het eerste contractjaar bij contracten van meer dan één jaar, met de verwachting dat deze vanaf het tweede jaar wordt verlaagd of pro rata wordt toegepast.

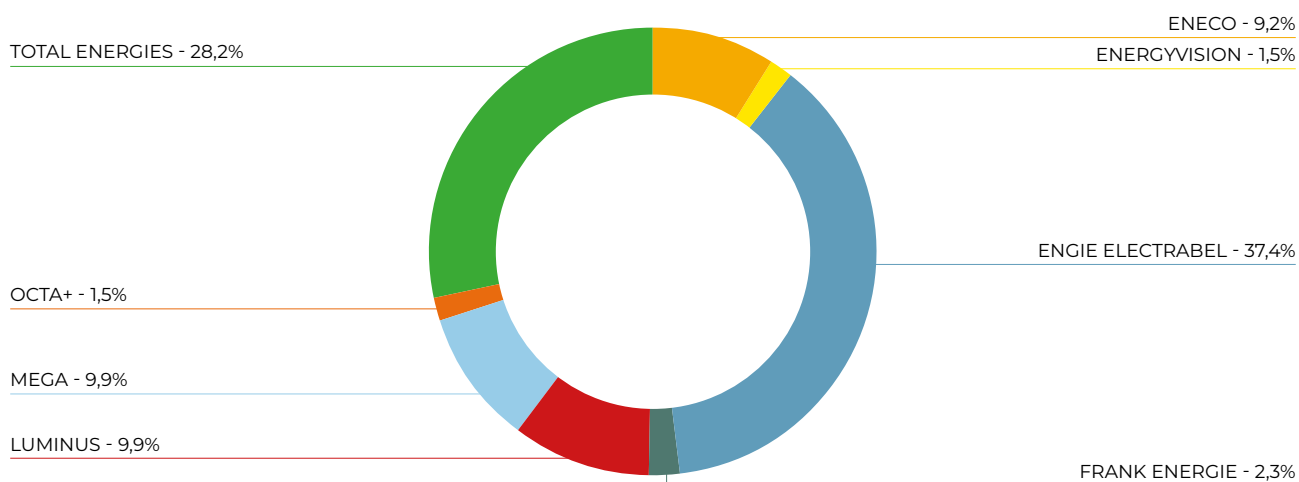
In de praktijk rekenen sommige leveranciers echter ook bij contracten van één jaar of bij contracten van onbepaalde duur een volledige jaarlijkse vaste vergoeding aan. Bovendien geldt er voor leveranciers die het consumentenakkoord niet hebben

ondertekend geen uniforme regeling, waardoor klanten afhankelijk zijn van de contractvoorwaarden van de leverancier.

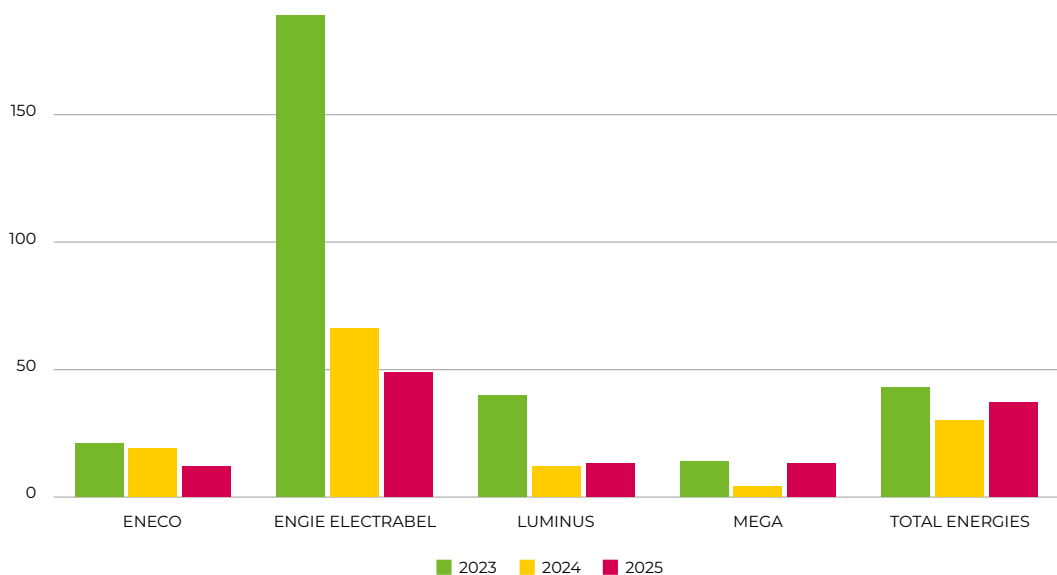
De Ombudsdienst voor Energie pleit al jaren voor een duidelijke en uniforme wettelijke regeling. Hij verwelkomt dan ook de beslissing van de federale regering op 12 december 2025 om in voorontwerp van wet te voorzien dat vaste vergoedingen voor alle energiecontracten enkel nog pro rata de effectieve contractduur mogen worden aangerekend.

AANVULLENDE DIENSTEN VERBONDEN AAN DE DIGITALE METER

MAANDFACTURATIE



EVOLUTIE MAANDFACTURATIE





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

De meeste geschillen (195 in totaal tegenover 185 in 2024) hadden betrekking op de opstart van deze maandfacturatie. De energieleverancier moet hiervoor bij de distributienetbeheerder het zogenaamde meetregime 3 aanvragen. De activering van dit regime zorgt ervoor dat de distributienetbeheerder de kwartierwaarden uit de digitale meter kan uitlezen en deze kan doorsturen naar de leverancier.

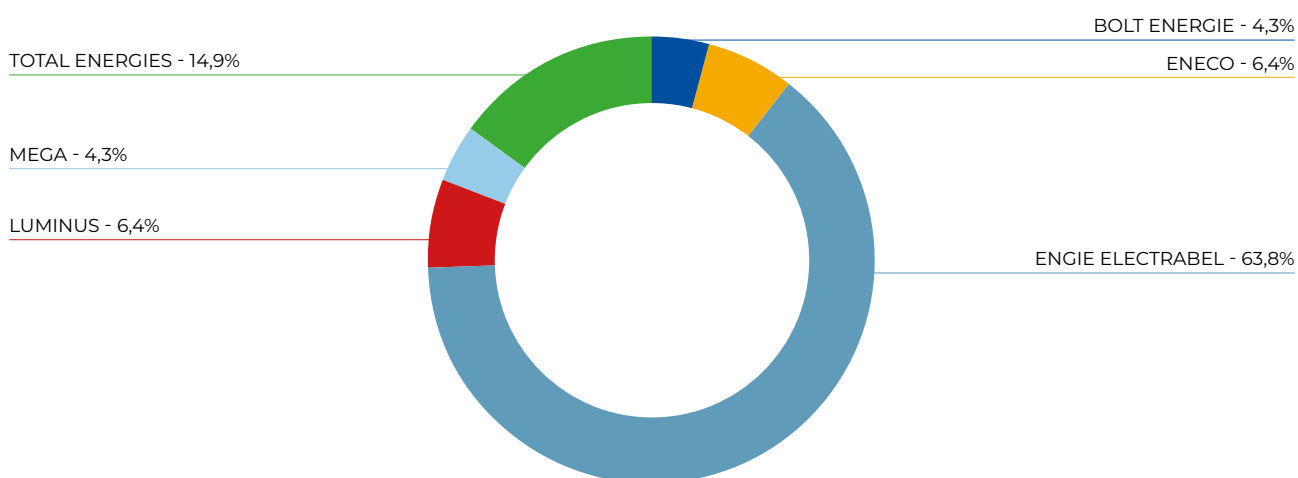
Deze activering verloopt echter niet altijd vlot. Vooral wanneer het betrokken toegangspunt geblokkeerd was of nog steeds is in het ATRIAS-systeem, laat de activering door de distributienetbeheerder vaak op zich wachten. Daardoor komt het voor dat klanten gedurende meerdere maanden nog klassieke voorschotfacturen ontvangen, of zelfs helemaal geen facturen krijgen, totdat het toegangspunt wordt gedeblokkeerd.

De Ombudsdienst verwelkomt deze maandfacturatie als alternatief voor discussies over de hoogte van de voorschotfacturen en als instrument om het energieverbruik en de aangerekende energieprijzen per maand op te volgen. Toch is deze mogelijkheid niet voor alle klanten geschikt. Ze vereist immers een digitale meter en laat geen gelijkmatige spreiding van de energiekosten over twaalf maanden toe.

Een maandelijks afrekening op basis van het werkelijk verbruik biedt duidelijke voordelen op het vlak van beheersbaarheid van het verbruik, omdat de klant na een maand al een zicht krijgt op zijn verbruikskosten. Bovendien verdwijnen discussies over voorschotfacturen en het al dan niet voorfinancieren van de jaarlijkse energiefactuur, hetzij in het voordeel van de leverancier (bij te hoge voorschotten), hetzij in het voordeel van de klant (bij te lage voorschotten).

Anderzijds is het voor sommige klanten moeilijk om de hogere facturen in de wintermaanden of bij (uitzonderlijk) hoge energieprijzen te dragen. In dergelijke gevallen moet een spreiding van de kosten over een jaar mogelijk blijven.

ENERGIEDELEN





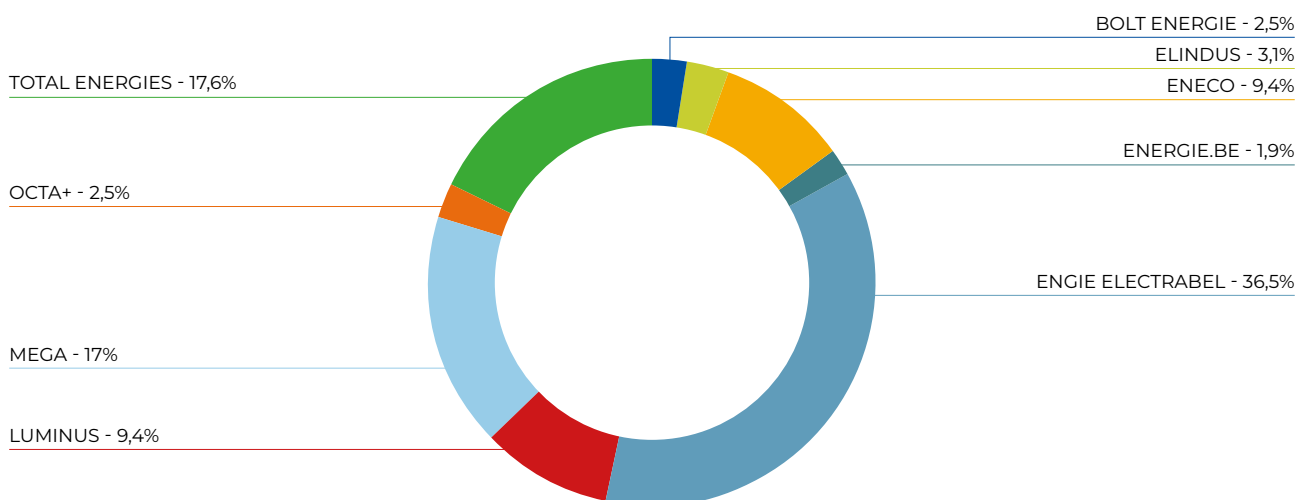
In 2025 registreerde de Ombudsdienst 69 klachten over energiedelen (tegenover 107 in 2024).

De meeste klachten gingen hadden betrekking op de administratieve kosten die energieleveranciers aanrekenen voor het energiedelen. Deze kosten kunnen oplopen tot 150 euro per jaar en worden vaak zowel aan

de energiedeler als aan de ontvanger aangerekend, wat de financiële voordelen van energiedelen aanzienlijk vermindert.

Daarnaast blijkt dat sommige leveranciers technisch of op IT-vlak niet volledig klaar zijn om energiedelen correct te verwerken in de facturen van de betrokken partijen.

INJECTIEVERGOEDING



De Ombudsdienst ontving 200 klachten (tegenover 278 in 2024) over de injectievergoeding voor eigenaars van zonnepanelen die een terugleveringscontract hebben afgesloten. Dit is een sterke daling ten opzichte van 2023, toen er nog bijna 1.500 klachten waren.

De meeste van deze geschillen hebben nog steeds betrekking op de verwerking van de terugleveringsvergoeding met een injectietarief op de factuur. De oorzaak ligt soms bij de distributienetbeheerder, bijvoorbeeld wanneer het toegangspunt geblokkeerd is in het ATRIAS-systeem, waardoor facturatie (en dus ook verrekening van de injectievergoeding), niet mogelijk is.

In veel gevallen zijn ook de energieleveranciers nog niet volledig klaar met de technische en IT-verwerking van deze vergoedingen. Hierdoor ontvangen klanten wel een factuur voor hun afname, maar nog geen vergoeding voor de geïnjecteerde energie.

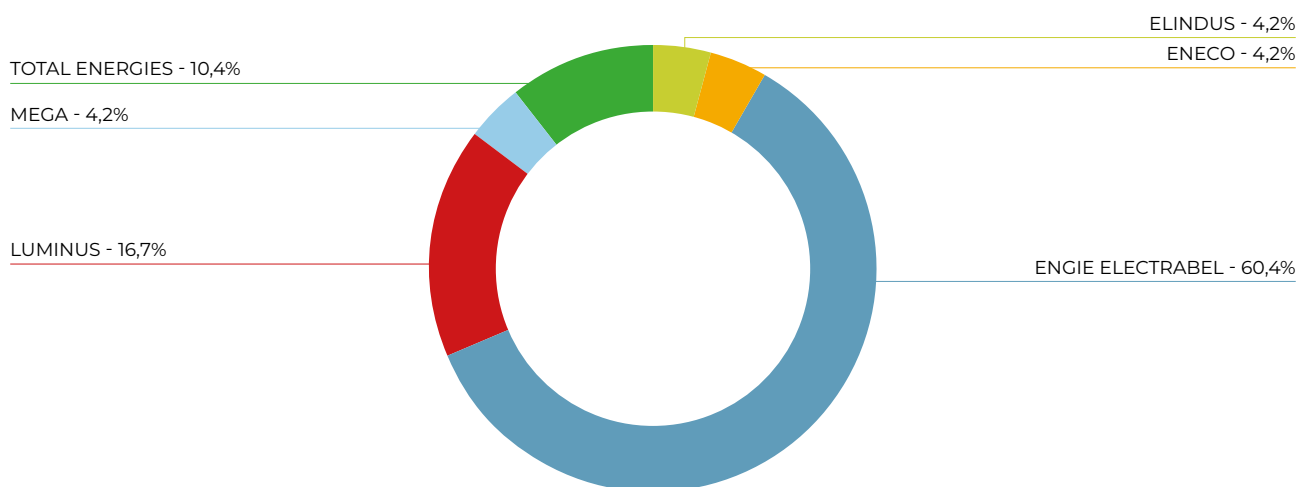
Daarnaast zijn er ook discussies over de toegepaste injectievergoedingen, met name over de transparantie ervan. Sommige klanten voelen zich misleid omdat zij een contract met een vast afnametarief hebben afgesloten en ervan uitgaan dat ook het injectietarief vast is. Bij de afrekening blijkt echter dat dit tarief vaak gebaseerd is op een variabele prijsformule.

Deze onduidelijkheid ontstaat doordat de tarieffiche voor het afnametarief soms de indruk wekt dat ook het injectietarief vast is terwijl pas bij een gedetailleerde lezing van de tariefkaart blijkt dat dit niet het geval is. In sommige dossiers leidde dit zelfs tot negatieve injectievergoedingen, waarbij klanten moesten betalen voor de productie van zonne-energie.

De Ombudsdienst is dan ook verheugd dat de federale regering in het voormelde voorontwerp van wet heeft voorzien in twee afzonderlijk tariefkaarten: één voor afname en één voor injectie. Dit moet een einde maken aan de onduidelijkheid over vaste en variabele tarieven voor afname of injectie.



DYNAMISCHE PRIJZEN



Verder hadden 76 klachten (tegenover 29 in 2024) betrekking op dynamische energiecontracten. Bij deze contracten wordt de energieprijs doorgaans per uur (en vanaf 1 oktober 2025 ook per kwartier) bepaald op basis van de prijzen van de energiebeurzen waarop leveranciers energie kopen voor de dag nadien.

Dit betekent dat de elektriciteitsafname wordt afgerekend aan de prijs die geldt op het moment van verbruik. Deze contracten zijn enkel mogelijk voor klanten met een digitale meter. De leverancier moet de klant bovendien laten overschakelen naar meetregime 3, zodat de metergegevens op kwartierbasis kunnen worden uitgelezen.

Zolang dit meetregime niet actief is, kan een dynamisch contract niet correct worden opgestart. Ook hier hebben de meeste klachten betrekking op de opstartfase, waarbij de leverancier nalaat of vergeet het meetregime aan te vragen. In andere gevallen slaagt de distributienetbeheerder er niet in om het regime te activeren, bijvoorbeeld door blokkeringen in het ATRIAS-platform.

In dergelijke situaties vragen klanten doorgaans een financiële compensatie voor de periode waarin de dynamische tarieven niet werden toegepast en zij in plaats daarvan een variabel tarief betaalden, zoals meestal voorzien in het contract.

Voorbeelden van minnelijke schikkingen

5

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

Prijzen en (sociale) tarieven

Toepassing van een korting

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer C. betwist het niet toepassen van de in het contract voorziene korting van 175 euro. Hij bevestigt dat hij aan de voorwaarden heeft voldaan, met name het behoud van zijn contract bij de leverancier gedurende een periode van één jaar (van 1 november 2023 tot 1 november 2024).

RESULTAAT

In eerste instantie geeft de leverancier aan de korting niet werd toegepast omdat volgens hem

niet aan alle voorwaarden was voldaan. Hij stelde dat het verbruik tijdens de betreffende periode niet gelijk was aan of hoger was dan het bedrag van de beloofde korting.

Na een nieuwe controle bevestigde de leverancier dat uiteindelijk een gedeeltelijke korting van 128,49 euro werd toegekend, beperkt tot de energiekosten die in aanmerking komen voor de korting.

Toepassing van een korting

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer F. betwist de toepassing van zijn promotie, omdat de 1500 kWh gratis werden berekend op basis van de gemiddelde prijs van het jaar voorafgaand aan het sluiten van het contract.

RESULTAAT

De leverancier bleef aanvankelijk bij zijn standpunt en gaf aan dat deze informatie door de verkoper wordt meegedeeld bij het afsluiten van het contract.

De Ombudsdienst heeft de leverancier erop gewezen dat dit een essentieel onderdeel van het contract is en dus expliciet in het contract moet worden opgenomen.

Bovendien bepaalt het consumentenakkoord duidelijk dat promotionele voordelen afzonderlijk moeten worden vermeld:

"Eventuele promotionele voordelen worden apart vermeld en de voorwaarden of periodes waarop ze van toepassing zijn, worden duidelijk en begrijpelijk



voor de consument aangegeven. Wanneer een voordeel slechts voor een beperkt deel van de looptijd van het contract wordt toegekend, wordt dit duidelijk en ondubbelzinnig vermeld."

Zonder schriftelijke vermelding van het bedrag van de korting kan de leverancier de promotie immers naar eigen goeddunken interpreteren.

Volgens art. VI.83 van het WER zijn echter "in overeenkomsten tussen een bedrijf en een consument in ieder geval oneerlijk de bepalingen

en voorwaarden of combinaties van bepalingen en voorwaarden die tot doel hebben:

6° de onderneming het recht te verlenen om eenzijdig te bepalen of het geleverde product in overeenstemming is met de overeenkomst, of haar het exclusieve recht te verlenen om een clause van de overeenkomst te interpreteren;"

De leverancier heeft uiteindelijk de promotie toegepast op basis van de gemiddelde prijs van 2022 en een bedrag van 186,55 euro terugbetaald.

Toepassing van een korting

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw V. betwist het niet correct toepassen van haar korting. Er was een korting van 140 euro (incl. btw) voorzien, op voorwaarde dat ze gedurende 1 jaar klant zou blijven.

RESULTAAT

De leverancier gaf aanvankelijk aan dat de cumulatieve korting op beide afrekeningen 114,60 euro (incl. btw) bedroeg.



De verbruiksperiode werd opgesplitst in twee afzonderlijke afrekeningen (van 01/06/2024 tot 31/05/2025):

- eerste afrekening: 137 dagen
 - $0,383 \text{ euro} \times 137 \text{ dagen} = 52,54 \text{ euro incl. btw}$ (of $49,57 \text{ euro excl. btw}$)

Zoals vermeld in de algemene voorwaarden kan de korting echter nooit hoger zijn dan het totale bedrag van de energiekosten (d.w.z. de vaste vergoeding + de prijs per kWh).

Voor deze periode bedroegen de energiekosten echter slechts € 27,15, dus werd dit bedrag als korting toegepast.

- tweede afrekening: 228 dagen
 - $0,383 \text{ euro} \times 228 \text{ dagen} = 87,45 \text{ euro incl. btw}$ (of $82,50 \text{ euro excl. btw}$)

Het saldo van de promotie werd niet volledig toegepast, enkel omdat het bedrag van de energiekosten op de eerste afrekening lager was dan de theoretisch mogelijke korting, overeenkomstig de contractuele voorwaarden.

Volgens de algemene voorwaarden blijkt dat de leverancier de keuze heeft welke methode hij gebruikt:

"De korting wordt, onder voorbehoud van naleving van de voorwaarden, verrekend via elke afrekening over een verbruiksperiode waarvan een deel binnen de promotieperiode valt, naar rato van het aantal dagen van de promotieperiode op de afrekening, of via een creditnota of de eerste afrekening na afloop van de promotieperiode."

De leverancier kon er dus voor kiezen om een creditnota op te stellen aan het einde van de periode van een jaar in plaats van een pro rata berekening te maken voor elke factuur.

De Ombudsdienst stelde de vraag waarom de voor de consument minst gunstige methode werd toegepast.

Naar aanleiding daarvan stelde de leverancier een creditnota op van 25,40 euro om het resterende promotiebedrag te compenseren.

Toepassing van een korting

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer D. ontvangt zijn eindafrekening en stelt vast dat de promotie waarop hij zich had ingeschreven niet correct werd toegepast. De korting werd enkel berekend op het verbruik van 6.474,99 kWh op de laatste factuur, in plaats van op het totale jaarverbruik van 11.798,19 kWh, zoals vermeld in de promotievoorwaarden.

De klant wenst dat de promotie correct wordt toegepast op het volledige jaarverbruik.

RESULTAAT

De energieleverancier corrigeerde de afrekeningsfactuur op 06/08/2025 via een aangepaste factuur. Vervolgens werd op 22/08/2025 een terugbetaling van 55,30 euro uitgevoerd. De klant reageerde positief.

Eenzijdige tariefwijziging na toevoeging elektriciteitsmeter

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw B. liet in haar woning een extra elektriciteitsmeter installeren. Naar aanleiding van deze aanpassing activeerde haar leverancier een nieuw contract met de op dat moment geldende tarieven. Deze nieuwe tarieven werden niet alleen toegepast op de nieuwe meter, maar ook op de bestaande aansluitingspunten voor elektriciteit en aardgas.

Mevrouw B. gaat hier niet mee akkoord en diende, bij gebrek aan een oplossing bij haar leverancier, een klacht in bij de Ombudsdienst.

RESULTAAT

De leverancier erkende de fout en paste de oorspronkelijke tarieven van de klant toe. Mevrouw B. ontving hierdoor een terugbetaling van meer dan 1300 euro.



Tarief na het recht op het sociaal tarief

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw V. had bij haar energieleverancier een driejarig contract voor elektriciteit en aardgas, met vaste eenheidsprijzen van 01/07/2021 tot 30/06/2024. Vanaf 01/10/2022 bleek zij recht te hebben op het sociaal tarief, dat vervolgens ook werd toegepast. Dit recht liep tot en met 30/06/2023. Nadien werd, in plaats van het oorspronkelijke driejarige energiecontract, een nieuw tarief geactiveerd.

Mevrouw V. gaf aan dat zij niet duidelijk geïnformeerd was over de toepassing van het sociaal tarief. Moest dit wel gebeurd zijn, zou ze het geweigerd hebben om zo het driejarige contract te kunnen behouden.

RESULTAAT

Het energiebedrijf erkende dat de communicatie over de tarieven (vanaf 01/07/2021), de toepassing van het sociaal tarief (vanaf 01/10/2022) en het wegvallen van dit sociaal tarief (op 30/06/2023) onvoldoende duidelijk was. Hierdoor kon mevrouw V. het sociaal tarief niet tijdig schriftelijk weigeren.

De Ombudsdienst vroeg het energiebedrijf om via een simulatie na te gaan wat de kostprijs van het verbruik zou zijn geweest van 01/10/2022 tot 30/06/2024 aan het door de klant gekozen tarief. Hieruit bleek een prijsverschil van 218,02 euro. Het energiebedrijf ging akkoord om dit bedrag als compensatie aan de klant uit te betalen.

Nederlandse overheidsheffingen ten laste van energiekanten in Baarle Hertog

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

In 2025 ontving de Ombudsdienst verschillende klachten van bewoners van de enclaves van Baarle-Hertog, die volledig door Nederlands grondgebied omgeven zijn. Deze klachten hadden betrekking op een Nederlandse overheidsheffing.

Eind 2024 ontvingen deze energiekanten een brief van hun gasleverancier, met zetel in Nederland. Daarin werd aangekondigd dat hen vanaf 2025 een Nederlandse heffing zou worden aangerekend: *“Je betaalde tot nu toe de Belgische overheidsheffing voor je gasverbruik. Ondanks dat je in België woont, is de gasleiding echter van een Nederlandse netbeheerder. Hierdoor gaan we voortaan de Nederlandse overheidsheffing in rekening brengen.”*

In een eerste reactie verwees de Nederlandse leverancier naar de Nederlandse wetgeving, die hij diende toe te passen: *“In overleg met de Nederlandse Belastingdienst is geconcludeerd dat inwoners van Baarle-Hertog de Nederlandse energiebelasting verschuldigd zijn.”* (met toevoeging van Nederlandse wettelijke bepalingen).

RESULTAAT

De Ombudsdienst twijfelde sterk aan de wettelijke grondslag van deze heffingen en raadpleegde daarom de Belgische Federale Overheidsdienst (FOD) Financiën, Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen, Departement Wetgeving.

In een grondige analyse baseerde deze administratie zich op Europese wetgeving (met name artikel 21, 5 van de richtlijn 2003/96/EG van de Raad van 27 oktober 2003 tot herstructurering van de communautaire regeling voor de belasting van energieproducten en elektriciteit), en de omzetting daarvan naar Belgisch recht (artikel 424, §1 van de programmawet van 27 december 2004 en artikel 18/2 van het koninklijk besluit van 28 juni 2015 betreffende de belasting van energieproducten).

De administratie besloot: *“de accijnzen zijn in België verschuldigd en de in Nederland gevestigde leverancier (...) moet daarvoor in België een fiscaal vertegenwoordiger aanduiden”.*

Na het overmaken van deze analyse aan de Nederlandse leverancier liet deze weten dat de Nederlandse Belastingdienst had besloten dat de klanten in Baarle Hertog *“geen Nederlandse*



energiebelasting meer hoeven te betalen, alleen nog Belgische accijnzen". Deze beslissing werd met

terugwerkende kracht tot 1 januari 2025 toegepast.

Facturatieproblemen

Facturatie van verbruiksperiode na verhuis

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw M. ontving in juli 2024 een factuur van een energieleverancier van 1.231 euro voor elektriciteit en aardgas, voor de verbruiksperiode van 11/10/2021 tot 18/01/2022.

Mevrouw M. gaf aan dat zij slechts tot eind oktober 2021 huurder was op dit adres. Hoewel zij daar afnemer was, gebeurde dit bij een andere energieleverancier, waar zij bovendien genoot van het sociaal tarief. Zij had haar energiecontract stopgezet op 10/10/2021 naar aanleiding van haar verhuis.

RESULTAAT

In eerste instantie stelde de energieleverancier dat

zijn klant (de eigenaar van het pand) de startdatum van zijn energiecontract van 11/10/2021 betwistte. De leverancier baseerde zich op een meteropname van 17/02/2022, uitgevoerd tijdens een plaatsbezoek in het kader van de vaststelling van huurschade, om het verbruik voor de periode van 11/10/2021 tot 18/01/2022 aan te rekenen aan de huurder in plaats van aan zijn klant (de eigenaar).

Uit het dossier bleek echter dat het huurcontract werd ontbonden op 31/10/2021 en dat er geen door beide partijen ondertekend energieovernamedocument aanwezig was. Uiteindelijk besliste de leverancier om de factuur van 1.231 euro te annuleren.

Factuur "nutteloze verplaatsingskosten"

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Tijdens renovatiewerken stond de gastoevoer in een woning afgesloten. Intussen werd ook een digitale meter geplaatst. Na keuring van de leidingen adviseerde de keurder om het gas niet open te zetten, omdat de meter niet geregistreerd bleek.

De bewoners namen contact op met de distributienetbeheerder, die aangaf een interventie te zullen uitvoeren en daarbij bevestigde dat deze kosteloos zou zijn.

Bij het plaatsbezoek stelde de medewerker vast dat enkel een administratieve aanpassing nodig was en dat de gaskraan gewoon moest worden opengedraaid. Nadien ontving de klant echter

een factuur voor "nutteloze verplaatsingskosten". Aangezien de distributienetbeheerder weigerde deze te annuleren, dienden de bewoners een klacht in bij de Ombudsdienst.

RESULTAAT

In eerste instantie hield de distributienetbeheerder vast aan zijn standpunt.

Na tussenkomst van de Ombudsdienst en de vraag om het dossier opnieuw te onderzoeken, werd vastgesteld dat er sprake was van een misverstand in verband met de registratie van de meter en de communicatie hierover. De betwiste factuur werd uiteindelijk geannuleerd.



(Pre)contractuele voorwaarden

Aanrekening van de energieprijz op de tariefkaart

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw C. stelde dat haar leverancier niet de tarieven had toegepast die op haar tariefkaart vermeld stonden. Op 23 april 2025 (datum van doorverwijzing van het geschil) had zij nog geen bevredigend antwoord ontvangen van de leverancier.

RESULTAAT

De leverancier bevestigde dat hij de nodige

aanpassingen had doorgevoerd om de kWh-prijzen van juni 2024 alsnog toe te passen, zoals gevraagd.

De drie betwiste afrekeningen, voor een totaalbedrag van 362,55 euro, werden geannuleerd en vervangen door een nieuwe afrekening van 328,14 euro.

Mevrouw C. bevestigde tevreden te zijn met deze correctie en met de tussenkomst van de Ombudsdienst.

Andere producten en diensten

Vergoeding wegens contractuele wanprestatie

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw V had een onderhoudscontract voor haar gasketel bij haar energieleverancier. Een partner van deze leverancier voerde een onderhoudsbeurt uit.

Enkele maanden later traden er problemen op (geen warm water). Mevrouw V. contacteerde haar leverancier, waarna een technicus langskwam. Omdat het probleem niet kon worden opgelost, beloofde de technicus de volgende dag terug te komen, wat echter niet gebeurde.

De leverancier verwees de klant vervolgens door naar het partnerbedrijf, dat een andere technicus stuurde. Ook deze kon het probleem niet oplossen.

Uiteindelijk schakelde mevrouw V. een ander bedrijf in. De technicus stelde een risico op kortsluiting en brand vast en adviseerde om de ketel te vervangen.

Dit gebeurde ook, maar intussen had mevrouw V. anderhalve week zonder verwarming gezeten. Omdat zij bij de leverancier geen oplossing kreeg, diende zij een klacht in.

RESULTAAT

De leverancier erkende dat volgens de algemene voorwaarden van het onderhoudscontract, bij een panne die niet binnen 48 uur kan worden hersteld, binnen vijf dagen een alternatieve warmtebron moet worden voorzien. Indien dit niet mogelijk is, moet een hotelverblijf worden aangeboden voor maximaal twee dagen en tot een maximumbedrag van 200 euro (incl. btw) van alle bewoners.

De leverancier bood uiteindelijk een vergoeding van 200 euro aan, waarmee een minnelijke schikking werd bereikt.



Verandering van leverancier

Stroomonderbreking ingevolge fouten bij start nieuw contract

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een keten van doe-het-zelf-winkels sloot een raamcontract af met een energieleverancier. Na enige tijd werd de elektriciteitstoevoer in twee vestigingen afgesloten door de distributienetbeheerder.

Volgens de distributienetbeheerder was deze maatregel het gevolg van nalatigheid van de energieleverancier.

De winkelketen vorderde daarop een volledige vergoeding van de geleden schade (omzetverlies, loonkosten, inzet van een stroomgroep, bewaking en administratieve kosten). De schade werd geraamd op 3.386 euro en 4.390 euro voor de twee vestigingen. De leverancier weigerde dit, waarna de winkelketen een klacht indiende bij de Ombudsdienst.

RESULTAAT

In eerste instantie erkende de leverancier de gemaakte fouten, maar betwistte hij de gevorderde schadebedragen en verwees hij naar contractuele beperkingen inzake schadevergoeding.

Later bezorgde de leverancier echter twee kredietnota's ten gunste van de winkelketen, voor de volledige gevraagde bedragen. Hiermee werd het geschil minnelijk geregeld.

Verkooppraktijken

Identiteitsfraude

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer E. meldt een ongevraagde overname van zijn energiecontract naar een andere leverancier. Dit zou gebeurd zijn na een bezoek van een vertegenwoordiger in januari 2022, waarbij hij naar eigen zeggen geen enkel contract ondertekende en de aangeboden dienst uitdrukkelijk weigerde.

Ondanks deze weigering werd er toch een procedure opgestart om het contract over te nemen.

De heer E. geeft aan dat hij verschillende stappen ondernam om zijn contract bij zijn oorspronkelijke leverancier te herstellen. Desondanks ontving hij meerdere facturen van de nieuwe leverancier voor aardgas, voor een totaalbedrag van 2.357,25 euro. De klant beschouwt dit als buitensporig en ongegrond, des te meer omdat hij naar eigen zeggen gedurende meerdere maanden geen facturen had ontvangen.

Daarnaast stelt hij dat de leverancier hem heeft aangemaand om het bedrag te betalen en daarbij dreigde met een onderbreking van de energielevering, terwijl de meterstanden nog niet waren opgenomen.

De heer E. verzoekt daarom dat er een correctiefactuur wordt opgesteld na verificatie van de indexen en de werkelijke verbruiksperiode. Daarnaast wil hij een verklaring en excuses voor wat hij beschouwt als een misleidende leveranciersoverdracht en ongepaste commerciële praktijken.

RESULTAAT

In eerste instantie bezorgde de leverancier een ondertekend contract en gaf aan dat de klant wel contact had opgenomen met zijn oorspronkelijke leverancier, maar dat deze geen stappen had ondernomen om het aardgascontract opnieuw over te nemen. Volgens de leverancier bleven de facturen daarom verschuldigd.



Na ontvangst van het contract betwistte de heer E. de geldigheid ervan. Hij stelde dat hij dit document nooit eerder had gezien noch ondertekend en beweerde dat de handtekening op het contract vervalst was.

Om dit te verifiëren, vroeg de Ombudsdienst een kopie van een identiteitsdocument op, zodat de officiële handtekening vergeleken kon worden met die op het betwiste contract.

Omdat de handtekening niet overeenstemde, verzocht de Ombudsdienst de leverancier vervolgens om het contract te annuleren.

Na onderzoek van deze informatie besloot de leverancier om het geregistreerde verbruik op het betrokken leveringspunt zelf ten laste te nemen en de gevorderde bedragen te annuleren. De leverancier stuurde een bijgewerkt rekeningoverzicht met een resterend saldo van 0 euro.

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 worden er aanbevelingen geformuleerd. Dit gebeurt wanneer een klacht gegrond is en uit de juridische en feitelijke elementen van het dossier blijkt dat een rechtmatige of billijke oplossing mogelijk is.

In 2025 formuleerde de Ombudsdienst 225 aanbevelingen. Daarvan hadden er 161 betrekking op een generieke aanbeveling over laattijdige facturatie en 1 op het aanrekenen van zogenaamde evenwichtskosten aan bezitters van zonnepanelen.

63 individuele aanbevelingen hadden betrekking op de volgende onderwerpen:

- contractuele voorwaarden en/of precontractuele informatie (12 aanbevelingen);
- wijziging van energieprijzen (11 aanbevelingen);

- facturatieproblemen (2 aanbevelingen);
- aanrekening van een vaste vergoeding als (verkapte) verbrekingsvergoeding (15 aanbevelingen);
- verbrekingsvergoeding (2 aanbevelingen);
- energieovername naar aanleiding van een verhuis (2 aanbevelingen);
- ongewenste leverancierswissels (1 aanbeveling);
- toepassing van het sociaal tarief (12 aanbevelingen);
- tarief voor verbruik zonder contract in Brussel (1 aanbeveling);
- aanrekenen van kosten voor minnelijke invordering (5 aanbevelingen).

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

Aanbevelingen gevolgd door het energiebedrijf

Energieovername ingevolge verhuis

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw P. betwist de factuur omdat deze vanaf april 2022 is opgesteld, terwijl haar huurovereenkomst pas op 15 december 2023 ingaat.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

De leverancier ENGIE ELECTRABEL stelt dat de huidige marktregels voorschrijven dat de overnamedatum moet aansluiten bij de laatste afsluitingsdatum, namelijk 15 april 2022. Volgens die regels mag er geen periode zonder contract zijn.



STANDPUNT VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst stelt vast dat het contract, op basis van de huurovereenkomst en het verhuisdocument, op 15 december 2023 had moeten ingaan, met de meterstanden 106.782 voor elektriciteit en 66.393 voor gas. Het contract is echter op 15 april 2022 ingegaan, met de meterstanden 91.825 voor elektriciteit en 62.445 voor gas.

Bijgevolg is niet voldaan aan de contractuele ingangsdatum.

Volgens de Ombudsdienst mogen de markregels (MIG) geen voorrang hebben op de rechtsbeginselen en wettelijke voorschriften.

Bovendien kan de energieleverancier volgens de markregels de vlag "Betwisting ED ILC" gebruiken. Dit mechanisme voorkomt dat de ingangsdatum van het contract automatisch wordt afgestemd op de uitgangsdatum van de vorige bewoner.

Deze nieuwe markregels hebben tot gevolg dat verbruik dat niet ten laste van mevrouw P. hoort te vallen, toch aan haar is aangerekend. Daardoor is het contract veel duurder geworden (factuur van 10.503,11 euro).

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft daarom aanbevolen om de periode van 15 april 2022 tot en met 15 december 2023 niet aan mevrouw P. aan te rekenen.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

ENGIE ELECTRABEL heeft ingestemd met deze aanbeveling en heeft twee creditnota's opgesteld (één per energiecategorie) om het verbruik voor de periode van 15 april 2022 tot en met 13 augustus 2023 te verrekenen (13.625,51 euro in totaal).

Daarnaast werd een bijkomende creditnota uitgegeven voor een bedrag van 424,50 euro om de nog openstaande kosten te verrekenen. Na



verrekening van deze twee bedragen met het openstaande saldo bleef er een openstaand saldo over van 969,39 euro.

(Pre)contractuele voorwaarden

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer C. betwist de factuur omdat het toegepaste tarief volgens hem niet overeenkomst met het tarief waarvoor hij heeft getekend en dat hij met de verkoper heeft besproken.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

De leverancier TOTALENERGIES stelt dat het feit dat de klant gedurende een jaar al zijn facturen heeft betaald, terwijl op al deze facturen het TIP-tarief vermeld stond, een sterker bewijs vormt van zijn instemming dan een gedeeltelijke schermafbeelding van een gesprek met een kennis van de klager, via wie hij het contract heeft afgesloten. Bovendien werd in het contract geen enkel product aangevinkt.

STANDPUNT VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst stelt vast dat er een contract werd opgesteld en ondertekend door de heer C. met een verkoopvertegenwoordiger, maar in dit contract werd het gekozen product niet vermeld. Noch voor elektriciteit, noch voor gas werd een vakje aangevinkt.

Het Consumentenakkoord (2.3.2.a. Evenwichtige en billijke algemene voorwaarden) bepaalt dat energieleveranciers zich ertoe verbinden *“geen clausules op te nemen die bepalen dat de consument jegens de energieleverancier aansprakelijk is voor de schade die is geleden als gevolg van fouten of gebreken van diens onderaannemers (verkopers/agenten), van de netbeheerder of van een derde, zelfs indien de consument hiervoor geen enkele fout of nalatigheid kan worden aangerekend”*;

De Ombudsdienst is van mening dat uit het WhatsApp-gesprek tussen de agent en de consument tijdens de precontractuele fase, wel degelijk blijkt dat er sprake was van een vast gascontract.

Daarnaast vindt de Ombudsdienst het opmerkelijk dat TOTALENERGIES een door de consument ondertekend contract heeft gestuurd waarin wél vakjes waren aangevinkt (vast tarief voor elektriciteit en variabel tarief voor gas), en dat dus afwijkt van het contract dat met de verkoopvertegenwoordiger was opgesteld en ondertekend.

Zoals aangegeven in het Consumentenakkoord (1.1. Algemene bepalingen) is het aan de leverancier om de integriteit van het contract met de consument aan te tonen:

“De toestemming van de consument wordt gegeven via:

- 1. een handgeschreven of gekwalificeerde elektronische handtekening;*
- 2. een ander middel, zoals bijvoorbeeld een niet-gekwalficeerde elektronische handtekening of een ander elektronisch bericht; in geval van betwisting is het aan de energieleverancier om het bewijs te leveren van de identiteit van de consument, van zijn toestemming en van de geldigheid van het contract dat de consument heeft ondertekend.”*

TOTALENERGIES heeft echter geen afdoende uitleg gegeven over de verschillen tussen de twee contracten.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft aanbevolen om voor gas het vaste tarief van april 2021 toe te passen.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

TOTALENERGIES heeft toegelicht dat de situatie het gevolg is van de werkwijze van een externe partner. De gegevens die door deze onderaannemer werden ingevoerd, hadden betrekking op een contract op naam van mevrouw Z. én de heer C., terwijl de papieren versie die via WhatsApp werd bezorgd enkel op naam van mevrouw Z. stond.



Het contract kon niet als zodanig worden aanvaard, aangezien de ondertekenaar moet overeenkomen met de naam van de contractant.

Aangezien er inmiddels al enkele jaren geen contractuele band meer bestaat met de externe partner, was het onmogelijk om contact met hem

op te nemen om deze situatie verder op te helderen.

TOTALENERGIES heeft uiteindelijk het tariefproduct "Top" van april 2021 toegepast voor de periode van 1/06/21 tot 1/06/24 en de uitgegeven afrekeningen gecorrigeerd, zoals aanbevolen door de Ombudsdienst.

Prijswijziging

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer E. betwist dat zijn contract op 16 februari 2022 werd verlengd tegen een geïndexeerd tarief.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Het oorspronkelijke contract liep af tijdens een opzegperiode.

ENGIEELECTRABEL stelt dat de contractvoorwaarden niet verder gelden dan de oorspronkelijke looptijd:

"De klant had immers een Easy contract van 3 jaar voor de periode van 22-01-2019 tot 21-01-2022. We hebben de leveringsaansluiting op 16 februari 2022 overgenomen in een geïndexeerd contract, aangezien het om een NIEUW CONTRACT gaat.

Twee termen moeten hier worden onthouden: "gelijkwaardig" en "de goedkoopste".

STANDPUNT VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst stelt vast dat het tarief van de heer E. op 16 februari 2022 werd verlengd en volgde op een opschorting van de levering in het kader van een procedure met een budgetmeter.

De Waalse energieregulator CWaPE bepaalt dat een leverancier die een klant terugneemt tijdens een procedure met een budgetmeter, het oorspronkelijke contract moet toepassen indien dat nog bestaat. Als dat niet meer het geval is, moet het goedkoopste gelijkwaardige product worden toegepast:

"De CWaPE is dan ook van mening dat de leverancier ervoor moet zorgen dat hij op de klant die na afloop van de opschorting van een contract terugkeert, ofwel het oorspronkelijke contract van de klant toepast als dit bestaat, ofwel, als dit contract

niet meer bestaat, het goedkoopste gelijkwaardige product zoals gedefinieerd in de wet van 4 juni 2021 tot wijziging van diverse bepalingen betreffende de verlenging van energiecontracten van residentiële klanten en kmo's".

ENGIE ELECTRABEL erkent zelf dat de begrippen "gelijkwaardig" en "goedkoopste" moeten worden gehanteerd. Toch werd een EASY-tarief met eenjarige indexering toegepast, terwijl in februari 2022 het EASY-tarief met eenjarige vaste prijs goedkoper was.

Aangezien het vorige contract een vast tarief had, had het goedkoopste gelijkwaardige contract dus het EASY-tarief met vaste prijs moeten zijn.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft aanbevolen om het tarief te corrigeren en het goedkoopste vergelijkbare tarief toe te passen, namelijk het EASY-tarief aan vaste prijs met een looptijd van één jaar.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

ENGIE ELECTRABEL heeft ingestemd met ons advies en heeft bevestigd dat er een vast EASY-contract met een looptijd van één jaar werd toegepast voor de periode van februari 2022 tot februari 2023.



Aanbeveling gedeeltelijk gevolgd door het energiebedrijf

Tarief voor verbruik zonder contract in Brussel

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw B. betwist het elektriciteitsverbruik dat door de distributienetbeheerder SIBELGA in rekening werd gebracht naar aanleiding van manipulaties aan de elektriciteitsmeter die op 25 oktober 2023 werden vastgesteld.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Tijdens een bezoek op 25 oktober 2023 constateerde een technicus van SIBELGA dat de schroef van de spanningsklem loszat. De meter werd vervolgens hersteld.

Volgens SIBELGA kan deze handeling kan bedoeld zijn om het geregistreerde en gefactureerde verbruik te verminderen. In dit dossier werd in eerste instantie een daling van het verbruik vastgesteld, gevolgd door een periode met nulverbruik.

Na een nieuw bezoek na vervanging van de meter, bleek dat het verbruik, hoger was dan het eerder geregistreerde verbruik.

Het gefactureerde verbruik werd als volgt berekend: 1 909 dagen (periode van 03/08/2018 tot 24/10/2023) x 8,86 kWh/dag (80ste percentiel) = 16 914 kWh – 109 kWh (door de leverancier gefactureerd verbruik voor de betreffende periode) = 16 805 kWh.

Naast bedragen voor het verbruik, werd een forfaitair bedrag aangerekend wegens aantasting van de integriteit van de aansluiting. Het verbruik dat al door de leverancier voor de betreffende periode was gefactureerd, werd in mindering gebracht op de gefactureerde hoeveelheid. Het tarief dat werd toegepast voor elk niet-gemeten verbruik is goedgekeurd en gevalideerd door Brugel, de Brusselse energieregulator.

STANDPUNT VAN DE OMBUDSDIENST

Aan mevrouw B. werd voor de periode van 3 augustus 2018 tot en met 24 oktober 2023 een elektriciteitsverbruik aangerekend op basis van het

tarief “*verhoogd in geval van energieverbruik op een aansluitpunt, voor de hoeveelheid verbruikte energie wanneer de integriteit van de meetapparatuur is aangetast*” voor een bedrag van 12.649,26 euro.

Daarnaast rekende SIBELGA een bedrag van 754 euro (excl. Btw) aan voor de forfaitaire vergoeding naar aanleiding van een vastgestelde inbreuk op de integriteit van een elektriciteitsmeetinstallatie.

Artikel 264, §2, van het Technisch Reglement voor het beheer van het gasdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de toegang daartoe bepaalt dat:

“Een eventuele correctie van de meetgegevens en de daaruit voortvloeiende facturering heeft betrekking op maximaal twee jaarlijkse verbruiksperiodes. Om deze twee jaarlijkse verbruiksperiodes te bepalen, gaat de beheerder van het distributienet terug van de laatste periodieke aflezing tot de periodieke aflezing die twee jaar eerder werd uitgevoerd. In gevallen waarin het MIG dit voorziet, wordt de aflezing in verband met een MIG-scenario (met name de verandering van leverancier of klant) gelijkgesteld met een periodieke aflezing.”

De distributienetbeheerder kan de meetgegevens en de daaruit voortvloeiende facturering voor vijf jaarlijkse verbruiksperiodes corrigeren:

“...in geval van fraude, en dit ten nadele van de distributienetbeheerder”;

In het Technisch Reglement wordt fraude genoemd als rechtvaardiging voor een vertraging van meer dan twee jaarperiodes. In dat geval moet de distributienetbeheerder, op basis van bewezen feiten, aantonen dat er sprake is van verbruik zonder contract met de bedoeling om voor zichzelf of voor een derde illegaal voordeel te behalen ten nadele van de distributienetbeheerder. Volgens de Ombudsdienst moet het dus gaan om opzettelijk onregelmatig verbruik.



Uit de meterstandhistoriek blijkt dat de diensten van SIBELGA sinds 2015 toegang hebben gehad tot de meter, terwijl de afwijking pas in oktober 2023 werd vastgesteld:

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière (kWh/jour)
06-08-15	26.693,00	Releveur	03-08-16	28.097,00		364	2404	6,60
04-08-16	28.097,00	Releveur	03-08-17	30.311,00		365	2214	6,07
04-08-17	30.311,00	Releveur	02-08-18	32.062,00		364	1751	4,81
03-08-18	32.062,00	Releveur	06-08-19	32.062,00		369	0	0,00
07-08-19	32.062,00	Releveur	03-09-19	32.062,00		28	0	0,00
04-09-19	32.062,00	Sibelga	05-08-20	32.062,00		337	0	0,00
06-08-20	32.062,00	Releveur	25-07-21	32.062,00		354	0	0,00
26-07-21	32.062,00	Releveur	28-08-22	32.062,00		399	0	0,00
29-08-22	32.062,00	Releveur	03-08-23	32.062,00		340	0	0,00
04-08-23	32.062,00	Sibelga	24-10-23	32.171,00	Sibelga	82	109	1,33

De Ombudsdienst verwees bovendien naar het besluit (Besluit R2020-052) van de toezichthouder BRUGEL, waarin staat dat *"hoewel niet alle technici van Sibelga op dezelfde manier zijn opgeleid om manipulaties aan de meters op te sporen, lijkt de in het afwijdingsrapport beschreven manipulatie mij voldoende zichtbaar om te kunnen worden opgemerkt door het personeel van Sibelga dat elk jaar ter plaatse is geweest. Bijgevolg zou uw mogelijkheid om vijf jaarlijkse verbruiksperiodes terug te gaan neerkomen op het opzettelijk toepassen van de voor de klagers meest nadelige procedure, wat een misbruik van recht zou inhouden"*.

Ten slotte is de Ombudsdienst van mening dat de manipulatie van de meters niet afdoende is aangetoond, het toegezonden rapport summier is en bovendien niet is ondertekend. De Ombudsdienst verwees in dat verband naar het vonnis van de rechtbank van eerste aanleg (nr. 16/760/A) van 17 oktober 2017, waarin werd gesteld dat *"het gedrag van SIBELGA, een professionele speler in de sector, niet boven elke kritiek verheven is, met name gezien het feit dat het rapport summier en niet ondertekend is en dat geen van de medewerkers die de meterstanden hebben afgelezen, vóór de omstreden controle enige afwijking had geconstateerd"*.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft daarom enerzijds aanbevolen om het forfaitaire bedrag van 754 euro (excl. btw) te schrappen, dat werd aangerekend naar aanleiding van de vastgestelde inbreuk op de integriteit van

een meetinstallatie, en anderzijds om de elektriciteit enkel te factureren voor een periode van maximaal twee jaar (van 24/10/2021 tot 24/10/2023), tegen het verlaagde tarief voor energieverbruik op een inactief aansluitpunt, voor de hoeveelheid energie dat zonder contract is verbruikt (125% Pmax).

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

SIBELGA heeft aangegeven de aanbeveling niet te kunnen volgen. Volgens hen gaat het in dit geval om manipulatie van het verbruik.

Daarnaast stelt SIBELGA de meteropnemers niet de bevoegdheid of opleiding hebben om manipulatie op te sporen. Hun taak beperkt zich tot het aflezen van de meterstand. Aangezien dit snel moet gebeuren en er jaarlijks meer dan een miljoen meters worden opgenomen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, is een grondige inspectie van elke meter niet haalbaar. In dit geval was de manipulatie volgens SIBELGA bovendien niet duidelijk zichtbaar: de spanningsklem was niet volledig geopend, maar slechts licht losgemaakt.

SIBELGA blijft daarom van mening dat de aangerekende kosten, het toegepaste tarief en de gehanteerde periode correct zijn en in overeenstemming met de technische voorschriften die op het moment van facturering van kracht waren.

Om het geschil toch af te ronden, stelt SIBELGA voor om de wijze waarop het niet-gemeten energieverbruik wordt geschat, aan te passen. De



energie zou dan worden geschat op basis van de energie die is geregistreerd op de goede meter na de vervanging ervan (d.w.z. van 25/10/2023 tot 30/01/2024; met een waarde van 4,04 kWh/dag) in plaats van het tachtigste percentiel (met een waarde van 8,06 kWh/dag) te hanteren.

Hierdoor zou het aangerekende verbruik bijna

gehalveerd worden, van 16.805 kWh naar 7.603 kWh, wat leidt tot een aanzienlijke verlaging van het factuurbedrag.

Mevrouw B. heeft hiermee ingestemd, waarna de betwiste factuur werd geannuleerd en een nieuwe factuur werd opgesteld op basis van het verbruik van de correct functionerende meter.

Aanbevelingen niet gevolgd door het energiebedrijf Rechtzetting energiehoeveelheden

Rechtzetting buiten de wettelijke aanrekeningstermijn

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer M. ontvangt in maart 2024 zijn afrekening van ENGIE ELECTRABEL van 434 euro, waarin voor een oud adres een aangepast elektriciteitsverbruik wordt gefactureerd voor de periode van 1/10/2019 tot 10/10/2020. De klant gaat er niet mee akkoord dat deze verbruiksperiode meer dan 3 jaar later alsnog wordt rechtgezet en dient hiervoor een klacht in bij de Ombudsdienst.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

ENGIE ELECTRABEL licht toe dat er voor de betrokken periode enkel 4.583 kWh piekverbruik werd gefactureerd, terwijl daarnaast ook nog 5.971 kWh dalverbruik had moeten worden aangerekend. De energieleverancier ontving de correcte meetgegevens reeds in december 2021 van Fluvius, maar factureerde deze pas laattijdig in maart 2024. Volgens de leverancier rechtzetting het reële verbruik betreft op basis van de meetgegevens van de distributienetbeheerder.

ENGIE ELECTRABEL is bereid om intresten toe te kennen op de correctiefactuur ten bedrage van 34 euro, en een kosteloos afbetalingsplan aan te bieden, maar weigert de factuur te annuleren.

STANDPUNT VAN DE OMBUDSDIENST

Uit de facturatiegegevens blijkt dat ENGIE ELECTRABEL de oorspronkelijke afrekening van 5/07/2022 reeds op 23/07/2022 annuleerde. Vervolgens wachtte het energiebedrijf bijna 2 jaar, tot maart 2024, om de correctiefactuur op te maken.

De Ombudsdienst verwijst naar de termijnen voor rechtzetting zoals vastgelegd in artikel 4.3.36 van het Technisch Reglement voor de Distributie van Elektriciteit in het Vlaamse Gewest (versie 24.03.2023).

ENGIE ELECTRABEL gaat niet in op deze regelgeving en onderneemt geen poging om de toepassing ervan in dit dossier te weerleggen. Het bedrijf benadrukt enkel dat het factureert op basis van de meetgegevens van de distributienetbeheerder en erkent dat de facturatie laattijdig gebeurde.

Dit betekent echter niet dat de beperking in de tijd van de regels inzake rechtzetting hier niet van toepassing zijn. Er kan nooit worden afgeweken van de bepalingen van de technische reglementen inzake distributie, die op grond van de decretale bepalingen in het Vlaamse Gewest afdwingbaar zijn. Het argument dat *“het gaat om het reële verbruik op basis van de meetgegevens van de distributienetbeheerder”* doet dan ook geen afbreuk aan de toepassing van de technische reglementen.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst verzoekt ENGIE ELECTRABEL om de aanrekeningstermijnen, zoals vastgelegd in artikel 4.3.36 van het Technische Reglement voor de Distributie van Elektriciteit in het Vlaamse Gewest (versie 24.03.2023), te respecteren en bijgevolg zowel de annulatiefactuur van 820 euro als de correctiefactuur van 434,02 euro te annuleren.



ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

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

Rechtzetting buiten de termijn van 12 maanden

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw A. ontvangt in december 2024 een factuur van 1.011 euro van ENGIE ELECTRABEL voor een oud adres waar ze al 4 jaar niet meer woont. De factuur heeft betrekking op de verbruiksperiode van 10/09/2021 tot 6/01/2022. Ze betwist deze factuur en dient een klacht in bij de Ombudsdienst.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

ENGIE ELECTRABEL verwijst naar een energieovernamedocument van 6 januari 2022, waarop mevrouw A. als vertrekkende klant staat vermeld. Volgens het energiebedrijf werd zij op 10/09/2021 te vroeg uitgeschreven en bleef zij nog verantwoordelijk voor het verbruik tot 6/01/2022.

STANDPUNT VAN DE OMBUDSDIENST

Uit het dossier blijkt dat mevrouw A. in februari 2022 een slotfactuur ontving met verbruik tot 9/09/2021. Deze wisseldatum werd echter pas in oktober 2023 betwist door de nieuwe bewoner. Pas op dat moment ontving het ENGIE ELECTRABEL het energieovernamedocument. Vervolgens wachtte de leverancier nog meer dan 1 jaar, tot december 2024, om de verbruiksperiode van 10/09/2021 tot 6/01/2022 alsnog aan mevrouw A. toe te wijzen.

Hoewel uit het overnamedocument blijkt dat mevrouw A. in principe verantwoordelijk was voor het verbruik tot 6/01/2022, moet ook rekening worden gehouden met de termijn waarbinnen een energiebedrijf dergelijke rechtzettingen mag uitvoeren.

De Ombudsdienst verwijst hierbij naar het Consumentenakkoord. Artikel 2.3.2.a bepaalt dat energieleveranciers over een termijn van 1 jaar beschikken om foutieve facturatie te corrigeren, tenzij deze te wijten is aan derde partijen. In dat laatste geval geldt een rechtzettingstermijn zoals bepaald in de toepasselijke reglementering.

ENGIE ELECTRABEL stelt dat de fout in dit dossier te wijten is aan een derde partij. In hun algemene voorwaarden wordt dit principe als volgt geformuleerd: *"Klachten over een factuur kunnen worden geformuleerd en facturen kunnen worden rechtgezet tot 12 maanden na het verstrijken van de betalingstermijn van de factuur. Facturen kunnen ook daarna worden rechtgezet indien een derde, zoals de DNB, aan de oorsprong ligt van de verkeerde of laattijdige facturatie."* (in de huidige versie gaat het om clause 6.4).

Het doel van deze bepaling is vermijden dat facturen onbeperkt in tijd kunnen worden rechtgezet. Door de aard van de zaak dient hierop wel een uitzondering te worden gemaakt wanneer gegevens voor de opmaak van een factuur met (al dan niet lange) vertraging bij de leverancier terechtkomen.

Zo voorziet het consumentenakkoord in een uitzondering op de termijn van twaalf maanden vanaf de uiterste betalingsdatum wanneer de rechtzetting te wijten is aan derde partijen. Vervolgens zegt het consumentenakkoord dat er in dat geval een rechtzettingstermijn geldt *"zoals bepaald in de toepasselijke reglementering"* (een toevoeging die overigens niet in de algemene voorwaarden van ENGIE ELECTRABEL werd opgenomen). Uit die formulering moet worden afgeleid dat het alleszins niet de bedoeling is om in het geval waarbij de rechtzetting aan derde partijen te wijten is geen rechtzettingstermijn te weerhouden. Overigens dienen uitzonderingen op een hoofdregel beperkend te worden geïnterpreteerd.



Wanneer geen specifieke rechtzettingstermijn is voorzien in de toepasselijke reglementering, blijft de algemene termijn van twaalf maanden gelden. Het feit dat de fout te wijten is aan een derde partij kan enkel de aanvang van die termijn uitstellen, maar heft de termijn zelf niet op.

Een andere interpretatie zou betekenen dat facturen in sommige gevallen onbeperkt in de tijd kunnen worden rechtgezet, wat tot onredelijke en ongewenste situaties zou leiden.

Er is bovendien geen gegronde reden om bij fouten van derden elke vorm van tijdsbeperking te laten vallen.

Eerste aanrekening van verbruik buiten de wettelijke aanrekeningstermijn

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw C. ontvangt in januari 2024 een elektriciteitsafrekening van 2.469 euro van energieleverancier ENGIE ELECTRABEL voor de verbruiksperiode van april 2019 tot mei 2023. Na contact met de leverancier werd aanvankelijk bevestigd dat de factuur correct was en werd een afbetalingsplan opgesteld. Nadien werd het dossier echter zonder medeweten van mevrouw C. overgemaakt aan een incassokantoor. De klant betwist deze werkwijze en dient klacht in bij de Ombudsdienst voor Energie.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

ENGIE ELECTRABEL geeft aan dat er:

- in oktober 2023 eerdere afrekeningen werden geannuleerd;
- in januari 2024 de aardgasfacturatie werd heropgemaakt;
- op 27/01/2024 een elektriciteitsafrekening werd opgesteld voor de volledige periode van april 2019 tot mei 2023.

Volgens ENGIE ELECTRABEL werden de verbruiksgegevens tijdig ontvangen van de distributienetbeheerder, maar werden de elektriciteitsmeetgegevens door een intern probleem niet eerder gefactureerd. Daardoor werden tussen 2021 en 2023 geen jaarlijkse elektriciteitsafrekeningen opgesteld.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst voor Energie verzoekt ENGIE ELECTRABEL om de betwiste facturatie aan te passen aan de regels inzake rechtzettingen zoals vastgelegd in artikel 2.3.2.a, B, 3 van het Consumentenakkoord en bijgevolg factuur van 1.011 euro en de bijkomende incassokosten te annuleren.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

ENGIE ELECTRABEL heeft beslist om deze aanbeveling niet te volgen.

De leverancier erkent dat facturatie normaal binnen de 6 weken (of 4 weken bij een eindfactuur) moet gebeuren, maar stelt dat deze termijn geen verjaringstermijn is en dat latere facturatie dus nog wel mogelijk is.

Als tegemoetkoming werd de incassoprocedure stopgezet en kreeg de klant een kosteloos afbetalingsplan.

STANDPUNT VAN DE OMBUDSDIENST

Uit informatie via de distributienetbeheerder blijkt dat de meteropname jaarlijks in april plaatsvindt en dat de meterstanden van april 2022 en mei 2023 tijdig aan de leverancier werden bezorgd. Volgens artikel V.77 §1 van het Technisch Reglement voor elektriciteitsdistributie in het Waalse Gewest mag een leverancier maximaal twee jaarlijkse verbruiksperiodes terug factureren, te rekenen vanaf de laatste meteropname. Aangezien de laatste meteropname dateerde van 31 mei 2023, mocht in januari 2024 slechts worden teruggegaan tot april 2021. Dit betekent dat het elektriciteitsverbruik van april 2019 tot april 2021 niet meer mocht worden aangerekend.



De Ombudsdienst stelt vast dat:

- de leverancier reeds in 2022 over de relevante meetgegevens beschikte;
- de laattijdige facturatie het gevolg was van een intern probleem bij de leverancier;
- interne administratieve fouten geen geldige reden zijn om af te wijken van de wettelijke aanrekeningstermijnen.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst verzoekt ENGIE ELECTRABEL om de aanrekeningstermijnen, zoals vastgelegd in

artikel V.77 §1 van het Technisch Reglement voor het beheer van de elektriciteitsdistributienetten in het Waalse Gewest (versie 27.05.2021), te respecteren en om bijgevolg alle kosten die verbonden zijn aan de periode van april 2019 tot april 2021 te crediteren.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

ENGIE ELECTRABEL heeft beslist om deze aanbeveling niet te volgen.

Rechtzetting metergegevens bij verhuis

Energieovernamedocument

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw M. ontvangt in december 2021 twee slotfacturen (elektriciteit en aardgas) van energieleverancier TOTALENERGIES, voor een totaalbedrag van 1.287 euro.

Zij merkt op dat de gehanteerde eindmeterstanden niet overeenkomen met de meterstanden op het door beide partijen ondertekende energieovernamedocument bij verhuis.

Zij bezorgt dit document tijdig aan de leverancier met het verzoek om de facturatie te corrigeren.

Omdat er geen oplossing volgt, dient ze in augustus 2022 klacht in bij de Ombudsdienst.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

TOTALENERGIES geeft aan meermaals aan de distributienetbeheerder te hebben gevraagd om de meterstanden te corrigeren. Volgens de leverancier werd deze aanpassing telkens geweigerd.

In november 2023 voert de leverancier wel correcties door en maakt nieuwe facturen op, maar ook deze stemmen niet overeen met de meterstanden op het overnamedocument.

De leverancier stelt dat er nog een intern onderzoek loopt om de correcte gegevens te verkrijgen.

STANDPUNT VAN DE OMBUDSDIENST

De distributienetbeheerder bevestigt dat de officiële eindmeterstanden in hun systeem wél overeenkomen met het ondertekende overnamedocument.

Na analyse van de aangepaste facturen stelt de Ombudsdienst vast dat TOTALENERGIES nog steeds te veel verbruik aanrekent, namelijk 1.990,74 kWh aardgas en 96 kWh elektriciteit.

De Ombudsdienst wijst TOTALENERGIES hierop en vraagt om een correcte herfacturatie. Ondanks herhaalde herinneringen blijft een verdere reactie van de leverancier vervolgens uit.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst verzoekt TOTALENERGIES om de kost van het te veel aangerekende verbruik te crediteren. Dit komt neer op een totale compensatie van 200 euro (144,33 euro voor aardgas en 55,43 euro voor elektriciteit).

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

TOTALENERGIES beslist om deze aanbeveling niet te volgen.



Energieovername met periode zonder contract

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw T. betwist de factuur omdat deze werd opgesteld vanaf 24 oktober 2023, terwijl zij pas op 11 december 2023 het leveringspunt heeft betrokken.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Het energiebedrijf TOTALENERGIES stelt dat de huidige marktregels voorschrijven dat de overnamedatum moet aansluiten bij de laatste afsluitingsdatum, namelijk 24 oktober 2023. Er mag volgens deze regels geen periode zonder contract zijn. TOTALENERGIES benadrukt dat deze regelgeving voortvloeit uit technische marktregels en niet uit eigen beleidskeuzes.

STANDPUNT VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst stelt vast dat mevrouw T. op 13 december 2023 via de website een contractaanvraag heeft ingediend bij TOTALENERGIES.

Op basis van het doorgegeven verhuisdocument had het contract op 11 december 2023 moeten ingaan. Bovendien bepaalt het consumentenakkoord (3.1 Verhuizing, 5°) dat het ontbreken van beide handtekeningen niet betekent dat de verhuizing ongeldig is:

"Hoewel het aanbevolen wordt om de meterstanden schriftelijk of op een duurzame drager vast te leggen en dit document door alle betrokken partijen (de vertrekkende bewoner/eigenaar en de nieuwe bewoner/eigenaar) te laten ondertekenen, kan het ontbreken van dit document of deze medeondertekening bij de aangifte van de verhuizing nooit worden beschouwd als een ongeldige mededeling van de verhuizing."

Bijgevolg is de Ombudsdienst van mening dat de contractuele ingangsdatum niet werd nageleefd en dat de marktregels (MIG) geen voorrang mogen krijgen op de rechtsbeginselen en de wettelijke voorschriften.

De Ombudsdienst wijst erop dat de energieleverancier volgens de marktregels gebruik kan maken van de vlag "Betwisting ED ILC". Dit mechanisme voorkomt dat de ingangsdatum van het contract automatisch wordt afgestemd op de uitstapdatum van de vorige bewoner.

Door de toepassing van de nieuwe marktregels werd een periode aangerekend waarvoor mevrouw T. niet verantwoordelijk was.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft aanbevolen om de periode van 24/10/2023 tot 11/12/2023 niet aan mevrouw T. aan te rekenen en de facturatie te baseren op de meterstanden bij intrek, zoals vermeld in het verhuisdocument.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

TOTALENERGIES heeft geen gevolg gegeven aan de aanbeveling.

Volgens hen is een volledig ingevuld en door beide partijen ondertekend energieovernamedocument weliswaar niet verplicht, maar wel noodzakelijk in het geval van een geschil.

Als leverancier zijn zij gebonden aan technische marktregels, die sinds november 2021 werden aangepast met de komst van het nieuwe communicatieplatform tussen leveranciers en netbeheerders. Als de gewenste overnamedatum van de klant niet overeenkomt met de datum die in de markt is geregistreerd (namelijk de vertrekdatum van de vorige bewoner), moet een correct ingevuld en door beide partijen ondertekend overnamedocument worden voorgelegd om deze datum te betwisten.

In dit geval was het ingediende document enerzijds niet door beide partijen ondertekend en ontbrak anderzijds een naam, waardoor het niet kon worden gebruikt bij de overnameaanvraag.

Hoewel het leveringspunt op 24/10/23 werd overgedragen, komen de gasmeterstanden overeen met die op het energieovernamedocument. De elektriciteitsmeterstanden wijken licht af, maar worden als correct beschouwd omdat ze afkomstig zijn van een digitale meter die rechtstreeks door de netbeheerder wordt uitgelezen.



(Pre)contractuele voorwaarden

Verkeerde promotie geactiveerd

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer P. ontvangt een schrijven van TOTALENERGIES dat zijn contract hernieuwd zal worden aan duurdere tarieven. Daarom ondertekent hij op 12/09/2021 een contract bij een andere leverancier.

Op 21/09/2021 contacteert TOTALENERGIES de klant telefonisch en stelt hem een korting voor van € 220 voor elektriciteit en € 220 voor aardgas, op voorwaarde dat hij klant blijft. Hij zou hierbij volgende vaste tarieven krijgen voor de periode tot 31/10/2023:

- Elek dag 0,08 €/kWh incl. btw
- Elek nacht 0,056 €/kWh incl. btw
- Gas 0,024 €/kWh incl. btw

Op 24/09/2021 is er opnieuw telefonisch contact met TOTALENERGIES en ontvangt de klant een e-mail met het voorstel. TOTALENERGIES vermeldt in haar e-mail echter slechts een korting van 150 euro voor zowel elektriciteit als aardgas. Als de klant op dit voorstel wil intekenen, moet hij *"op een oranje knop klikken zodat TotalEnergies de herroeping voor u kan doen."*

De klant reageert onmiddellijk met de melding dat hij op 21/09/2021 nog een kortingsvoorstel van 220 euro had ontvangen voor beide energieën.

Omdat hij op 28/09/2021 nog geen antwoord heeft ontvangen en de overstap naar de andere leverancier nadert, klikt hij toch op de bevestigingsknop, in de veronderstelling dat de juiste korting alsnog zal worden toegepast.

Op 30/09/2021 bevestigt TOTALENERGIES dat er inderdaad een fout werd gemaakt in de e-mail van 24/09/2021 en dat de korting van 220 euro per energie zal worden toegekend.

De klant laat onmiddellijk weten dat hij intussen al op de bevestigingsknop had geklikt. Daarna ontvangt hij geen verdere reactie meer. Ondanks meerdere

contactpogingen blijft zijn dossier in behandeling zonder resultaat. Uiteindelijk treedt het contract bij de andere leverancier toch in werking op 12/10/2021, hoewel de klant TOTALENERGIES had gemachtigd om dit contract te herroepen.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

TOTALENERGIES stelt dat de klant op 12/09/2021 een contract ondertekende bij een andere leverancier en dat hij wist dat dit contract binnen 14 dagen moest worden herroepen. Aangezien de klant pas op 28/09/2021 op de bevestigingsknop in de mail van TOTALENERGIES klikte, was deze termijn van 14 dagen al verstreken en kon TOTALENERGIES het contract bij de andere leverancier niet meer herroepen.

STANDPUNT VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst wijst erop dat TOTALENERGIES:

- nergens duidelijk heeft meegedeeld tegen welke datum de klant moest bevestigen;
- op 24/09/2021 foutieve informatie heeft verstrekt over de korting;
- pas op 30/09/2021 een correct antwoord heeft gegeven

Indien de juiste informatie meteen was meegedeeld, had de klant het contract tijdig kunnen bevestigen. Bovendien bevestigt TOTALENERGIES zelf dat het contract uiterlijk op 29/09/2021 moest worden herroepen. De klant klikte op 28/09/2021 op de bevestigingsknop en handelde dus binnen de herroepingstermijn. Dat TOTALENERGIES de herroeping *"gelet op de behandelingstermijn"* niet tijdig kon uitvoeren, kan dus niet ten laste van de klant worden gelegd.

Daarnaast wijst de Ombudsdienst erop dat TOTALENERGIES, zelfs indien de herroeping niet tijdig kon worden uitgevoerd, nog steeds de mogelijkheid had om een nieuw contract op te starten met de voorwaarden die op 21/09/2021 werden aangeboden en door de klant aanvaard.



De Ombudsdienst concludeert dat:

- de klant steeds tijdig en correct heeft gehandeld;
- hij TOTALENERGIES binnen de herroepingstermijn heeft gemachtigd om het contract te annuleren;
- hij niet verantwoordelijk kan worden gesteld voor de foutieve communicatie of de interne verwerkingstermijnen van TOTALENERGIES.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst verzoekt TOTALENERGIES om het financieel nadeel van de klant, ten bedrage van 3.304,78 euro, te compenseren.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

TOTALENERGIES herhaalt dat de klant te laat was om zijn contract bij de andere leverancier te herroepen en reageert niet inhoudelijk op de argumentatie van de Ombudsdienst.

Cumul promotie met sociaal tarief

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer B. heeft bij leverancier MEGA een gasleveringscontract afgesloten, waarin een korting van 140 euro was voorzien, op voorwaarde dat hij zich gedurende één jaar aan het contract zou houden. Aangezien aan deze voorwaarde volledig was voldaan, had de heer B. recht op genoemde korting.

Bij ontvangst van zijn eindafrekening constateerde de heer B. echter dat de contractuele korting niet was toegepast.

Vervolgens heeft de heer B. zijn korting bij de leverancier opgeëist. De diensten van MEGA hebben hem toen meegedeeld dat de toepassing van het sociaal tarief onverenigbaar was met het genot van de in het contract voorziene korting, en weigerden hem deze dus toe te kennen.

De heer B. verzoekt daarom om toekenning van zijn korting, aangezien hij een volledig jaar bij MEGA onder contract is gebleven.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Volgens MEGA zou de heer B. voor een GROUP-contract hebben gekozen zonder te weten dat hij in aanmerking kwam voor het sociaal tarief.

MEGA geeft aan dat de heer B. nu gebruik wil maken van de korting die aan dit contract is verbonden, terwijl hij tegelijkertijd het sociaal tarief wil blijven toepassen. Volgens MEGA zijn deze twee voordelen echter niet cumuleerbaar.

Nog steeds volgens MEGA zou de heer B. van de promotie in verband met het GROUP-contract kunnen profiteren als hij ermee instemt af te zien van het sociaal tarief. In dat geval zou het GROUP-tarief op hem van toepassing zijn. MEGA geeft aan dat hiervoor een schriftelijk, gedateerd en ondertekend verzoek nodig is.

Als de heer B. daarentegen niet van het sociaal tarief wil afzien, geeft MEGA aan dat de korting niet kan worden toegepast.

Wat de korting betreft, benadrukt MEGA dat deze is opgenomen in de tariefkaart van de klant, waarin de voorwaarden en toepassingsmodaliteiten van de commerciële aanbieding worden beschreven.

MEGA voegt hieraan toe dat indien de klant de voorkeur geeft aan de toepassing van het sociaal tarief boven de afgesloten commerciële aanbieding en hiervan afziet voor de duur van de toepassing van het sociaal tarief, hij tevens afziet van de elementen waaruit deze aanbieding bestaat (tarief, korting, abonnementsgeld, enz.).

Gezien deze elementen geeft MEGA dan ook aan niet positief te kunnen reageren op het verzoek van de klant.

STANDPUNT VAN DE OMBUDSDIENST

Het is inderdaad zo dat het sociaal tarief geen commercieel aanbod is, maar een recht dat wordt toegekend aan bepaalde categorieën consumenten, waaronder de heer B.



In overeenstemming met de twee ministeriële besluiten van 30 maart 2007, waarin respectievelijk de maximale sociale prijzen voor de levering van elektriciteit en gas aan beschermde huishoudens zijn vastgesteld, en met name artikel 8 daarvan, omvat het sociale tarief geen vaste kosten of abonnementskosten en is het uitsluitend beperkt tot de prijs die wordt toegepast op het verbruik, uitgedrukt in euro's/kWh.

Hieruit volgt dat dit tarief geen invloed heeft op de andere onderdelen van de overeenkomst die de klant oorspronkelijk is aangegaan en op geen enkele wijze een afstand van het oorspronkelijke commerciële aanbod inhoudt.

Het dient tevens te worden opgemerkt dat

leveranciers, overeenkomstig artikel 12 van de bovengenoemde besluiten, geen onderscheid mogen maken tussen klanten die profiteren van het sociale tarief en andere klanten met een vergelijkbaar verbruiksprofiel met betrekking tot promoties of kortingen.

In dit verband zou elke discriminatie bij de toepassing van een korting, uitsluitend gebaseerd op de status van begunstigde van het sociale tarief, een schending van deze bepalingen vormen.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst beveelt MEGA aan om de heer B. niet uit te sluiten van de commerciële korting die geldt voor andere klanten, ondanks de toekenning van het sociaal tarief op zijn verbruik.

Leverancierswissel

Prijswijziging na onterechte leverancierswissel

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw S. wordt in september 2021 opgebeld door TOTALENERGIES met de vraag of het klopt dat ze haar contract wenst te beëindigen en wenst over te stappen naar een andere leverancier. De klant ontkent dit, waarna TOTALENERGIES aangeeft de leverancierswissel te zullen weigeren.

Desondanks ontvangt de klant in januari 2022 een voorschotfactuur van een andere leverancier. Ze neemt op 11/01/2022 contact op met TOTALENERGIES, dat haar bevestigt dat haar contract op 14/12/2021 werd beëindigd. De klant vraagt aan TOTALENERGIES om haar contract opnieuw te activeren en TOTALENERGIES schrijft haar opnieuw in vanaf 01/03/2022, maar hanteert hierbij de op dat moment geldende (hogere) tarieven in plaats van haar oorspronkelijke tarieven.

De klant gaat hier niet mee akkoord en dient een klacht in bij de Ombudsdienst.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

TOTALENERGIES stelt dat het de leverancierswissel niet kon tegenhouden en dat het aan de andere

leverancier was om deze te annuleren.

Volgens TOTALENERGIES is hier geen sprake van een "mystery switch", aangezien de klantnaam niet verschilde van de bestaande klantgegevens.

STANDPUNT VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst wijst TOTALENERGIES meermaals op het feit dat deze wel degelijk stappen had kunnen ondernemen om de leverancierswissel ongedaan te maken.

Het Technisch Reglement bepaalt in artikel 4.3.9 namelijk het volgende:

- §1. Een elektriciteitsdistributienetgebruiker die meent onterecht van toegangshouder te zullen veranderen of te zijn veranderd, kan dat melden ofwel aan zijn eigenlijke toegangshouder, ofwel aan de toegangshouder die onterecht een wissel van toegangshouder op zijn allocatiepunt heeft aangevraagd. De gecontacteerde toegangshouder meldt de gecontesteerde wissel aan de elektriciteitsdistributienetbeheerder.
- §4. Als de onterechte wissel van toegangshouder al uitgevoerd werd in het toegangsregister



of niet geannuleerd kan worden, dan vraagt de eigenlijke toegangshouder aan de elektriciteitsdistributienetbeheerder om de fout ongedaan te maken. De elektriciteitsdistributienetbeheerder registreert zo snel mogelijk en indien mogelijk retroactief, opnieuw de juiste toegangshouder op het betreffende allocatiepunt in het toegangsregister, conform de principes beschreven in de UMIG.

In deze bepalingen wordt niets vermeld over enige verschillen in de klantnaam. Bijgevolg had

TOTALENERGIES deze procedure dan ook moeten toepassen.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst verzoekt TOTALENERGIES met een aanbeveling op om het financieel nadeel van de klant ten bedrage van € 344 te compenseren.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

TOTALENERGIES volgt de aanbeveling niet en herhaalt haar standpunt.

Onterechte overname

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer G, met recht op het sociaal tarief, was aangesloten bij zijn een energieleverancier. In 2022 schreef een buurvrouw zich echter tweemaal foutief in bij ENGIE ELECTRABEL, met gebruik van het EAN-nummer van de heer G. Het gaat om twee periodes: van 27/01/2022 tot 8/05/2022 en van 25/06/2022 tot 18/01/2023.

Voor deze periodes factureerde ENGIE ELECTRABEL in januari 2024 een totaalbedrag van ongeveer 3.000 euro aan de heer G, hoewel deze geen contract aanging.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

ENGIE ELECTRABEL stelt dat er energie werd geleverd op het adres, waarvoor het ook kosten heeft betaald aan Fluvius. Daarnaast stellen ze dat de heer G de feitelijke gebruiker was.

Het energiebedrijf wijst op “verrijking zonder oorzaak”, omdat de klant energie verbruikte terwijl de leverancier de kosten reeds betaalde aan de netbeheerder. De leverancier weigert zowel de annulering als herziening naar het sociaal tarief.

STANDPUNT VAN DE OMBUDSDIENST

Uit informatie van de netbeheerder blijkt dat er voor de betrokken periodes geen energiecontract op naam van de heer G. bestond. De inschrijving

gebeurde door een derde (de buurvrouw), waardoor en sprake is van een onterechte wissel (“*mystery switch*”). ENGIE ELECTRABEL kaapte dit punt bij een andere energieleverancier, waardoor de heer G. hierbij ongewenst werd uitgeschreven. De zogenaamde “mystery switch”-procedure werd nooit opgestart door ENGIE ELECTRABEL.

De Ombudsdienst wijst erop dat de bewijslast van een geldige contractsluiting bij de leverancier ligt. Het loutere feit dat iemand energie verbruikt, betekent niet dat hij akkoord is gegaan met een contract. Verder wijst de Ombudsdienst erop dat de heer G. reeds bij een andere leverancier was aangesloten en van het sociaal tarief genoot.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst verzoekt ENGIE ELECTRABEL om zijn facturatie volledig te herzien naar het sociaal tarief. Omdat het sociaal tarief identiek is bij alle energieleveranciers, zou dit voor de heer G. hetzelfde resultaat geven als wanneer hij door zijn eigen leverancier gefactureerd zou zijn voor deze twee verbruiksperiodes. Verder wordt ook gevraagd om het incassodossier kosteloos te sluiten.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

ENGIE ELECTRABEL beslist om deze aanbeveling niet te volgen.



Ongewenste leverancierswissel

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer N. verhuist op 01/01/2023 naar zijn nieuwe adres en ondertekent een contract bij een energieleverancier naar keuze, aan wie hij ook zijn energiefacturen betaalt.

Nadien ontvangt hij echter een bericht van de netbeheerder Fluvius dat er geen leverancier meer gekend staat op zijn adres en dat hij contact moet opnemen met zijn leverancier. Uit verder onderzoek blijkt dat ENGIE ELECTRABEL de levering heeft overgenomen door foutief een andere persoon op het adres van de klant in te schrijven.

Na ontvangst van de brief van Fluvius op 27/02/2024 neemt de klant contact op met zijn leverancier, waarna het contract opnieuw op zijn naam geactiveerd wordt.

Tot zijn verbazing ontvangt de klant op 16/05/2024 een factuur van ENGIE ELECTRABEL voor een bedrag van € 3.864, voor het verbruik van 08/01/2023 tot 31/12/2023.

De klant betwist deze factuur, aangezien hij nooit een contract heeft ondertekend met ENGIE ELECTRABEL.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

ENGIE ELECTRABEL erkent dat er geen rechtsgeldig contract bestaat, maar eist toch een betaling voor de geleverde energie in de periode van 08/01/2023 tot 31/12/2023.

Volgens ENGIE ELECTABEL had de klant voor deze periode geen energieleverancier en hebben zij door hun levering een afsluiting van de meter voorkomen.

Daarnaast beroept ENGIE ELECTRABEL zich op het principe van ongerechtvaardigde verrijking: de klant zou verrijkt zijn doordat hij energie heeft verbruikt zonder te betalen, terwijl ENGIE ELECTRABEL verarmd is omdat zij de kosten reeds aan Fluvius betaalden.

Voor het exacte openstaande saldo verwijst ENGIE ELECTRABEL naar de gerechtsdeurwaarder.

STANDPUNT VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst stelt dat de handelswijze van ENGIE ELECTRABEL in strijd is met artikel 27 van boek 5 "Verbindenissen" van het Burgerlijk Wetboek dat het volgende bepaalt:

Voor de geldigheid van een contract moeten de volgende vereisten vervuld zijn:

1° de vrije en bewuste toestemming van elke partij;

Aangezien de klant nooit een contract is aangegaan met ENGIE ELECTRABEL, is hij geen enkele vergoeding aan de leverancier verschuldigd.

Bovendien stelde ENGIE ELECTRABEL dat de factuur werd opgesteld op basis van tarieven die nooit aan de klant werden meegedeeld, waardoor deze voor een voldongen feit werd geplaatst.

De Ombudsdienst benadrukt dat de klant wel degelijk voor een leverancier had gekozen en zijn facturen aan die leverancier betaalde. ENGIE ELECTRABEL gaat eraan voorbij dat zij niet verplicht was om de levering te voorzien. Indien er effectief geen leverancier gekend was, is het aan de netbeheerder om het leveringspunt te regulariseren.

Het argument van ongerechtvaardigde verrijking kan volgens de Ombudsdienst evenzeer in omgekeerde zin worden toegepast: door de foutieve overname heeft de oorspronkelijke leverancier inkomsten misgelopen.

ENGIE ELECTRABEL heeft na tussenkomst van de Ombudsdienst, voorgesteld om de factuur te herberekenen aan de tarieven van de oorspronkelijke leverancier of een korting van 10% toe te passen. De klant ging hier niet mee akkoord, aangezien hij het verbruik uitsluitend wil betalen aan zijn eigen leverancier, met wie hij een geldig contract heeft.



AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst verzoekt ENGIE ELECTRABEL met een aanbeveling om de energiekosten volledig te crediteren, zodat de klant enkel de distributiekosten en de taksen en heffingen dient te betalen, die ook door elke andere leverancier zouden aangerekend zijn. Bovendien dient ENGIE ELECTRABEL de kosten van de gerechtsdeurwaarder te crediteren.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

ENGIE ELECTRABEL volgt de aanbeveling niet en herhaalt haar standpunt, zonder inhoudelijk te reageren op de wettelijke bepalingen waarnaar de Ombudsdienst verwees.

Ongewenste overname

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een koppel huurt sinds eind september 2022 een woning en kiest bij intrek voor energieleverancier ENERGIE.BE. In september 2024 ontvangen zij echter een factuur van energieleverancier ENGIE ELECTRABEL voor een bedrag van 2.725 euro, voor de periode van eind september 2022 tot eind januari 2023.

Volgens ENERGIE.BE kon hun contract pas starten op 1 februari 2023 door een blokkerend administratief proces. Het koppel stelt nooit een contract te hebben afgesloten met ENGIE ELECTRABEL en betwist daarom de factuur. Zij vragen een herziening van hun facturatie volgens de tarieven van hun gekozen leverancier ENERGIE.BE en dienen klacht in bij de Ombudsdienst.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

ENGIE ELECTRABEL stelt dat het leveringspunt tot eind januari 2023 in haar portefeuille zat en dat zij in die periode effectief energie heeft geleverd. Omdat er geen contract bij een andere leverancier geregistreerd was, achten zij de aanrekening correct. Zij beroept zich later op het principe van ongerechtvaardigde verrijking: omdat zij de energiekosten reeds betaalde aan de netbeheerder en het koppel de energie verbruikte, zou het koppel zich ongerechtvaardigd verrijken indien het de factuur niet betaalt.

STANDPUNT VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst stelt vast dat er geen ondertekend contract bestaat tussen het koppel en ENGIE ELECTRABEL. Verder blijkt uit het energieovernamedocument dat het koppel bij

intrek voor ENERGIE.BE koos. ENGIE ELECTRABEL vermeldde geen tarieven of eenheidsprijzen op de factuur, wat niet conform het Consumentenakkoord is.

Wat betreft de ongerechtvaardigde verrijking oordeelt de Ombudsdienst dat dit principe slechts subsidiair kan worden ingeroepen en hier niet van toepassing is, onder meer omdat de levering voortvloeide uit marktafspraken tussen ENGIE ELECTRABEL en een derde partij (Fluvius, die de energiekosten doorrekende aan ENGIE ELECTRABEL).

Bovendien bepaalt het Burgerlijk Wetboek dat bij ongerechtvaardigde verrijking slechts het laagste bedrag van verrijking en verarming kan worden gevorderd. Uit simulaties is gebleken dat de kostprijs van dit verbruik lager zou geweest zijn aan de door de klanten gekozen tarieven bij ENERGIE.BE.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

ENGIE ELECTRABEL biedt een compensatie van 20% aan op het energiegedeelte van de factuur, maar blijft verder bij haar standpunt. De Ombudsdienst acht dit onvoldoende en formuleert een aanbeveling.

De Ombudsdienst verzoekt ENGIE ELECTRABEL om het prijsverschil van ongeveer 1.150 euro tussen de prijs simulatie van ENERGIE.BE en de kostprijs van ENGIE ELECTRABEL te compenseren en om het incassodossier kosteloos te laten sluiten.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

ENGIE ELECTRABEL beslist om deze aanbeveling niet te volgen.



Verbrekingsvergoeding

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een wassalon betwist de aangerekende kosten voor de verbreking van het energiecontract na de verkoop van het gebouw.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

LUMINUS blijft een opzeggingsvergoeding toepassen. Overeenkomstig de wet die op 1 september 2021 in werking is getreden, moet de klant een opzeggingsvergoeding betalen als hij het contract vóór de vervaldatum beëindigt. LUMINUS wijst erop dat deze regeling geldt voor klanten met een jaarlijks elektriciteitsverbruik van meer dan 100 MWh. In dit geval bedroeg het verbruik 154,5 MWh voor de periode van 01/10/2021 tot 26/10/2022, wat boven deze drempel ligt.

STANDPUNT VAN DE OMBUDSDENST

De Ombudsdienst stelt vast dat het gebouw werd verkocht en dat het bedrijf werd stopgezet wegens financiële verliezen door de stijgende energiekosten.

De aangerekende verbrekingsvergoeding bedraagt 9.839,85 €. Sinds de invoering van Boek 5 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is overmacht echter door de wetgever gedefinieerd. Artikel 5.226 BW omschrijft overmacht als “de onverklaarbare onmogelijkheid voor de schuldenaar om zijn verplichting na te komen. Hierbij wordt rekening gehouden met het onvoorspelbare en onvermijdelijke karakter van de belemmering”.

Voor overmacht moeten in principe twee voorwaarden vervuld zijn. Enerzijds moet er een daadwerkelijke onmogelijkheid bestaan om een bepaalde verplichting na te komen, en anderzijds moet deze onmogelijkheid het gevolg zijn van een omstandigheid of gebeurtenis die niet aan de schuldenaar van de betreffende verplichting kan worden toegerekend.

Volgens de Ombudsdienst is in dit geval aan beide voorwaarden voldaan. De energiecrisis, veroorzaakt door de oorlog in Oekraïne, was onvoorzienbaar en heeft de verderzetting economisch onmogelijk

gemaakt. Zoals de uitbater aangeeft, had deze geen andere keuze dan de activiteiten stop te zetten om een faillissement te vermijden.

Daarnaast bieden de algemene voorwaarden van LUMINUS de klant de mogelijkheid om de overeenkomst te beëindigen in geval van overmacht:

- 14.1 De Partijen kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen van een geval van overmacht, gedefinieerd als elke gebeurtenis of omstandigheid waarop de Partijen redelijkerwijs geen invloed kunnen uitoefenen, op voorwaarde dat deze niet het gevolg zijn van een fout of nalatigheid van de betrokken Partij en dat deze de gevolgen ervan niet kan vermijden of voorkomen.
- 14.3 In geval van overmacht zullen de Partijen al het redelijkerwijs mogelijke doen om de goede werking van de Overeenkomst zo snel mogelijk te herstellen. Indien overmacht een van de Partijen verhindert haar verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst na te komen gedurende een ononderbroken periode van meer dan vijftien (15) dagen, kan de Partij die niet door de gebeurtenis is getroffen, de Overeenkomst opzeggen met een opzegtermijn van vijftien (15) dagen.

Ten slotte wijst de Ombudsdienst erop dat de rechtbanken en hoven ook rekening houden met het criterium van het economisch nut. Een voorbeeld van het criterium van economisch nut is te vinden in het arrest van het Hof van Beroep te Antwerpen van 17 januari 2000. In deze zaak werd de uitbater van een café geconfronteerd met een ernstige daling van zijn omzet als gevolg van externe omstandigheden waarop hij geen invloed had.

Het Hof besliste dat de schuldenaar «ongelukkig en te goeder trouw is, en voor een toestand van overmacht werd geplaatst ingevolge een opeenvolging van ongelukkige omstandigheden buiten haar wil, die voor haar een onoverkomelijk en blijvend beletsel vormen om het café verder te zetten en de



afnameverplichting [...] verder te zetten; er anders over oordelen zou inhouden dat de uitvoeringsplicht van een overeenkomst er een handelaar toe zou kunnen verplichten een verlieslatende handel te blijven voortzetten, wat noch maatschappelijk noch menselijk zinvol kan worden geacht».

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft aanbevolen om de verbrekingsvergoeding te annuleren.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

LUMINUS volgde deze redenering niet en stelt dat overmacht niet kan worden ingeroepen om zich te onttrekken aan een financiële verplichting.

Daarnaast acht het bedrijf de aangehaalde rechtspraak niet representatief en stelt het dat de klant niet tijdig een beroep heeft gedaan op

overmacht.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst merkt op dat LUMINUS het criterium van economisch nut te licht afwijst.

Zoals aangegeven door de heer Van Zuylen (Overwegingen over het economisch nut: https://dial.uclouvain.be/pr/boreal/object/boreal%3A123741/datastream/PDF_01/view), schetst het criterium van het economisch nut de redelijke grenzen van de verplichting van de schuldenaar. Met andere woorden, de schuldenaar is van zijn verplichting ontslagen zodra de nakoming ervan hem in het faillissement zou storten: van de schuldenaar kan niet worden verwacht dat hij zijn verplichting „met verlies” nakomt. De Ombudsdienst blijft dan ook bij haar standpunt.

Prijs/tariefwijziging

Behoud tarief bij verhuis

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer M. heeft een energiecontract met vaste eenheidsprijzen (TOP-contract met een duurtijd van 01.01.2021 tot 31.12.2023 voor elektriciteit en aardgas) bij TOTAENERGIES voor zijn oude adres. De klant vraagt aan het energiebedrijf om zijn lopende energiecontract mee te verhuizen naar zijn nieuwe adres, wat TOTAENERGIES weigert. De klant gaat hier niet mee akkoord en dient een klacht in bij de Ombudsdienst.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

TOTAENERGIES stelt dat de energiecontracten voor elektriciteit en aardgas voor het nieuwe adres reeds actief waren vóór de stopzetting van het oude adres en dat het daarom onmogelijk is om de contractformule mee over te nemen.

Het energiebedrijf wijst erop dat dit geen klassieke verhuis betreft. Er volgt geen verduidelijking van de voorwaarden waaraan een "klassieke verhuis" volgens haar dan precies moet voldoen.

STANDPUNT VAN DE OMBUDSDIENST

Het energiecontract op het oude adres werd stopgezet op 01/08/2022. De heer M. vroeg meermaals aan TOTAENERGIES om het TOP-contract (vast tarief) vanaf zijn effectieve verhuis op 01/08/2022 over te zetten naar het nieuwe adres en gaf vanaf die datum ook de meterstanden van het nieuwe adres door.

Wat betreft verhuizen en het meenemen van het energiecontract van de oude woning naar de nieuwe woning, wijst de Ombudsdienst het energiebedrijf op het consumentenakkoord art. 3.1.:

“Een contract wordt na een verhuis verder gezet op het nieuwe adres van de consument, tenzij er technische redenen de energieleverancier verhinderen de leveringsovereenkomst op dat adres verder te zetten of indien de lopende overeenkomst wordt opgezegd op het nieuwe adres. Met betrekking tot leveringsovereenkomsten wordt de overeenkomst eveneens niet verder gezet op het nieuwe adres indien de consument de leveringsovereenkomst opzegt met ingang van de verhuisdatum. Een dergelijke opzegging van het leveringscontract kan evenwel geen aanleiding geven tot het aanrekenen van een



verbrekingsvergoeding en/of opzegvergoeding. Evenmin kunnen in dit geval administratiekosten of gelijkaardige worden in rekening gebracht."

De Ombudsdienst vraagt aan TOTALENERGIES om duidelijk te onderbouwen waarom het volgens haar niet mogelijk is om vanaf 01/08/2022 het oude TOP-contract (vast tarief), dat loopt tot 31/12/2023, over te zetten naar het nieuwe adres. Volgens de Ombudsdienst is het perfect mogelijk om op 01/08/2022 een tariefaanpassing door te voeren naar het TOP-tarief met vast tarief. Er staat nergens in het bovenstaande artikel dat bij een "verhuis" de data van het oude en het nieuwe adres onmiddellijk op elkaar moeten aansluiten. In de praktijk wordt er vaak een tijdelijk energiecontract afgesloten op het nieuwe adres (bijvoorbeeld gedurende verbouwingswerken), terwijl de klant nog op de oude adres woont. Bij de

effectieve verhuis wordt het energiecontract op het oude adres stopgezet en overgezet naar het nieuwe adres, waar vanaf dat moment effectief energie wordt verbruikt. Volgens de Ombudsdienst heeft het energiebedrijf bijgevolg geen enkele basis om bovenstaand artikel van het Consumentenakkoord niet toe te passen.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst verzoekt TOTALENERGIES om het lopende TOP-contract van het oude adres toe te passen op het nieuw adres voor de periode van 01/08/2022 tot 31/12/2023, conform artikel 3.1 van het Consumentenakkoord.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

TOTALENERGIES beslist om deze aanbeveling niet te volgen.

Contract verschilt van aanbod

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer A. sluit via een prijsvergelijkingswebsite een contract af met vaste tarieven bij TOTALENERGIES, dat start vanaf 01/04/2021.

In april 2022 ontvangt de klant zijn afrekeningsfacturen voor aardgas en elektriciteit, waarop hij vaststelt dat hem een variabel tarief wordt aangerekend. De klant contacteert TOTALENERGIES omdat hij nooit een variabel contract heeft ondertekend.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

TOTALENERGIES stelt dat de klant een variabel tarief is aangegaan en verwijst naar het contract en de bijhorende tariefkaarten.

STANDPUNT VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst merkt op dat het contract dat TOTALENERGIES bezorgde niet werd ondertekend door de klant en dat er enkel digitaal een naam en datum werden ingevuld. TOTALENERGIES is van mening dat de familienaam en datum voldoende zijn om te besluiten dat dit contract door de klant werd goedgekeurd.

De Ombudsdienst betwist dit standpunt ten

stelligste. Er kan namelijk geenszins gecontroleerd worden of de klant deze gegevens zelf heeft ingevuld of bevestigd.

De Ombudsdienst stelt eveneens vast dat er duidelijk vermeld staat dat "*dit contract niet geldig is zonder de handtekening van de klant*" en dat het veld waar de handtekening moet staan leeg is.

Wij merken ook op dat er op het document vermeld staat dat "*de klant het recht heeft om het contract te herroepen binnen de 14 kalenderdagen na ontvangst van de bevestiging*", maar dat TOTALENERGIES nooit een contractbevestiging heeft verstuurd.

Het Consumentenakkoord "*De consument in de vrije elektriciteits- en gasmarkt*" verplicht dat de leverancier het contract bevestigt.

Wanneer een overeenkomst op afstand werd gesloten door de consument, bevestigt de energieleverancier onverwijld deze overeenkomst. De bevestiging bevat:

- 1) het registratienummer van de overeenkomst;*
- 2) de wijze waarop de overeenkomst is tot stand gekomen;*



- 3) een exemplaar van de algemene en bijzondere voorwaarden;
- 4) contactgegevens indien de consument een klacht heeft;
- 5) de herroepingstermijn waarover de consument beschikt in toepassing van de wet of op grond van dit akkoord.

Indien TOTALENERGIES wel over een ondertekend contract zou beschikken en ook een contractbevestiging zou hebben verstuurd naar de klant, had de klant nog de mogelijkheid gehad om dit contract te herroepen volgens de geldende herroepingstermijn.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst dient bijgevolg te besluiten dat TOTALENERGIES nalatig was in zijn contractuele verplichtingen en roept TOTALENERGIES met een aanbeveling op om de vaste tarieven van hun aanbod in februari 2021 toe te passen, en dit voor de volledige looptijd van het contract van de klant.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

TOTALENERGIES volgt de aanbeveling niet en herhaalt haar standpunt.



Beleidsadviezen

7

De federale Ombudsdienst voor Energie kan gevraagd worden om vanuit onze wettelijke opdracht en ervaring inzake behandeling van vragen, meldingen en geschillen advies te verlenen op initiatieven of voorstellen vanuit de federale regering of het federale parlement. De gedetailleerde toelichting en motivatie van deze beleidsadviezen is terug te vinden op de website van de Ombudsdienst onder de rubriek <https://www.ombudsmanenergie.be/nl/publicatie>.

In 2025 werden de volgende adviezen verstrekt:

- **Advies 25.018** over de verjaringstermijn voor energiefacturen waarbij de Ombudsdienst pleit voor een verjaringstermijn van 2 jaar voor elektriciteits- en aardgasfacturen in plaats van 5 jaar. Wanneer die verjaringstermijn begint te lopen vanaf de vervaldatum van de energiefactuur, stelt de Ombudsdienst eveneens voor om een zogenaamde “backbilling”-termijn van 12 maanden in te voeren waarbij energieleveranciers zodra ze een meterstand of rechtzetting van meterhoeveelheden van de distributienetbeheerder ontvangen nog slechts 12 maanden de tijd hebben om een energiefactuur te nadele van hun klanten op te maken en te versturen. Een termijn van 12 maanden voor het opstellen van een energiefactuur lijkt ons redelijk, zeker als we weten dat de normale gewestelijke termijnen voor het opmaken van een factuur maximaal 6 weken (in Vlaanderen en Brussel) of

60 kalenderdagen (in Wallonië) bedragen.

- **Advies 25.019** over het wetsvoorstel betreffende de telefonische en elektronische bereikbaarheid van energieleveranciers (DOC 56 0736/001). Dit wetsvoorstel is op 28 juli 2025 door het federale parlement aangenomen en gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 12 september 2025.

Deze wet beoogt de toegankelijkheid en inclusiviteit van de klantenservice te verbeteren. Vanaf 1 januari 2026 zijn leveranciers verplicht om tijdens de kantooruren bereikbaar te zijn via telefoon en e-mail, zodat alle afnemers – ongeacht hun digitale vaardigheden – toegang hebben tot de nodige informatie en hulp. Hoewel leveranciers nog steeds contracten mogen aanbieden waarbij uitsluitend digitale communicatie wordt voorzien, zal dit voortaan enkel mogelijks zijn mits de uitdrukkelijke toestemming van de klant. Tot nu toe sloten consumenten zulke contracten namelijk vaak onbewust af. Daarnaast wordt in dergelijke contracten voortaan een verplichte "terugbelfunctie" ingevoerd, waarbij de leverancier binnen twee werkdagen telefonisch contact moet opnemen indien de klant hierom verzoekt.

De nieuwe regels zijn van toepassing op nieuwe energiecontracten vanaf 1 januari 2026 en zullen bij bestaande contracten gelden vanaf de eerstvolgende contractvernieuwing.



Op 5 december 2025 formuleerde de Ombudsdienst ook nog een **beleidsadvies 25.020** aan de federale ministers van energie en van consumentenbescherming over het voorontwerp van wet tot wijziging van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt en van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen. Deze wet heeft tot doel de koopkracht van eindafnemers van elektriciteit en aardgas beter te beschermen.

De federale Ombudsdienst voor Energie verwelkomt alleszins de doelstellingen van het voorontwerp, namelijk

1. preciseringen en uitbreidingen van de precontractuele informatieverstrekking;
2. informatieplicht inzake stilzwijgende verlenging;
3. pro rata toepassing van de vaste vergoeding;

4. verplichting om op iedere voorschotfactuur, afrekeningsfactuur, contractvernieuwing en contractuele communicatie ten aanzien van huishoudelijke afnemers een weblink en een QR-code op te nemen die de afnemer onmiddellijk leidt naar de tariefkaart bij het lopende contract.

5. een verbod op voorwaardelijke kortingen verwerkt in de resultaten van jaarsimulaties en prijsvergelijkingen en op opeenvolgende leveringsprijzen binnen eenzelfde contract;

6. maatregelen om de structuur van de leveringsprijzen eenvormiger, transparanter en leesbaarder te maken;

7. een controle van de maatregelen bedoeld in 6° door de CREG alsook een jaarlijkse monitoring van hun effecten, gesteund op een prijzendatabank.

Vragen om informatie

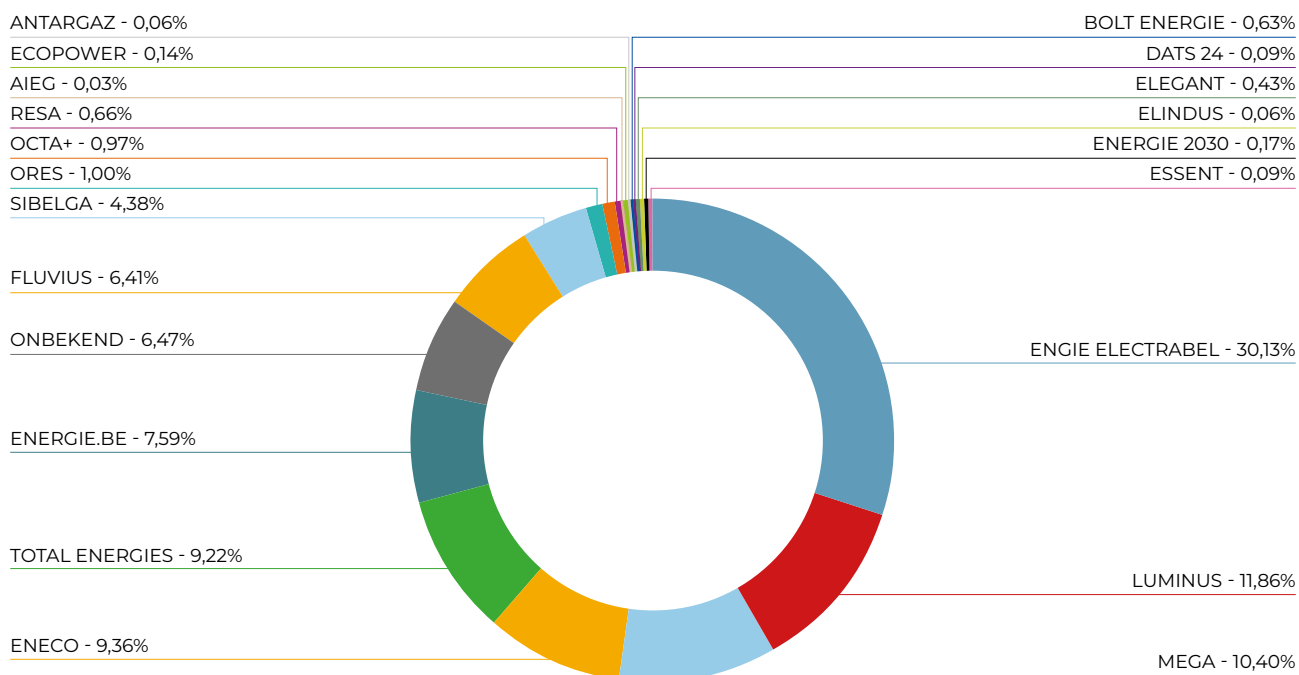
8

De Ombudsdienst is bevoegd voor de alternatieve regeling van geschillen en behandelt in principe geen vragen om informatie, behalve wanneer die betrekking hebben op de procedure van klachtenbehandeling.

Desondanks ontvangt de Ombudsdienst regelmatig schriftelijke en telefonische vragen om informatie. In 2025 ging het om 5.125 schriftelijke en mondelinge vragen, wat neerkomt op gemiddeld meer dan 23

vragen of oproepen per werkdag. De Ombudsdienst probeert deze vragen zoveel mogelijk zelf te beantwoorden of door te verwijzen naar de bevoegde federale of gewestelijke diensten.

De Ombudsdienst ontving 3.492 telefonische oproepen die voornamelijk betrekking hadden op de moeilijke telefonische bereikbaarheid van energiebedrijven.





Veel klanten ervaren drempels bij het contacteren van hun energieleverancier. Nochtans vormt een toegankelijke en efficiënte klantenservice een essentiële pijler van consumentenbescherming, zeker binnen de energiemarkt, een sector die van fundamenteel belang is voor zowel huishoudens als ondernemingen. Hoewel digitale communicatiekanalen, zoals e-mail en chatbots, steeds vaker worden ingezet, blijken deze in de praktijk vaak onvoldoende om complexe vragen of dringende problemen, zoals facturatiegeschillen, contractuele vragen of verhuisaanvragen, adequaat te behandelen.

Bovendien ondervinden kwetsbare groepen, zoals ouderen en personen met beperkte digitale vaardigheden, bijkomende moeilijkheden bij het gebruik van digitale platformen. Het ontbreken van een laagdrempelige telefonische klantenservice leidt niet alleen tot frustraties en onopgeloste klachten, maar kan ook het vertrouwen van consumenten in de energiemarkt ondermijnen.

In dit kader bracht de Ombudsdienst advies 25.019 uit over een wetsvoorstel betreffende de telefonische en elektronische bereikbaarheid van energieleveranciers. Dit wetsvoorstel leidde op 28 juli 2025 tot de wet betreffende de telefonische en elektronische bereikbaarheid van energieleveranciers (Belgisch Staatsblad van 12 september 2025).

Deze wet heeft tot doel de toegankelijkheid en inclusiviteit van de klantenservice van leveranciers te verbeteren vanaf 1 januari 2026. Daarnaast voorziet zij in de mogelijkheid om bij de Ombudsdienst voor Energie een telefonische klacht over een energiebedrijf schriftelijk te laten registreren. De Ombudsdienst verwelkomt deze wettelijke mogelijkheid en is na de goedkeuring van deze wet gestart met de technische en operationele voorbereiding van zijn telefonische bereikbaarheid.



De overige telefonische vragen om informatie hadden betrekking op:

- de procedure van klachtenbehandeling;
- de zogenaamde spoedprocedures, met oproepen van gezinnen of bedrijven die dreigen te worden afgesloten van het distributienet of die vragen om een snelle (her)aansluiting;
- bevoegdheden van federale of gewestelijke diensten, zoals de evolutie van de energieprijzen en distributienettarieven, de prijsvergelijkingen tussen leveranciers, marktpraktijken van leveranciers, sociale tarieven en allerlei taksen en heffingen.



Overige activiteiten van de Ombudsdienst voor Energie 9

Naast hun activiteiten inzake de beslechting van geschillen namen de ombudsmannen in het kader

van hun wettelijke opdrachten ook deel aan tal van andere activiteiten.

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-profitnetwerk dat bestaat uit ombudsmannen en ombudsdiensten in de energiesector. Deze zijn erkend als entiteit voor alternatieve geschillenregeling overeenkomstig de Europese Richtlijnen (Richtlijn 2009/73 of derde aardgasrichtlijn, Richtlijn 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). Samen verlenen zij bijstand aan meer dan 200 miljoen burgers en (kleine en middelgrote) ondernemingen bij de uitoefening van hun rechten op de energiemarkt.





De Nederlandstalige ombudsman voor energie zetelt als bestuurder in het administratief orgaan van NEON en vervult tevens de rol van schatbewaarder.

Het jaar 2025 was een overgangsjaar. Er werd uitvoeringgegeven aan de beslissing om de formele organisatie van NEON via een internationale VZW om te vormen tot een informele organisatie. Op die manier kan de focus verschuiven van organisatorische en financiële verplichtingen naar de kerntaken van het netwerk.

Deze keuze houdt verband met de aanhoudende hoge werkdruk bij de leden, onder meer als gevolg van de energiecrisis. Daardoor blijft er minder tijd en capaciteit over voor de formele werking van netwerk. De ambitie is om op korte termijn met hernieuwde energie en een versterkte samenwerking opnieuw richting te geven aan NEON..

De leden zijn zich immers sterk bewust van de nieuwe uitdagingen die de energietransitie met zich meebrengt voor consumenten en (energie) bedrijven. Ombudsdiensten kunnen hierin een belangrijke rol spelen, in het bijzonder door het signaleren van problemen op het vlak van eerlijke marktpraktijken en consumentenbescherming.



B. Op federaal vlak



Consumenten ombudsdienst

Sinds 1 juni 2015 is de federale Consumentenombudsdienst operationeel. De twee ombudsmannen voor energie maken deel uit van het Directiecomité van deze dienst. Samen met hun collega's uit de sectoren telecommunicatie, post, spoorvervoer, financiële diensten en verzekeringen staan zij in voor de strategie en het beheer van de Consumentenombudsdienst, onder meer op vlak van personeel, overheidsopdrachten, begroting, financiën, ICT en klachtenbeheer.

De Consumentenombudsdienst is erkend als gekwalificeerde entiteit voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting en heeft 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 het onlineformulier op www.consumentenombudsdienst.be. Voor informatie kunnen zij terecht op het telefoonnummer 02 702 52 00. Daarnaast is het mogelijk om een klacht ter plaatse of per brief in te dienen: North Gate II, Koning Albert II-laan, 8 bus 1 te 1000 Brussel.

De ombudsmannen nemen ook regelmatig deel aan activiteiten van diensten, zoals de federale energieregulator CREG en de Algemene Directie van de Economische Inspectie. Op driemaandelijks basis komen de CREG en de Economische Inspectie samen in het kader van een TaskForce om de klachtenevoluties en -tendensen te bespreken.



Ombudsman.be
Het Belgisch netwerk van de ombudsmannen

Daarnaast nam de ombudsman in 2025 deel aan verschillende andere evenementen en werkgroepen, onder meer:

- 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 werkgroep van het Sociaal Klimaatplan op vraag van de dienst Klimaatverandering van de DG Leefmilieu van de FOD Volksgezondheid.
- Deelname aan de interfederale samenwerking voor de ontwikkeling van indicatoren over energiearmoede ter opvolging van de Sustainable Development Goals.



C. Op gewestelijk vlak

De ombudsmannen zijn ook actief op gewestelijk vlak, aangezien de energiemarkten in België volgens de staatsstructuur op gewestelijk niveau worden georganiseerd door de gewestelijke energieregulators.

I. In Vlaanderen:

- Op kwartaalbasis uitwisseling van klachtentendensen en -gegevens per leverancier met de Vlaamse Nutsregulator, 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, het VEKA, het Steunpunt Armoedebestrijding, de OCMW's van Antwerpen en Gent en SAAMO.
- Deelname aan artikels van de geschreven pers en aan nieuwsprogramma's op radio en televisie.

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 artikels van de geschreven pers en aan nieuwsprogramma's op radio en televisie.
- 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.
- Contacten met de Brusselse OCMW's via het netwerk VIGILANCE.

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. Daarom bezorgt de Ombudsdienst het ook aan:

- 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, 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 bovendien gratis en op eenvoudig verzoek ter beschikking gesteld aan iedereen die erom vraagt. U kunt het ook raadplegen op de website van de Ombudsdienst voor Energie: www.ombudsmanenergie.be.



Contactgegevens van de Ombudsdienst 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>

De brochures over de opdrachten en de werking van de Ombudsdienst zijn gratis en op eenvoudig verzoek verkrijgbaar in het Nederlands, Frans en Duits, evenals in een tweetalige versie Nederlands-Frans.

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>



Het alternatief voor uw energiegeschillen

OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

Koning Albert II-laan 8 bus 6
B-1000 Brussel

www.ombudsmanenergie.be

