

FACTURATIEPROBLEMEN

Laattijdige aanrekening van verbruik

OMSCHRIJVING

De heer C. ontving op 13/09/2010 een verbruiksfactuur van ELECTRABEL die het verbruik aanrekent voor de periode van 11/01/2005 tot 13/03/2006.

De heer C. betwist deze factuur omdat de facturatietermijn volgens hem overschreden is en hij ook niet meer de mogelijkheid heeft om het aangerekende verbruik te controleren gezien het gaat over een huurpand waar hij al enkele jaren niet meer woont.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL deelde aan de Ombudsdienst mee dat de factuur laattijdig werd opgemaakt door een intern facturatieprobleem. Daarom was ELECTRABEL bereid om een compensatie toe te kennen van 10% van het betwiste bedrag.

De heer C. ging echter niet akkoord met dit voorstel en wenst dat de volledige factuur gecrediteerd wordt. ELECTRABEL was hier echter niet toe bereid.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft aanbevolen om de volledige factuur te annuleren op basis van de volgende elementen:

ELECTRABEL heeft de algemene voorwaarden van het contract niet gerespecteerd die bepalen dat "de verbruiksfactuur wordt berekend over een periode van 1 jaar of korter".

ELECTRABEL heeft evenmin de bepalingen van het consumentenakkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt" nageleefd die bepalen dat er ieder jaar een afrekening dient te worden opgesteld door de leverancier.

ELECTRABEL heeft ook geen rekening gehouden met de bepalingen van het technisch reglement waarin vermeld staat dat een leverancier een afrekening dient op te maken binnen de zes weken nadat deze de meetgegevens heeft ontvangen van de distributienetbeheerder.

ELECTRABEL heeft door het laattijdig opmaken van een afrekening bovendien rechten ontnomen van de heer C. In het technisch reglement zijn er immers termijnen voorzien waarbinnen een eindafnemer de meetgegevens kan betwisten, namelijk gedurende twee jaren vanaf de meteropname. In het geval van de heer C. zijn deze termijnen ruimschoots verlopen, waardoor de heer C. niet meer de mogelijkheid heeft om het aangerekende verbruik te betwisten bij de distributienetbeheerder.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL deelt mee dat ze bij laattijdige facturering 'het recht hebben om 10 jaar terug te gaan in de tijd en vanuit commercieel oogpunt de gewoonte heeft om die termijn van 10 jaar te beperken tot 5 jaar'. Gezien de verbruiksperiode nog werd aangerekend binnen de 5 jaar is ELECTRABEL van mening dat de factuur correct werd opgemaakt.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Het antwoord van ELECTRABEL biedt geen elementen die het standpunt van de Ombudsdienst doen wijzigen. Het dossier van de heer C. werd doorgestuurd naar de VREG en de Algemene Directie Economische Inspectie van de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie om respectievelijk de inbreuken op het technisch reglement en het consumentenakkoord te onderzoeken.