

Memorandum

juli 2024

Ombudsdienst
Service de Médiation

voor
pour l'

ENERGIE



Voorwoord

De Ombudsdienst voor Energie is een federale autonome dienst met rechtspersoonlijkheid, die bevoegd is voor de verdeling van vragen en klachten betreffende het functioneren van de elektriciteits- en aardgasmarkt en de behandeling van geschillen tussen de eindafnemers en de elektriciteits- en aardgasbedrijven.

Vanuit onze opdracht, klachtgegevens en ervaringen in bemiddeling formuleren wij beleidsadviezen met toepassing van artikel 27,§1, tweede lid, 4° van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt.

Vanuit de federale Ombudsdienst proberen we onze bijdrage te leveren door te wijzen op enkele maatregelen die goede marktpraktijken en een stevige consumentenbescherming moeten verzekeren.

In dit memorandum vindt u een overzicht terug van deze voorstellen. In de bijlage bij het memorandum vindt u voor elk beleidsadvies telkens een uitgebreide toelichting terug.

Eric Houtman & Maurice Bohet

Ombudsmannen voor energie

Inhoud

1. Prijzen en tarieven.....	4	5. BEREIKBAARHEID ENERGIEBEDRIJVEN.....	15
Vangnetregulering	4	Klantendienst energiebedrijf	15
Uitbreiding rechthebbenden sociaal tarief.....	5	6. OPRICHTING INTERFEDERAAL ENERGIEPLATFORM.....	17
2. VERKOOP- EN MARKTPRAKTIJEN.....	6	Gewestelijke en federale instanties	17
Verkooppraktijken.....	6	7. OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE.....	18
Betere bescherming van kmo's	7	Ombudsbijdrage.....	18
Versterking Consumentenakkoord	8	Responsabilisering energiebedrijven.....	18
Onterechte overname van het energiecontract...8		Bevoegdheid	19
Energieovername n.a.v. verhuis, overlijden, (....)..9		Verruiming energiegeschillen waarvoor	
Erkenning en naleving van Consumentenakkoord.11		Ombudsdienst bevoegd is.....	19
3. FACTURATIEPROCES.....	12	Wettelijk mogelijk maken om telefonische	
Laattijdige facturatie	12	klachten te registreren.....	19
Verjaringstermijn van 2 jaar	13		
4. INNING EN INVORDERING.....	14		
Energieschulden	14		

1. Prijzen en tarieven

Vangnet- regulering

Beleidsadvies 1

Opnieuw invoeren van de vangnetregulering voor variabele energieprijzen, waarbij de CREG prijsstijgingen en prijzen van nieuwe energiecontracten controleert en goedkeurt. Sinds de stopzetting ervan, is de energiemarkt veel complexer geworden. Sommige energieafnemers hebben hierdoor de stap naar actieve participatie op de energiemarkt nog niet gezet. Anderen dreigen alsnog af te haken.

Reeds vóór de energiecrisis pleitte de Ombudsdienst voor een terugkeer naar de vangnetregulering. **Deze herinvoering is gelet op de complexiteit van de tariefformules van geïndexeerde energieprijzen zeker geen overbodige luxe voor nieuwe variabele energiecontracten.**

Beleidsadvies 2

Naast de herinvoering van een vangnetmechanisme voor variabele energiecontracten, pleit de Ombudsdienst ook voor een **bijkomende vangnetregulering voor nieuwe contracten met vast tarief en de bijhorende risicopremies** die in de markt worden gezet.

Beleidsadvies 3

De Ombudsdienst pleit voor **een controle en goedkeuring door de federale energieregulator CREG van de bijkomende kosten of forfaits die door leveranciers worden aangerekend.**

Dit zou het vertrouwen in de energiemarkt kunnen versterken, zowel voor de eindafnemers als voor de energieleveranciers.

1. Prijzen en tarieven

Uitbreiding
rechthebbenden
sociaal tarief

Beleidsadvies 4

Permanent uitbreiden van de rechthebbenden op het sociaal tarief naar dezelfde categorieën als rechthebbenden op het sociaal verwarmingsfonds.

2.

VERKOOP- EN MARKTPRAKTIJKEN

Verkooppraktijken

Beleidsadvies 5

Voor de verkoop van energiecontracten buiten de verkoopp ruimten van de verkoper of binnen de winkelinrichting van een andere verkoper, de verkoop in private of publieke zalen die niet aan de onderneming toebehoren, mogen lidstaten ook proportionele en niet-discriminerende bepalingen invoeren.

We denken dan aan dezelfde bescherming als voor huis-aan-huisverkoop waarbij verkopers een bedenktijd van drie dagen moeten respecteren.

2.

VERKOOP- EN MARKTPRAKTIJEN

Betere
bescherming
van kmo's

Beleidsadvies 6

[In het beleidsadvies van 24.015 van 15 januari 2024](#) pleit de Ombudsdienst voor een verdere **gelijkschakeling van de beschermingsregels van huishoudelijke afnemers en die van de kmo's**.

2.

VERKOOP- EN MARKTPRAKTIJEN

Versterking
Consumenten-
akkoord

Onterechte overname van het energiecontract Beleidsadvies 7

De Ombudsdienst pleit ervoor om terug te keren naar de situatie vóór MIG6 met volgende bepaling:

“De leverancier die onterecht de leverancierswissel heeft aangevraagd, mag de betrokken netgebruiker niet factureren en betaalt alle facturen die de ten onrechte overnemende eindafnemer al heeft betaald, terug. Deze leverancier heeft immers geen energiecontract afgesloten met de betrokken eindafnemer.

De eigenlijke leverancier mag evenmin energiekosten of-verbruik aanrekenen omdat deze de betrokken eindafnemer niet heeft beleverd.”

2.

VERKOOP- EN MARKTPRAKTIJEN

Versterking
Consumenten-
akkoord

Energieovername n.a.v. verhuis, overlijden, ... **Beleidsadvies 8**

Het is onontbeerlijk dat een telefonische melding van een verhuis schriftelijk bevestigd wordt door de leverancier en dat de meterstanden op de datum van de energieovername naar aanleiding van een verhuis, overlijden, klantwissel, ... aan de leverancier worden meegedeeld, bij voorkeur via een door beide partijen ingevuld energieovernamedocument (EOD) dat door de leverancier ter beschikking wordt gesteld.

2.

VERKOOP- EN MARKTPRAKTIJEN

Versterking Consumenten- akkoord

Energieovername n.a.v. verhuis, overlijden, ... Beleidsadvies 9

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

Voor de energieovernames naar aanleiding van een verhuis, overlijden, klantwissel of gecombineerde wissel stellen we voor om de situatie als volgt te verbeteren:

- **Melding van verhuis binnen de 30 dagen na de verhuisdatum** (en niet enkel 14 dagen voor de verhuis zoals momenteel aanbevolen) waarbij de telefonische melding ook schriftelijk wordt bevestigd door de leverancier met de toezending van een energieovernamedocument (EOD) aan de klant die een verhuis meldt.
- **Meterstanden bij voorkeur via EOD** door betrokken partijen doorgeven maar **andere mogelijkheden moeten open blijven**, omdat in de praktijk niet altijd alle betrokken partijen (vorige of nieuwe bewoner/eigenaar) een EOD kunnen invullen/ondertekenen.

2.

VERKOOP- EN MARKTPRAKTIJEN

Versterking Consumenten- akkoord

Beleidsadvies 10

Erkenning en naleving van Consumentenakkoord

De Ombudsdienst voor Energie beveelt aan om **alle energieleveranciers en distributienetbeheerders dit [consumentenakkoord](#) te laten ondertekenen of dit akkoord te bevestigen in wetgeving.**

Dit zou in het belang zijn van zowel de consument als de (sociale) leveranciers.

3. FACTURATIEPROCES

Laattijdige
facturatie

Beleidsadvies 11

De Ombudsdienst vraagt naast een oplossing voor de interne problemen bij de distributienetbeheerder, al dan niet ingevolge ATRIAS, ook een regeling met betrekking tot de laattijdige facturatie ingevolge interne problemen bij de leverancier. [In beleidsadvies 24.016 van 31 januari 2024 over het wetsvoorstel tot wijziging van diverse bepalingen betreffende de energiefactuur](#) pleit de Ombudsdienst voor een **backbilling-termijn van maximum 12 maanden van zodra de leverancier de metergegevens of de rechtzetting ervan ontvangen heeft.**

In dat geval heeft de leverancier dus **maximaal 12 maanden om alsnog een factuur in het nadeel van de consument of kmo op te maken.** Wanneer de (rechtzettings)factuur meer dan 12 maanden na ontvangst van de (rechtgezette) metergegevens wordt opgemaakt, kan deze niet meer geïnd of ingevorderd worden tenzij de opmaak van die laattijdige (rechtzettings)factuur een financieel voordeel of tegoeed voor de consument of kmo inhoudt.

3. FACTURATIEPROCES

Laattijdige
facturatie

Beleidsadvies 12

Verjaringstermijn van 2 jaar

De Ombudsdienst pleit voor de beperking van de verjaringstermijn tot 2 jaar die zou aanvangen vanaf het moment van de kennisgeving van de (digitale) meterstanden of van de rechtzetting ervan door de distributienetbeheerder aan de energieleverancier.

Wanneer de vervaldatum van de factuur als aanvangspunt zou gelden, **dan stelt de Ombudsdienst voor om de opmaak en het versturen van de jaarlijkse afrekeningen, correctiefacturen of slotfacturen in de tijd te beperken tot maximum 12 maanden vanaf de datum dat de energieleverancier de (rechtgezette) meteropname van de distributienetbeheerder heeft ontvangen (zie de backbilling-termijn in beleidsadvies 11).**

Op die manier probeert de Ombudsdienst op federaal vlak een rechtmatig evenwicht te vinden tussen de termijn voor de opmaak van energiefacturen (12 maanden vanaf het moment van de kennisgeving van de (digitale) meterstanden of van de rechtzetting ervan door de distributienetbeheerder aan de energieleverancier) en de verjaringstermijn van energiefacturen (2 jaar vanaf de vervaldatum van de energiefactuur) . Dit evenwicht vermijdt dat de gewestelijke termijnen voor de rechtzetting van energiefacturen door de distributienetbeheerder en de energieleveranciers in het gedrang komen.

Sommigen vrezen dat energiebedrijven wegens de inkorting van de verjaringstermijn van 5 naar 2 jaar, sneller zullen overgaan tot een invordering van de openstaande energieschuld door een professionele schuldinvorderaar. We stellen echter vast dat energiebedrijven nu al vroeg in de innings- en invorderingsprocedure voor deze weg kiezen, door de schuld te laten invorderen door of te verkopen aan een incassobureau, advocatenkantoor of gerechtsdeurwaarder.

4.

INNING EN INVORDERING

Energieschulden

Beleidsadvies 13

De Ombudsdienst stelt voor om **forfaitaire schadebedingen** voor zover ze toegestaan zijn door gewestelijke regelgevingen inzake sociale openbare dienstverplichtingen en zoals gereguleerd in Boek XIX “Schulden van de consument” van het Wetboek van economisch recht, **enkel toe te laten wanneer de energieleverancier het energiecontract van de klant opzegt.**

5. BEREIKBAARHEID ENERGIEBEDRIJVEN

Klantendienst
Energiebedrijf

Beleidsadvies 14

Wetende dat er een digitale kloof bestaat (waarvan het risico nog steeds op 40 % van de bevolking wordt geraamd¹), verdient het **aanbeveling om de telefonische bereikbaarheid van energieleveranciers wettelijk te verankeren**, alsmede de verplichting om telefonische afspraken die een financiële of contractuele relevantie hebben voor de consument schriftelijk te bevestigen.

We denken in het bijzonder aan situaties waarbij klanten inbellen om een verhuis te regelen zonder dat zij hiervan een schriftelijke bevestiging ontvangen. Problemen ontstaan wanneer de telefonische verhuismelding dan niet tijdig door de leverancier is ontvangen of wanneer er geen telefonische opzegging van het energiecontract is terug te vinden.

¹ Barometer Digitale Inclusie 2022 van de Koning Boudewijn Stichting

5. BEREIKBAARHEID ENERGIEBEDRIJVEN



Klantendienst
Energiebedrijf

Beleidsadvies 15

Om de telefonische bereikbaarheid van energiebedrijven te verbeteren, bevelen we ook een **gratis telefoonnummer bij energieleveranciers en distributienetbeheerders** aan.

De meeste energiebedrijven zijn enkel telefonisch bereikbaar via een betalend nummer en soms met lange wachttijden. Dikwijls worden de klanten geleid naar digitale vragenlijsten en klachtenformulering. Niet alle klanten hebben echter de digitale capaciteiten om daarmee om te gaan en zijn eerder op zoek naar een luisterend oor voor hun vragen en eventuele problemen. Veel van deze zoekende klanten komen dan uiteindelijk bij de Ombudsdienst terecht zonder dat deze eerstelijnsbehandeling tot het takenpakket van de Ombudsdienst behoort. Meer dan 6.000 telefonische oproepen hadden in 2023 betrekking op aangelegenheden waarvoor de klant zich tot het energiebedrijf (leverancier of distributienetbeheerder) had moeten richten, wat dikwijls niet gelukt was.

Beleidsadvies 16

Vele leveranciers communiceren momenteel met hun klanten via webformulieren of chat.

Wanneer deze bedrijven vervolgens per e-mail corresponderen, doen ze dat vanaf e-mailadressen waarop de gebruiker niet kan antwoorden (“no-reply@...”). Als de klant daarop dan wil reageren, moet hij helemaal opnieuw beginnen met een nieuw bericht via het webformulier.

Elk energiebedrijf zou daarom een e-mailadres moeten opgeven dat toegankelijk is voor zijn klanten, zodat ook een digitale dialoog mogelijk blijft.

Dit heeft als bijkomend voordeel dat de verzonden e-mails altijd standaard bewaard worden in de mailbox van de gebruiker, wat een eenvoudige manier is om achteraf de verzending van de e-mail aan te tonen.

6

OPRICHTING INTERFEDERAAL ENERGIEPLATFORM

Gewestelijke
en federale
instanties

Beleidsadvies 17

Omdat vragen en meldingen over elektriciteit en aardgas ook geheel of gedeeltelijk te maken kunnen hebben met de gewestelijke organisatie van de energiemarkten en de uitdagingen in het kader van de energietransitie, **pleit de Ombudsdienst voor een interfederaal energieplatform met betrouwbare informatie over de energiemarkt en de energietransitie.**

Voor bemiddelingsaanvragen voor klachten en geschillen over federale en/of gewestelijke energiemateries blijft de Ombudsdienst voor Energie het unieke aanspreekpunt.

7.

OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

Ombudsbijdrage

Beleidsadvies 18

Responsabilisering energiebedrijven

De Ombudsdienst stelt voor om de **globale verdeelsleutel** die het respectievelijke aandeel van de leveranciers en de distributienetbeheerders vastlegt in de kosten voor de financiering van de Ombudsdienst, te **herzien** door:

- voor 50 % (i.p.v. 75 %) rekening te houden met het totale aantal klanten van de leveranciers en van de distributienetbeheerders;
- voor 50 % (i.p.v. 25 %) rekening te houden met het totale aantal klachten die de Ombudsdienst registreert ten aanzien van de leveranciers en van de distributienetbeheerders.

7.

OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

Bevoegdheid

Beleidsadvies 19

Verruiming van de energiegeschillen waarvoor de Ombudsdienst voor energie bevoegd is.

Het lijkt wenselijk dat de Ombudsdienst voor energie ook bevoegd zou zijn voor alle geschillen inzake producten en diensten die rechtstreeks of onrechtstreeks met het functioneren van de energiemarkt en de energietransitie te maken hebben, ongeacht of de aanbieder een leverancier of een ander bedrijf is. Consumenten maken immers lang niet altijd dit onderscheid.

Dergelijke verruiming van de bevoegdheden van de Ombudsdienst sluit aan bij de vierde Europese elektriciteitsrichtlijn die haar goedkeuring gehecht heeft aan de cruciale rol van ombudsmannen in de energiesector. Daarbij wordt ook aan andere ondernemingen dan energieleveranciers (handelaars, energiedienstverleners, aggregatoren en alle aanbieders van contracten met energiecomponenten, inclusief gebundelde offertes en lokale energiegemeenschappen) opgedragen om zich te engageren in de opvolging van buitengerechtelijke geschillenregeling.

Beleidsadvies 20

Wettelijk mogelijk maken om telefonische klachten te registreren.

Momenteel is het wettelijk niet voorzien om telefonisch klacht in te dienen.

De Ombudsdienst stelt echter vast dat jaarlijks meer dan 6.000 vragen en klachten over energiebedrijven via telefoon worden beantwoord zonder dat tegenover deze bijkomende werklast een aangepast personeelskader of bijkomende financiering staat.

Om (kwetsbare) consumenten verder te helpen en een faire bijdrage van de energiebedrijven voor die klachten te mogen aanrekenen, stelt de Ombudsdienst voor om **ook telefonische klachten verder schriftelijk te behandelen voor zover de betrokken eindafnemer zich hiermee akkoord verklaart.**

Dit zou kunnen gebeuren door de telefonische klacht schriftelijk samen te vatten en voor akkoord per brief of e-mail naar de indiener te zenden om die dan vervolgens aan het energiebedrijf te bezorgen.



www.ombudsmanenergie.be



+32 (0)2 211 10 60 (op werkdagen van 9:00 tot 12:00 uur)



klacht@ombudsmanenergie.be



Klacht indienen [via deze link](#)



Koning Albert II-laan 8, bus 6 - 1000 BRUSSEL



Bijlage Memorandum

juli 2024

Eric Houtman & Maurice Bohet
Ombudsmannen voor energie

Inhoud

Voorwoord	3
1. PRIJZEN EN TARIEVEN	7
Opnieuw invoeren van vangnetregulering.....	7
Wat is vangnetregulering?.....	7
Variabele energiecontracten.....	7
Een concreet voorbeeld	8
Gaming	8
Beleidsadvies 1	8
Risicopremies	9
Beleidsadvies 2	9
Bijkomende kosten of forfaits	9
De vaste vergoeding of abonnementskost	10
Een bijkomende kost of forfait voor zonnepanelen	11
Kosten verbonden aan energiedelen	11
Beleidsadvies 3	11
Uitbreiding rechthebbenden op sociaal tarief.....	11
Wat was de tijdelijke uitbreiding van het sociaal tarief ?	11
Beleidsadvies 4	12
2. VERKOOP- en MARKTPRAKTIJKEN	13
Verkooppraktijken.....	13
Beleidsadvies 5	16
Betere bescherming van kmo's	16
Beleidsadvies 6.....	17
Versterking van het Consumentenakkoord	17
Onterechte overname	17
Beleidsadvies 7	18
Energieovername bij verhuis, overlijden,	18
Actiepunt voor de vorige bewoner	19
Actiepunt voor de nieuwe bewoner	20
Beleidsadvies 8	21
Beleidsadvies 9	21
Erkenning en naleving van Consumentenakkoord	21

Beleidsadvies 10	23
3. FACTURATIEPROCES	23
Laattijdige facturatie	23
Beleidsadvies 11	24
Verjaringstermijn van 2 jaar	24
Beleidsadvies 12.....	25
4. INNING- EN INVORDERING VAN ENERGIESCHULDEN	26
Inwerkingtreding van de nieuwe, algemene regels	27
Cumulatieve toepassing	27
Wat zegt de nieuwe regeling over de kostenaanrekening in het kader van een schuldinvoering?	28
Kosten voor herinneringsbrieven en ingebrekestellingen	28
Nalatigheidsintresten en forfaitaire schadevergoeding.....	29
Nalatigheidsintresten	30
Forfaitaire schadevergoeding.....	31
Beleidsadvies 13.....	32
5. BEREIKBAARHEID VAN ENERGIEBEDRIJVEN	33
Beleidsadvies 14.....	34
Beleidsadvies 15.....	36
Telefonische oproepen over energiebedrijven in 2023.....	36
Beleidsadvies 16.....	37
OPRICHTING INTERFEDERAAL ENERGIEPLATFORM	37
BELEIDSADVIES 17.....	38
6. OMBUDSBIJDRAGE: RESPONSABILISERING ENERGIEBEDRIJVEN.....	39
Beleidsadvies18	41
7. WERKING EN OPDRACHTEN VAN DE OMBUDSDIENST	43
Bevoegdheid Ombudsdienst voor Energie.....	43
Beleidsadvies 19.....	43
Beleidsadvies 20.....	44

Voorwoord

De Ombudsdienst voor Energie is een federale autonome dienst met rechtspersoonlijkheid die bevoegd is voor de verdeling van vragen en klachten betreffende het functioneren van de elektriciteits- en aardgasmarkt en de behandeling van geschillen tussen de eindafnemers en de elektriciteits- en aardgasbedrijven.

Vanuit onze opdracht, klachtengegevens en ervaringen in bemiddeling formuleren wij beleidsadviezen met toepassing van artikel 27,§1, tweede lid, 4° van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt.

Sinds de oprichting van de Ombudsdienst in 2010, en vooral tijdens de corona- en de energiecrisis, stellen we vast dat met deze beleidsaanbevelingen regelmatig rekening werd gehouden door de beleidsmakers, in casu de federale regeringsleden en/of de federale Wetgever.

We denken dan aan:

- Het principiële verbod om een vergoeding te vragen bij beëindiging van een lopende leveringsovereenkomst door huishoudelijke afnemers of kmo's.
- Verbeteringen aan het zogenaamde [Consumentenakkoord](#) “De consument in de vrije elektriciteits- en gasmarkt”, zoals:
 - altijd de betalingsmogelijkheid via zowel een bankoverschrijving als bankdomiciliëring voorzien;
 - de mogelijkheid om een domiciliëringsopdracht alleen te geven voor voorschotfacturen en niet voor de afrekeningen of slotfacturen.
- De tijdelijke uitbreiding van de sociale tarieven (van 1 februari 2021 tot 30 juni 2023) naar personen die recht hebben op de verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering. Bijna een miljoen gezinnen werden op die manier zeer goed beschermd tegen de hoge energieprijzen die tijdens de corona- en energiecrisis vele gezinsbudgetten teisterden.
- De uitbreiding van de toepassing van het sociaal tarief vanaf 1 juli 2022 op de levering van warmte via een warmtenet in een gebouw dat verhuurd wordt door:
 - een sociale huisvestingsmaatschappij;
 - de gewestelijke huisvestingsmaatschappijen;

- sociale verhuurkantoren erkend door de gewestelijke regering (het Vlaamse Woningfonds, het Fonds du Logement des Familles nombreuses de Wallonie en het Woningfonds van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest);
- het OCMW.
- Een aantal kwalitatieve maatregelen ter versterking van de consumenten en kmo's op het vlak van energie werden uitgewerkt tijdens de energiecrisis.
 - Vanaf 1/1/2022 moeten energieleveranciers hun klanten duidelijk informeren als hun contract van bepaalde duur afloopt of hun contract van onbepaalde duur niet langer een actief product is, door hen twee maanden voor de einddatum van hun contract of voordat het product niet langer actief aangeboden wordt **een nieuw contractvoorstel** te sturen en te vragen om uitdrukkelijk in te stemmen met dit nieuwe voorstel. Als de klant niet reageert, moet de leverancier het goedkoopste equivalente product aanbieden (Wet van 4 juni 2021 tot wijziging van diverse bepalingen betreffende het verlengen van energiecontracten van huishoudelijke afnemers en kmo's, Belgisch Staatsblad van 30 juni 2021).
 - Geen eenzijdige of kunstmatige verhoging van de voorschotfacturen meer. De energieleverancier en de klant moeten beiden akkoord gaan met **de berekeningswijze van de voorschotten**. Deze moet gebaseerd zijn op concrete gegevens en mag alleen toegepast worden als de klant er zich niet tegen verzet binnen 15 dagen na de kennisgeving. Als de klant zelf voorstelt om het voorschot te wijzigen, moet de leverancier een eventuele weigering motiveren. Zo voorkomen we dat leveranciers de voorschotten kunstmatig verhogen, en krijgen klanten voorschotten aangerekend die zo goed mogelijk afgestemd zijn op hun reële verbruik (Wet van 28 februari 2022 houdende diverse bepalingen inzake energie, Belgisch Staatsblad van 8 maart 2022).
 - Om de telefonische en digitale **bereikbaarheid van de klantendiensten** van de leveranciers te verbeteren, hebben energieleveranciers op 17 oktober 2022 [een engagementsverklaring tegenover de federale overheid opgesteld](#) en overgemaakt aan de staatssecretaris voor Consumentenbescherming.

- Via een op 3 februari 2023 afgesloten protocol met de energieleveranciers, is ook opgeroepen om **proactief en om de 4 maanden aan de klanten met een variabel tarief een aanpassing (verlaging) van de voorschotten** voor te stellen waarmee ze al dan niet akkoord kunnen gaan.
- Op 27 maart 2023 werd een "[Gedragscode voor de bescherming van de zelfstandigen en kmo's op de elektriciteits- en gasmarkt](#)" afgesloten met de voornaamste energieleveranciers van het land.
- De invoering van Boek XIX “Schulden van de consument” in het Wetboek van Economisch Recht (niet enkel met betrekking tot schulden van consumenten bij energiebedrijven, maar ook bij andere ondernemingen), met enkele antwoorden op beleidsaanbevelingen van de Ombudsdienst, namelijk een **kosteloze eerste herinnering** en **het vastleggen van de maximumbedragen voor de schadebedingen** bij wanbetaling.
- Strengere regels voor de verkoop van energieleveringscontracten in het kader van een ongevraagd bezoek door de onderneming bij de consument thuis: vanaf 1 januari 2024 moeten verkopers een bedenktijd van drie dagen respecteren. Daardoor mogen ze geen contract meer laten ondertekenen bij het eerste bezoek, maar is het contract pas geldig als de consument het voorstel na minstens drie dagen bevestigt. Concreet mag de verkoper de consument thuis alleen een vrijblijvend aanbod doen, waarvoor uitsluitend ‘voor ontvangst’ wordt getekend. Nog voorzien in de nieuwe regels: je kan als consument aangeven dat je voor de periode van één jaar niet meer gecontacteerd wil worden via deur-aan-deurverkoop door de betrokken energieleverancier of de verkoper.
- Strengere regels voor telefonische verkopen of telemarketing met een dubbele instemming of bevestiging van het aanbod door zowel de consument als het energiebedrijf (artikel VI.46, §6/1 van het Wetboek van Economisch Recht zoals ingevoegd door artikel 5 van de wet van 3 mei 2024 houdende diverse bepalingen inzake economie, Belgisch Staatsblad van 31 mei 2024).

De Ombudsmannen zijn dan ook verheugd met de respons die de aanbevelingen in het (recente) verleden hebben genoten. Maar het werk is natuurlijk nog niet af.

Om consumenten en kmo's nog beter te beschermen en/of te versterken in de energietransitie, pleit de Ombudsdienst voor een "Democratisering" van de doelstellingen op het vlak van "Decarbonisering", "Decentralisering" en "Digitalisering". Deze 4 D's zijn onmisbaar om de Europese, Belgische, gewestelijke en lokale doelstellingen te behalen voor een toegankelijke, gedegen en betaalbare energieomslag. "We mogen niemand achterlaten" is een slogan die regelmatig weerkeert als men over de energietransitie spreekt, maar deze zal ook moeten verwezenlijkt worden.

Vanuit de federale Ombudsdienst proberen we onze bijdrage te leveren door te wijzen op enkele maatregelen die goede marktpraktijken en een stevige consumentenbescherming moeten verzekeren.

We denken dan vanuit onze bemiddelingservaring aan de volgende voorstellen waarbij rekening wordt gehouden met de eigenschappen van de levering van elektriciteit en aardgas als producten van essentieel belang voor gezinnen en bedrijven.

1. PRIJZEN EN TARIEVEN

Opnieuw invoeren van vangnetregulering

Wat is vangnetregulering?

De federale regering voerde begin 2013 het vangnetmechanisme in om een doorgedreven opvolging van de energieprijzen mogelijk te maken.

Energieleveranciers mochten de variabele energieprijzen driemaandelijks indexeren na controle door de CREG. De CREG keek toe op de correcte indexering van de prijzen en vergeleek prijsstijgingen met die van vergelijkbare verbruikers in de buurlanden. Elektriciteits- en gasprijzen voor gezinnen en kmo's mochten niet hoger liggen dan in de buurlanden.

Dit vangnetmechanisme is stopgezet op 31 december 2017.

Variabele energiecontracten

Uit het activiteitenverslag 2023 van de Ombudsdienst blijkt dat de toepassing en de transparantie van indexatieparameters in energiecontracten met variabele prijzen regelmatig wordt aangeklaagd. Leveranciers zijn niet verplicht om gratis toegankelijke prijsnoteringen te gebruiken en stelden soms geen historiek ter beschikking, of alleen op aanvraag. Vanaf 1 juli 2024 zullen de energieleveranciers in Vlaanderen wel verplicht zijn om de werkelijke indexwaarden van de achttien voorgaande maanden van de parameters die gebruikt zijn in de prijsformules van de producten met variabele prijzen (inclusief teruglevercontracten) op hun website te vermelden (Vlaams Energiedecreet van 16 juli 2023, art. 12).

Behalve het terugvinden van de parameterwaarden is ook het begrijpen van de tariefformule in zijn geheel een klachtentema.

Klanten moeten zich behelpen met inschattingen van prijsvergelijkers of de CREG-scan om na te gaan of ze een voldoende voordelig energiecontract hebben. Wie meer bedreven is in cijfers kan zich ook verdiepen in het vergelijken van de prijsformules die bestaan uit het abonnement, de indexeringsparameter, de marge op de indexeringsparameter en de mark-up.

Mogelijk kan een klant op de internationale of Europese energiebeurzen de prijsnoteringen op de spotmarkt, de groothandelsprijzen per maand of per trimester terugvinden. Als dit niet lukt, kan hij alleen voortgaan op wat energieregulators als jaarprijs op hun prijssimulatoren inschatten, op basis van de te verwachten prijsevoluties van de volgende 12 maanden.

Een concreet voorbeeld

Bepaalde energieleveranciers verhoogden de energiecomponent van de tariefkaart, in casu de formule van de variabele energieprijzen, met een factor 7 of meer op het moment dat de internationale marktprijzen reeds ongezien hoog stonden. Zo verantwoordde een leverancier bijvoorbeeld de energieprijzen op de tariefkaart door te verwijzen naar de ongezien hoge marktprijzen, terwijl de prijs op de tariefkaart in feite gebaseerd was op een parameterwaarde van de langetermijnmarkt die in het voorgaande kwartaal een pak lager lag.

“Je huidige tariefformules:

Elektriciteit: Tweevoudige meter: formule dag $0.001228 * E_{MarketCWE} + 0.005963$, formule nacht $0.000967 * E_{MarketCWE} + 0.003463$.

Je nieuwe tariefformules:

Elektriciteit: Tweevoudige meter: formule dag $0.001268 * E_{MarketCWE} + 0.422653$, formule nacht $0.000986 * E_{MarketCWE} + 0.380358$. “

De leverancier compenseerde dus de daling van de marktprijzen met een substantiële verhoging van de tariefformule via de zogenaamde mark-up.

Gaming

[In het verleden sprak de federale energieregulator CREG zelf over het zogenaamde ‘gaming’](#), waarbij een leverancier regelmatig wisselt tussen indexeringen op maand- of kwartaalbasis met maar één doel: goed scoren in de resultaten van bestaande prijsvergelijkers. In de praktijk is er echter geen garantie op een effectief voordelig contract. Dat maakt het voor de energieafnemer verwarrend en moeilijk om goede keuzes te maken.

Beleidsadvies 1

Opnieuw invoeren van de vangnetregulering voor variabele energieprijzen, waarbij de CREG prijsstijgingen en prijzen van nieuwe energiecontracten controleert en goedkeurt. Sinds de stopzetting ervan, is de energiemarkt veel complexer geworden. Sommige energieafnemers hebben hierdoor de stap naar actieve participatie op de energiemarkt nog niet gezet. Anderen dreigen alsnog af te haken.

Reeds vóór de energiecrisis pleitte de Ombudsdienst voor een terugkeer naar de vangnetregulering. Deze herinvoering is gelet op de complexiteit van de tariefformules van geïndexeerde energieprijzen zeker geen overbodige luxe voor nieuwe variabele energiecontracten.

Risicopremies

Naast de herinvoering van een vangnetmechanisme voor variabele energiecontracten, pleit de Ombudsdienst ook voor een bijkomende vangnetregulering voor nieuwe vaste contracten en de bijhorende risicopremies die in de markt worden gezet.

Sinds 2023 bieden steeds meer leveranciers opnieuw vaste contracten aan, weliswaar met een beperkte inschrijvingsperiode en doorgaans met beperkte volumes om het aantal inschrijvers onder controle te houden. In die vaste prijzen zit ook een risicopremie verwerkt, voor het geval de leverancier zijn aangekochte volumes niet voor de volledige contractuele periode zou kunnen leveren als de klant vervroegd het contract aan vaste prijs zou opzeggen of beëindigen.

Deze risicopremies maken dat vaste energiecontracten honderden euro's per jaar duurder uitvallen dan de variabele contracten. De energieleveranciers pleiten dan ook via hun beroepsfederatie FEBEG voor de herinvoering van een verbrekingsvergoeding voor energiekanten die vervroegd hun vaste energiecontract opzeggen of beëindigen. Dergelijke verbrekingsvergoeding is toegelaten door de Europese richtlijnen voor elektriciteit en aardgas mits er regulatoire monitoring voorzien wordt. De Ombudsdienst pleit in het geval van een eventuele herinvoering van de verbrekingsvergoeding niet alleen voor deze monitoring van de verbrekingsvergoeding maar ook voor een vangnetregulering voor de totale energieprijzen van nieuwe vaste energiecontracten die op de markt worden aangeboden.

Beleidsadvies 2

Naast de herinvoering van een vangnetmechanisme voor variabele energiecontracten, pleit de Ombudsdienst ook voor een bijkomende vangnetregulering voor nieuwe contracten met vast tarief en de bijhorende risicopremies die in de markt worden gezet.

Bovenop de transparantie van de variabele en vaste energieprijzen (met risicopremie) worden de eindafnemers ook nog meer en meer geconfronteerd met bijkomende toeslagen, forfaits of kosten die worden aangerekend door sommige energieleveranciers.

Bijkomende kosten of forfaits

Behalve de vaste vergoeding (of abonnementskosten), zijn er steeds meer andere bijkomende kosten of forfaits op de tariefkaarten en energiefacturen. Zij geven weinig aanleiding tot klachten wanneer zij duidelijk precontractueel zijn gecommuniceerd en de contractuele voorwaarden en termijnen worden gerespecteerd.

Dergelijke kosten of forfaits mogen immers niet leiden tot een eenzijdige wijziging van de (prijs)voorwaarden tijdens de looptijd van het contract en kunnen dus enkel aangerekend worden bij nieuwe energiecontracten of de hernieuwing van energiecontracten, voor zover ze duidelijk aan de klant worden medegedeeld alvorens hij met kennis van zaken beslist in te gaan op het aanbod. De vraag blijft natuurlijk in hoeverre deze bijkomende kosten of forfaits effectief ook werkelijke kosten dekken. Bovendien maken deze bijkomende kosten of forfaits de energiefactuur minder transparant en wordt het vergelijken van energiecontracten bemoeilijkt. Consumenten en kmo's moeten niet alleen naar de energiecomponent per verbruikte of geïnjecteerde kWh kijken, maar moeten ook deze andere kosten of forfaits in rekening brengen om een goede vergelijking te kunnen maken.

Enkele voorbeelden van bijkomende kosten die worden aangerekend door sommige energieleveranciers worden hierna kort besproken op basis van de tarieffiches van januari 2024.

De vaste vergoeding of abonnementskost

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

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

Voor overeenkomsten met vaste energieprijzen is er geen wettelijke regeling voorzien.

Er zijn wel afspraken met de leveranciers gemaakt die het zogenaamde [Consumentenakkoord](#) (zie ook beleidsadvies 10) ondertekenden. In dat geval mag de leverancier:

- De vaste vergoeding enkel forfaitair (voor een volledig contractueel jaar) aanrekenen bij contracten met een duurtijd van meer dan 1 jaar.
- enkel een vaste vergoeding pro rata het aantal leveringsdagen aanrekenen bij contracten van bepaalde duur van 1 jaar of van onbepaalde duur.

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 het vermogen van de omvormer en kan oplopen tot meer dan 4 euro per kVa per maand. Als de omvormer een vermogen heeft van 4 kVa dan loopt die bijkomende kost op tot 192 euro per jaar bij een forfait van 4 euro per maand. Bij sommige leveranciers wordt dit forfait enkel aangerekend aan klanten met terugdraaiende analoge meter, maar enkele leveranciers rekenen dit ook aan bij klanten met een digitale meter (die recht geeft op een teruglevercontract met injectievergoeding).

Kosten verbonden aan energiedelen

Wie zijn opgewekte energie wil delen of verkopen en een digitale meter heeft, kan hiervoor bij iedere leverancier terecht. Voor energiedelen zijn er **extra kosten en/of voorwaarden** (wegens de complexiteit van de facturatie) en dit zowel bij de energiedeler/producent/verkoper als bij de ontvanger/verbruiker van de gedeelde energie. Die kosten kunnen oplopen tot 150 euro per jaar.

Beleidsadvies 3

De Ombudsdienst pleit voor een controle en goedkeuring door de federale energieregulator CREG van de bijkomende kosten of forfaits die door leveranciers worden aangerekend.

Dit zou het vertrouwen in de energiemarkt kunnen versterken, zowel voor de eindafnemers als voor de energieleveranciers.

Dergelijke globale vangnetregulering van variabele en vaste energiecontracten met inbegrip van de bijkomende kosten en forfaits die aangerekend worden, zou het mogelijk maken dat de klant met meer kennis van zaken kan kiezen voor de goedkoopste producten op de energiemarkt die aansluit bij zijn energiebehoeften. Uit de studies van de federale regulator CREG blijkt immers sinds jaren dat slechts 10% van de klanten effectief kiest voor één van de 10 goedkoopste energiecontracten op de markt!

Uitbreiding rechthebbenden op sociaal tarief

Wat was de tijdelijke uitbreiding van het sociaal tarief ?

Vanaf 1 februari 2021 tot 30 juni 2023 (tijdens de coronapandemie en de energiecrisis) was het sociaal tarief voor elektriciteit en aardgas ook van toepassing op de gezinnen die recht hebben op de verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering. Deze tijdelijke uitbreiding sluit aan bij de doelgroep van het sociaal verwarmingsfonds die via het OCMW recht hebben op een stookoliepremie. Deze uitbreiding leidde tot bijna een verdubbeling van het aantal

rechthebbenden (450.000 voor elektriciteit en 270.000 voor gas) en werd niet langer gefinancierd door de federale bijdrage waarmee het fonds “Beschermden klanten” (beheerd door de federale energieregulator CREG), werd gespijsd. Deze financiering gebeurt nu via de opbrengsten van de (bijzondere) accijnzen op energieproducten zoals elektriciteit en aardgas. Door de verruimde toegang tot het recht op sociaal tarief kon aan ongeveer 1 miljoen kwetsbare gezinnen een betaalbare energieprijis tegen het sociaal tarief worden aangeboden, wat overeenstemt met het aantal gezinnen dat in België met een energiearmoederisico leeft (21,8% van de gezinnen in België kampen met energiearmoede in 2022 volgens de Barometer Energiearmoede van de Koning Boudewijnstichting).

Beleidsadvies 4

Permanent uitbreiden van de rechthebbenden op het sociaal tarief naar dezelfde categorieën als rechthebbenden op het sociaal verwarmingsfonds.

Energiearmoedecijfers en de goede bescherming van de rechthebbenden tijdens de corona- en energiecrisis, wijzen op de noodzaak om de verruimde toegang tot het sociaal tarief voor elektriciteit en aardgas te hernemen en structureel te verankeren in het Belgische energiearmoedebeleid.

Er is vraag naar verdere verfijning van de doelgroep van rechthebbenden op basis van statuut, inkomen en desnoods vermogen. Deze vraag is zeker zinvol maar deze mag de permanente uitbreiding van de rechthebbenden op het sociaal tarief niet verhinderen of vertragen. Bovendien moet er voor gezorgd worden dat een uitbreiding of verfijning van de doelgroep de automatisering van de rechten op sociaal tarief niet in de weg staat. Deze automatisering is immers zeer succesvol op het vlak van de bestrijding van de non-take up van rechten op energievak en is een voorbeeld voor automatisering van sociale rechten in andere (netwerk)economieën zoals openbaar vervoer, post- en telecommunicatie.

De Corona- en energiecrisis hebben aangetoond dat het risico op energiearmoede door de beleidsverantwoordelijken kan beperkt worden voor gezinnen, die momenteel geen recht meer hebben op een geplafonneerd sociaal tarief, ook al hebben zij een weinig benijdenswaardig statuut of inkomen zoals RIZIV-invaliden of gezinnen met een beperkt beroeps- of vervangingsinkomen, zoals (werkende) alleenstaande gezinnen met of zonder kinderen.

2. VERKOOP- en MARKTPRAKTIJKEN

Verkooppraktijken

Sinds 2014 stelde de Ombudsdienst een groeiend aantal klachten vast over actievere, en soms ook agressieve verkooppraktijken buiten de verkoopruimten (vooral deur-aan-deur-verkoop) door de energieleveranciers. Tijdens de coronacrisis daalde het aantal klachten en meldingen over deze verkooppraktijk, omdat het in die periode niet toegelaten was om potentiële klanten fysiek te benaderen.

Na de pandemie zaten ook telefonische verkopen en andere verkopen op afstand via al dan niet onafhankelijke verkoopbureaus en -agenten in de lift. Dit was ook zeer zichtbaar in de klachtaantallen van 2022, waaruit bovendien bleek dat een aantal energieleveranciers of energieplatformen het niet te nauw namen met de regels inzake verkoop op afstand zoals die opgenomen zijn in het zogenaamde [Consumentenakkoord](#).

In deze klachten en meldingen ging de discussie vooral over de instemming van de consument met het aangeboden energiecontract. De overschakeling naar een andere energieleverancier of verandering van contract bij dezelfde energieleverancier kan immers enkel op basis van een contract waarmee de consument expliciet heeft ingestemd.

De instemming van de consument wordt gegeven via:

- een handgeschreven of gekwalificeerde elektronische handtekening;
- een ander middel, zoals bv. een geavanceerde of gewone elektronische handtekening .

In geval van betwisting komt het evenwel aan de energieleverancier toe om bewijzen te leveren van:

- de identiteit van de consument;
- zijn instemming;
- de integriteit van de overeenkomst waarmee de consument heeft ingestemd.

Het totaal aantal klachten en meldingen over verkooppraktijken evolueerde als volgt:

Jaar	aantal klachten en meldingen
2014	178
2015	251
2016	261
2017	428
2018	483
2019	800
2020	628
2021	456
2022	1.650
2023	225

Vanaf 2023 stellen we dus een sterke daling vast van het aantal klachten en meldingen over verkooppraktijken. Dit is gedeeltelijk te verklaren door de aankondiging van strengere regels voor verkopen buiten de verkoopruimten en verkopen op afstand.

Sinds 1 januari 2024 zijn er nieuwe regels van kracht voor de contracten voor de levering van gas en/of elektriciteit. De nieuwe regeling omvat:

- algemene bepalingen, zoals **een herroepingsrecht van 14 dagen voor alle soorten van gas- en/of elektriciteitsleveringscontracten en ongeacht de wijze waarop de verkoop tot stand is gekomen;**
- specifieke bepalingen voor de **huis-aan-huisverkoop**, zoals mogelijkheid om zich te verzetten tegen de deur-aan-deur-verkoop van energiecontracten en een wachttijd van drie dagen, die de verkopers nu moeten respecteren. Hierdoor mogen ze geen contract meer laten ondertekenen bij het eerste bezoek, maar is het contract pas geldig als de consument het voorstel na minstens drie dagen bevestigt. Concreet mag de verkoper de consument thuis alleen een vrijblijvend aanbod doen, waarvoor uitsluitend ‘voor ontvangst’ wordt getekend. Dat aanbod wordt vervolgens alleen van kracht als de consument na minimaal drie dagen het aanbod aanvaardt. Dat kan bijvoorbeeld via mail of telefonisch, afhankelijk van wat op voorhand tussen de onderneming en de consument is overeengekomen. Bovendien heeft de consument ook nog altijd een herroepingsrecht van 2 weken vanaf het moment dat de consument het aanbod aanvaard heeft. In de

nieuwe regeling kan de consument ook aangeven dat hij voor een periode van één jaar niet meer gecontacteerd wil worden via deur-aan-deurverkoop door de betrokken energieleverancier of de verkoper.

Voor de telefonische verkopen bepaalt een nieuwe paragraaf 6/1 van artikel VI.46 van het Wetboek van economisch recht: “ Wanneer een overeenkomst per telefoon wordt gesloten, moet de onderneming het aanbod bevestigen aan de consument, die alleen gebonden is nadat hij het aanbod heeft getekend of zijn instemming met behulp van een duurzame gegevensdrager heeft gestuurd voor overeenkomsten voor de levering van gas of elektriciteit, ...”

Voor telefonische verkopen van energiecontracten moet de consument bijgevolg het contract uitdrukkelijk en schriftelijk (via post, e-mail, fax of een andere duurzame drager of een ander elektronisch communicatiemiddel) bevestigen, maar ook de energieleverancier moet het aanbod aan de consument bevestigen. Als de leverancier de consument tijdens het telefoongesprek doorverwijst naar zijn website om de overeenkomst af te ronden, geeft dit hem geen vrijstelling van de verplichtingen die gelden bij telefonische verkoop.

Deze regels waren reeds voorzien in het zogenaamde [Consumentenakkoord](#) maar een wettelijk verankering ervan in het Wetboek van economisch recht door artikel 5 van de wet van 3 mei 2024 houdende diverse bepalingen inzake economie (Belgisch Staatsblad van 31 mei 2024) biedt uiteraard meer rechtszekerheid voor de consument: het maakt deze bepalingen van toepassing op alle energieleveranciers die verkopen via telefoon en niet alleen de leveranciers die zich daartoe geëngageerd hebben door de ondertekening van het [Consumentenakkoord](#).

Met deze nieuwe en strengere regels voor deur-aan-deur-verkoop en via de telefoon is de federale regelgever en Wetgever tegemoet gekomen aan de Europese “New Deal voor consumenten” waarbij door de Europese Raad op 8 november 2019 de richtlijn omtrent oneerlijke handelspraktijken werd gewijzigd. België verduidelijkt zo de regels om de rechtmatige belangen van consumenten te beschermen tegen bijzonder agressieve of misleidende marketing- of verkooppraktijken bij verkopen buiten verkooppruimten.

De Ombudsdienst zal deze verkooppraktijken blijven monitoren via de klachten en meldingen die hij overmaakt aan de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie. Het is immers de bedoeling om de consument te beschermen tegen agressieve en misleidende verkooppraktijken aan de deur of via telemarketing, maar ook tegen andere verkooppraktijken buiten verkooppruimten dan ten huize van de consument.

Beleidsadvies 5

Voor de verkoop van energiecontracten buiten de verkooppunten van de verkoper of binnen de winkelinrichting van een andere verkoper, de verkoop in private of publieke zalen die niet aan de onderneming toebehoren, mogen lidstaten ook proportionele en niet-discriminerende bepalingen invoeren. We denken dan aan dezelfde bescherming als voor huis-aan-huisverkoop waarbij verkopers een bedenktijd van drie dagen moeten respecteren.

Betere bescherming van kmo's

Wettelijke bescherming van consumenten uitbreiden naar kmo's op vlak van energie (niet-residentiële gebruikers met een jaarlijks verbruik van max. 100.000 kWh gas of max. 100.000 kWh elektriciteit).

Op 27 maart 2023 werd een [“Gedragscode voor de bescherming van de zelfstandigen en KMO's op de elektriciteits- en gasmarkt”](#) afgesproken met de voornaamste energieleveranciers van het land.

Dat is een goede zaak omdat kmo's en kleine zelfstandigen (winkeliers, frituuruitbaters, bakkers,...) niet dezelfde bescherming genieten als consumenten, daar zij als professionele eindafnemers beschouwd worden. In voorkomend geval zijn dan de contractuele voorwaarden en het Burgerlijk Wetboek van toepassing.

De praktijk toont aan dat deze kmo's en kleine zelfstandigen, die door de wet en het [Consumentenakkoord](#) als professionelen worden beschouwd, vaak niet over de bruikbare en vereiste kennis beschikken om het hoofd te bieden aan de problemen waarmee ze geconfronteerd worden. De facturen die ze ontvangen worden vaak gewoon doorgegeven aan een boekhouder, om de boekhouding in orde te brengen. De boekhouder helpt hen echter niet bij het op zoek gaan naar een voordeligere leverancier of kan hen niet verder helpen wanneer ze geconfronteerd worden met bijvoorbeeld laattijdige facturatie door hun leverancier. Bij de herziening van de federale wetgeving inzake de elektriciteits- en de aardgasmarkt in 2012, werden een aantal bepalingen ingevoerd die ook van toepassing zijn op kmo's. Zo werd bijvoorbeeld het verbod ingevoerd om een verbrekingsvergoeding aan te rekenen bij voortijdige beëindiging van het energieleveringscontract door de klant, een verbod dat niet enkel de huishoudelijke afnemers maar ook de kmo's beschermt. In 2012 werd ook een wettelijke definitie van kmo ingevoerd zonder dat hieraan bijkomende rechten op bescherming tegen bepaalde markt- en verkooppraktijken van energiebedrijven werden gekoppeld.

Beleidsadvies 6

[In het beleidsadvies van 24.015 van 15 januari 2024](#) pleit de Ombudsdienst dan ook voor een verdere gelijkenschakeling van de beschermingsregels van huishoudelijke afnemers en die van de kmo's.

Versterking van het Consumentenakkoord

De Ombudsdienst heeft reeds verschillende voorstellen aan de beleidsmakers overgemaakt en besproken om punctuele zaken in het huidige [Consumentenakkoord](#) te verbeteren. De Ombudsdienst blijft uiteraard ter beschikking om deze voorstellen verder uit werken en te bespreken zodra er een evaluatie en eventuele herziening van het Consumentenakkoord opgestart wordt. **De Ombudsdienst wil evenwel nu reeds de aandacht vestigen op een aantal regelingen die eerder dringend van aard zijn omdat ze een stevige impact hebben op dagelijkse verrichtingen van leveranciers en hun klanten.** Sinds de invoering van het communicatieprotocol MIG6 stellen we immers een gevoelige stijging vast van het aantal klachten over de onterechte overname van een toegangspunt (voorheen ook wel Mystery Switch genoemd) en over de energieovername-procedure in geval van verhuis, overlijden, ...

Onterechte overname

Bij een onterechte overname wordt de klant zonder zijn of haar medeweten, onterecht overgenomen door een andere energieleverancier. De oorzaak van een onterechte leverancierswissel is meestal een fout bij het noteren van de EAN-code(s)¹ en wordt vastgesteld wanneer de eindafnemer vervolgens van de netbeheerder een meteropnamekaart en van zijn energieleverancier een brief ontvangt.

Dergelijke situaties zijn in 2023 bij de Ombudsdienst 852 keer gemeld (tegenover 1.042 keer in 2022 en slechts 182 keer in 2021), wat nog steeds verontrustend is. Doorgaans worden die onterechte leverancierswissels ook rechtgezet binnen een redelijke termijn, maar in 2022 en 2023 was dat zeker niet altijd het geval. De Ombudsdienst signaleerde deze problemen dan ook aan de energieregulatoren aangezien het probleem nog verergert als de getroffen klant bij zijn eigenlijke leverancier vervolgens zijn oorspronkelijke contract niet kan verderzetten en zo riskeert aan een duurder (variabel) contract beleverd te worden bij terugname.

¹ European Article Numbering is een unieke code voor de meter die uit **18 cijfers** bestaat en een **leveringspunt voor elektriciteit of aardgas** aanduidt.

Aan de basis van de onterechte overname ligt dus meestal een administratieve fout, waarbij een leverancier de naam en adresgegevens van een (nieuwe) klant verbindt aan een EAN-code die gelinkt is aan het adres van een andere klant. Het is dan aan de nieuwe (kapende) leverancier om de onterechte overname te annuleren. Om deze vervelende situaties zoveel mogelijk te vermijden was er vroeger een regel voorzien waarbij er geen verbruik mag aangerekend worden door de zogenaamde kapende energieleverancier, noch door de gekaapte energieleverancier. Ondertussen is het duidelijk geworden dat deze bestraffing is weggefallen voor de gekaapte leverancier die alsnog met terugwerkende kracht zijn klant kan terugnemen aan het oorspronkelijke contract. Bovendien blijkt dat er meer kans is op administratieve en menselijke fouten door de nieuwe IT- en communicatielijnen via MIG6 en ATRIAS.

Beleidsadvies 7

De Ombudsdienst pleit ervoor om terug te keren naar de situatie vóór MIG6 met volgende bepaling: “De leverancier die onterecht de leverancierswissel heeft aangevraagd, mag de betrokken netgebruiker niet factureren en betaalt alle facturen die de ten onrechte overgenomen eindafnemer al heeft betaald, terug. Deze leverancier heeft immers geen energiecontract afgesloten met de betrokken eindafnemer.

De eigenlijke leverancier mag evenmin energiekosten of -verbruik aanrekenen omdat deze de betrokken eindafnemer niet heeft beleverd.”

Energieovername bij verhuis, overlijden, ...

Ook over energieovernames werden in 2023 bijna 2.000 klachten gesignaleerd. Dat is nog meer dan in 2022 (1.989 klachten in 2023 tegenover 1.898 klachten in 2022) en zelfs drie- tot viermaal meer dan de jaren ervoor.

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

Dit energieovernamedocument verliest uiteraard zijn nut en waarde als blijkt dat in het nieuwe communicatieprotocol MIG6 een aantal zekerheden voor een vlotte verhuis overboord worden

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

Sinds de invoering van de MIG6 stellen we problemen vast met de verwerking van verhuizen waarbij leveranciers (vaak verwijzend naar de distributienetbeheerder) er niet in slagen de verhuisdatum en/of de meterstanden op die datum, te respecteren bij het opmaken van de slotfactuur van de **vorige bewoner** of van de factuur op naam van de **nieuwe bewoner** die dan ook de beginmeterstanden en de startdatum van zijn overeenkomst betwist.

Uit de antwoorden die wij van de marktpartijen ontvangen blijkt dat het probleem voortspuit uit het principe van 'aaneensluitende verbruiksperiodes', waarbij de bewoner die tijdig zijn contract aangaat moet opdraaien voor de meterverbruiken of de contractuele termijn van de vorige bewoner of eigenaar die geen contract is aangegaan bij een commerciële energieleverancier.

Als Ombudsdienst kunnen we natuurlijk niet aanvaarden dat een bewoner die al zijn contractuele verplichtingen nakomt, gestraft moet worden voor de bewoner die de verhuisdatum niet meldt of vergeet /nalaat een energieleveringscontract op het nieuwe adres in werking te laten treden.

Actiepunt voor de **vorige bewoner**

Zoals de situatie nu is georganiseerd op marktniveau, blijft het voor de Ombudsdienst een moeilijke taak om een bevredigende oplossing te vinden. Nogal wat (kwetsbare) gezinnen melden hun verhuis telefonisch. Er ontstaan dan problemen als daar achteraf geen spoor van terug te vinden is, deze gezinnen hun meterstanden niet hebben doorgegeven aan de leverancier (en de eigenaar van de woning) of als de nieuwe bewoner zelf geen energiecontract heeft aangegaan.

De leverancier blijft verder het energieverbruik aan de huurder/vorige bewoner factureren. Pas wanneer de eigenaar of nieuwe bewoner/huurder een energiecontract voor dat afnamepunt aangaat, kan de facturatie op naam van de vorige bewoner of huurder stopgezet worden. Het energieverbruik tussen de verhuisdatum en de datum van dat contract kan echter niet aangerekend worden aan de eigenaar of nieuwe bewoner. De leverancier heeft immers geen contract met de eigenaar of nieuwe bewoner.

Wanneer de energieleverancier van de vertrekkende bewoner vaststelt dat er voor het overgenomen toegangspunt geen nieuw energiecontract wordt afgesloten bij de leverancier zelf of een andere leverancier, dan diende hij vroeger (vóór het nieuwe dataplatform MIG6) de zogenaamde MOZA-procedure (move out zonder afspraak) op te starten om via de distributienetbeheerder de nieuwe bewoner of eigenaar aan te manen of zelfs te dwingen een

energieleveringscontract af te sluiten. Het lijkt erop dat deze MOZA-procedure (vervangen door een ILC-procedure of Initiate Leaving Customer) mogelijkheden biedt aan de leveranciers om verbruiken zonder contract te regulariseren terwijl dit uitsluitend tot de opdracht van de distributienetbeheerder behoort. Het is niet aan de vertrekkende bewoner om dit risico te dragen door in te staan voor het verbruik waarvoor door de nieuwe bewoner of eigenaar geen energiecontract is afgesloten.

Actiepunt voor de nieuwe bewoner.

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

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

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

Beleidsadvies 8

Het is onontbeerlijk dat een telefonische melding van een verhuis schriftelijk bevestigd wordt door de leverancier en dat de meterstanden op de datum van de energieovername naar aanleiding van een verhuis, overlijden, klantwissel, ... aan de leverancier worden meegedeeld, bij voorkeur via een door beide partijen ingevuld energieovernamedocument (EOD) dat door de leverancier ter beschikking wordt gesteld.

Beleidsadvies 9

De Ombudsdienst blijft nog meer dan vorige jaren pleiten voor een verbeterde en meer toegankelijke verhuisprocedure, want naast de nieuwe IT-procedure in het dataplatform ATRIAS is er ook in het [Consumentenakkoord](#) 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt' onduidelijkheid over de melding van een verhuis en de stopzetting van de aanrekening van het energieverbruik en de kosten verbonden aan het energiecontract.

Voor de energieovernames naar aanleiding van een verhuis, overlijden, klantwissel of gecombineerde wissel stellen we voor om de situatie als volgt te verbeteren:

- Melding van verhuis binnen de 30 dagen na de verhuisdatum (en niet enkel 14 dagen voor de verhuis zoals momenteel aanbevolen) waarbij de telefonische melding ook schriftelijk wordt bevestigd door de leverancier met de toezending van een EOD aan de klant die een verhuis meldt.
- Meterstanden bij voorkeur via EOD door betrokken partijen doorgeven maar andere mogelijkheden moeten open blijven, omdat in de praktijk niet altijd alle betrokken partijen (vorige of nieuwe bewoner/eigenaar) een EOD kunnen invullen/ondertekenen.

Erkenning en naleving van Consumentenakkoord

Momenteel zijn er nog slechts 7 actieve energieleveranciers die het [Consumentenakkoord](#) hebben ondertekend, terwijl er meer dan 20 leveranciers actief zijn.

De leveranciers die het Consumentenakkoord niet ondertekend hebben, dienen uiteraard nog de algemene regels van het Wetboek Economisch Recht te volgen op het vlak van commerciële praktijken en consumentenbescherming evenals de specifieke wettelijke verplichtingen voor energieleveranciers.

Sommige leveranciers engageerden zich daarnaast om het Consumentenakkoord wel na te leven, maar het niet te ondertekenen. Ze motiveerden dit door te stellen dat dit akkoord o.a. niet

ver genoeg gaat op het vlak van consumentenbescherming, niet van toepassing is op allerlei tussenpartijen, zoals aanbieders van groepsaankopen of energieplatformen maar ook dat de professionele klanten niet van dezelfde bescherming kunnen genieten.

Het Consumentenakkoord is tot stand gekomen om in de energiesector eerlijke marktpraktijken te voorzien ten voordele van energiekanten en gelijke regels en procedures voor de operatoren, zoals:

- prijstransparantie (jaarlijks mededeling van het goedkoopste tarief),
- de opmaak van tijdige en duidelijke facturen (compensatie bij laattijdige uitbetaling van een kredietnota met een terug te geven bedrag),
- betalingsafspraken (minstens 2 betalingsmogelijkheden waarbij steeds de mogelijkheid tot betaling via overschrijving, aanrekenen en terugbetaling van waarborgen)
- en een aantal verrichtingen zoals bij verkoop van energiecontracten, een verandering van leverancier of een verhuis

Die consumentenbescherming en gelijke spelregels gelden dus niet voor hen die het Consumentenakkoord niet ondertekend hebben, zodat er dus geen level playing field meer is en er concurrentieverschillen kunnen optreden.

Het zou dan ook beter zijn om het Consumentenakkoord afdwingbaar te maken voor zowel de energieleveranciers en derden (makelaars, tussenpersonen, prijsvergelijkers, ...) die voor hen optreden als voor de distributienetbeheerders die optreden als nood- of uitzonderlingsleverancier voor energiekanten die gedropt zijn door de commerciële leverancier en een budgetmeter of digitale prepaid-meter riskeren.

Deze (wettelijke) afdwingbaarheid kan natuurlijk enkel wanneer:

- energieleveranciers en netbeheerders hun rol en verantwoordelijkheid blijven opnemen binnen de energiemarkt in hun relatie met de eindafnemers respectievelijk netgebruikers;
- in het Consumentenakkoord geen bepalingen zijn opgenomen die strijdig (kunnen) zijn met de elektriciteits- en aardgaswetgeving of met het Wetboek Economisch Recht op het vlak van marktpraktijken consumentenbescherming en onrechtmatige bedingen.

Beleidsadvies 10

De Ombudsdienst voor Energie beveelt aan om alle energieleveranciers en distributienetbeheerders dit [Consumentenakkoord](#) te laten ondertekenen of dit akkoord te bevestigen in wetgeving.

Dit zou in het belang zijn van zowel de consument als de (sociale) leveranciers.

3. FACTURATIEPROCES

Laattijdige facturatie

De algemene voorwaarden van de leveranciers voorzien dat er ieder jaar een eindafrekening wordt opgesteld, tenzij de leverancier de meetgegevens niet heeft ontvangen.

Doorgaans bevatten diezelfde algemene voorwaarden echter geen enkele bijzondere bepaling over wat dient te gebeuren wanneer aan die verplichting niet werd voldaan.

De Ombudsdienst ontvangt regelmatig klachten in verband met afrekeningsfacturen die, ingevolge interne facturatieproblemen van de leverancier, pas na een lange periode van soms meerdere jaren worden verstuurd.

Deze laattijdige facturatie is niet te verwarren met de zogenaamde ATRIAS-problemen die voor gevolg hebben dat toegangspunten geblokkeerd zijn op het niveau van de distributienetbeheerder of met deze van het dataplatform ATRIAS zelf, dat sinds einde 2021 operationeel is en op informaticavlak het berichtenverkeer tussen de marktspelers (distributienetbeheerders en energieleveranciers) regelt.

De impact van laattijdige facturatie is in beide situaties (ingevolge IT of technische problemen bij de leverancier en/of bij de distributienetbeheerder) niet gering. Een laattijdige factuur verhoogt onverwachts de energieschulden van de energieafnemer, die er intussen toe gehouden blijft om ook de lopende facturen te betalen. Die praktijk gaat overigens volledig in tegen de opzet van het huidige systeem van facturatie, dat een optimale spreiding van de betalingsverplichtingen inzake energieschulden vooropstelt door middel van bijvoorbeeld voorschotfacturen of prepaid-meters.

Bovendien verhindert een laattijdige facturatie de mogelijkheden van de energieafnemer om bepaalde elementen van de factuur te betwisten, niet in het minst wat betreft de eventuele herziening van de vermelde meetgegevens.

Beleidsadvies 11

De Ombudsdienst vraagt naast een oplossing voor de interne problemen bij de distributienetbeheerder, al dan niet ingevolge ATRIAS, ook een regeling met betrekking tot de laattijdige facturatie ingevolge interne problemen bij de leverancier. [In beleidsadvies 24.016 van 31 januari 2024 over het wetsvoorstel tot wijziging van diverse bepalingen betreffende de energiefactuur](#) pleit de Ombudsdienst voor een backbilling-termijn van maximum 12 maanden van zodra de leverancier de metergegevens of de rechtzetting ervan ontvangen heeft.

In dat geval heeft de leverancier dus maximaal 12 maanden om alsnog een factuur in het nadeel van de consument of kmo op te maken. Wanneer de (rechtzettings)factuur meer dan 12 maanden na ontvangst van de (rechtgezette) metergegevens wordt opgemaakt, kan deze niet meer geïnd of ingevorderd worden tenzij de opmaak van die laattijdige (rechtzettings)factuur een financieel voordeel of tegoeed voor de consument of kmo inhoudt.

Een gelijkaardige regeling is ook van toepassing in Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk.

Verjaringstermijn van 2 jaar

Er blijft discussie omtrent de verjaring van energieschulden, ook al had de Wetgever voor meer duidelijkheid gezorgd door de wet van 6 juli 2017 (die in werking trad op 3 augustus 2017).

Artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek werd aangevuld als volgt : *“Schuldvorderingen wegens levering van goederen en diensten via distributienetten voor water, gas of elektriciteit of de levering van elektronische communicatiediensten of omroeptransmissie- en omroepdiensten via elektronische communicatienetwerken verjaren na verloop van vijf jaren.”*

Omdat hiermee nog niet alle vragen beantwoord zijn, in het bijzonder wat betreft het aanvangspunt van de verjaringstermijn en de lange duur van de verjaringstermijn, pleit de Ombudsdienst [in beleidsadvies 23.014](#) aan het federaal parlement voor de beperking van de verjaringstermijn die zou aanvangen vanaf het moment van de kennisgeving van de (digitale) meterstanden of van de rechtzetting ervan door de distributienetbeheerder aan de energieleverancier.

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

Wanneer de vervaldatum van de factuur als aanvangspunt geldt, dan betekent zulks dat de vijfjarige termijn de facto vermeerdert wordt met de verschillende jaren die verstreken zijn vanaf het verbruik tot de opstelling van de factuur. De regeling rond de verjaringstermijn dreigt hierdoor natuurlijk te worden uitgehold.

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

Beleidsadvies 12

De Ombudsdienst pleit voor de beperking van de verjaringstermijn tot 2 jaar die zou aanvangen vanaf het moment van de kennisgeving van de (digitale) meterstanden of van de rechtzetting ervan door de distributienetbeheerder aan de energieleverancier.

Wanneer de vervaldatum van de factuur als aanvangspunt zou gelden, **dan stelt de Ombudsdienst voor om de opmaak en het versturen van de jaarlijkse afrekeningen, correctiefacturen of slotfacturen in de tijd te beperken tot maximum 12 maanden vanaf de datum dat de energieleverancier de (rechtgezette) meteropname van de distributienetbeheerder heeft ontvangen (zie de backbilling-termijn in beleidsadvies 11).**

Op die manier probeert de Ombudsdienst op federaal vlak een rechtmatig evenwicht te vinden tussen de termijn voor de opmaak van energiefacturen (12 maanden vanaf het moment van de kennisgeving van de (digitale) meterstanden of van de rechtzetting ervan door de distributienetbeheerder aan de energieleverancier) en de verjaringstermijn van energiefacturen (2 jaar vanaf de vervaldatum van de energiefactuur) . Dit evenwicht vermijdt dat de gewestelijke termijnen voor de rechtzetting van energiefacturen door de distributienetbeheerder en de energieleveranciers in het gedrang komen.

Sommigen vrezen dat energiebedrijven wegens de inkorting van de verjaringstermijn van 5 naar 2 jaar, sneller zullen overgaan tot een invordering van de openstaande energieschuld door een professionele schuldinvorderaar. We stellen echter vast dat energiebedrijven nu al vroeg in de innings- en invorderingsprocedure voor deze weg kiezen, door de schuld te laten invorderen door of te verkopen aan een incassobureau, advocatenkantoor of gerechtsdeurwaarder.

4. INNING- EN INVORDERING VAN ENERGIESCHULDEN

Sinds jaren, met uitzondering van de coronaperiode, stellen we een stijging vast van de klachten over de minnelijke invordering en vooral aangaande de daarvoor aangerekende kosten.

jaar	Aantal klachten
2019	334
2020	381
2021	290
2022	388
2023	616

De Ombudsdienst pleitte [in het verleden](#) al voor een beperking van de kostenaanrekening bij wanbetaling met de volgende voorstellen:

- **De betalingstermijn van energiefacturen uitbreiden naar minstens 30 kalenderdagen.** Momenteel is deze termijn vastgesteld op 15 kalenderdagen, maar deze termijn sluit niet aan bij het periodieke, doorgaans maandelijkse inkomen van de consument.
- **Geen administratieve kosten of nalatigheidsinteressen aanrekenen bij een afbetalingsplan.** Als consumenten met betalingsproblemen een afbetalingsplan aanvragen bij een leverancier, is deze vaak niet de enige schuldeiser. Forfaitaire kosten en aangerekende intresten voor een afbetalingsplan kunnen dan extra zwaar wegen op het reeds onder druk gezette gezinsbudget.

De Ombudsdienst verwelkomt dan ook de **beperkingen van de kostenaanrekening aan de consument bij de invordering van schulden** zoals vastgelegd door de federale Wetgever in Boek XIX “Schulden van de consument” van het Wetboek van economisch recht.

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

Na overleg met de gewestelijke energieregulators pleit de Ombudsdienst ervoor om rekening te houden met 2 categorieën van wettelijke voorschriften:

- De **algemene regels** inzake invorderingen van schulden door ondernemingen bij de consument, die van toepassing zijn op alle sectoren, dus ook de energiesector, en die in

een federale wet zijn vastgelegd². Deze regels moeten nageleefd worden door schuldeisers (zoals energiebedrijven), maar ook door professionele schuldvorderaars (incassobureaus, advocaten, gerechtsdeurwaarders voor zover zij buitengerechtelijk invorderen, ...).

- De **specifieke regels** die de energiebedrijven moeten naleven bij de invordering van achterstallige energiefacturen bij huishoudelijke afnemers en die gewestelijk zijn vastgelegd³.

Inwerkingtreding van de nieuwe, algemene regels

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

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

Cumulatieve toepassing

Energiebedrijven en hun schuldvorderaars dienen zich bij de invordering van energieschulden te houden aan zowel de algemene, federale regels als aan de specifieke, gewestelijke regels.

² Het reeds eerder vermelde Boek XIX “Schulden van de consument” van het Wetboek van economisch recht.

³ Voor het Vlaamse Gewest zijn die in hoofdzaak terug te vinden onder Titel V van het Energiebesluit (Besluit van 19 november 2010 van de Vlaamse Regering houdende algemene bepalingen over het energiebeleid).

In het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest wordt de procedure beschreven in:

- de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, en
- de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende wegenisretributies inzake gas en elektriciteit en houdende wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Voor het Waalse Gewest zijn deze regels opgenomen in:

- Arrêté du Gouvernement wallon de 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité ;
- Arrêté du Gouvernement wallon de 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz.

Volgens de voorbereidende werken van de algemene, federale wet heeft indien “een cumulatieve toepassing niet mogelijk is”, de specifieke regel voorrang op de algemene regel⁴.

Wat zegt de nieuwe regeling over de kostenaanrekening in het kader van een schuldinvordering?

Kosten voor herinneringsbrieven en ingebrekestellingen

Ingevolge de algemene regel, mag een energieleverancier per kalenderjaar geen kosten meer aanrekenen voor de herinneringen bij niet-betaling van drie vervaldata⁵. Voor de bijkomende herinneringen mag een kost van maximaal 7,5 euro worden aangerekend, verhoogd met de verzendingskosten.⁶

In het **Vlaamse Gewest** mogen die kosten nooit worden aangerekend bij beschermde afnemers⁷. Voor andere dan de beschermde afnemers vermeldt de Vlaamse gewestelijke regeling geen beperkingen voor de kostenaanrekening. Bijgevolg is de algemene regeling onverkort van toepassing: geen kostenaanrekening voor de herinneringen bij niet-betaling van drie vervaldata en een maximum van 7,50 euro voor de bijkomende herinneringen.

In het **Brusselse Hoofdstedelijke Gewest** is overeenkomstig de federale wetgeving geen kostenaanrekening mogelijk voor de herinneringen bij niet-betaling van drie vervaldata. Voor de bijkomende zendingen gelden, voor zover een kostenaanrekening in de energieleveringsovereenkomst is vastgelegd, de gewestelijke maxima van 7,50 euro voor een herinnering en 15 euro voor de ingebrekestelling⁸. Het totaal van de invorderings- en

⁴ Wetsontwerp houdende invoeging van boek XIX “Schulden van de consument” in het Wetboek van economisch recht, blz. 8.

⁵ De algemene regel zegt in eerste instantie dat aan de consument geen kosten mogen worden aangerekend voor de eerste herinnering bij niet-betaling van één vervaldatum. Bij overeenkomsten betreffende de regelmatige levering van goederen en diensten, zoals energieleveringscontracten, geldt die regel voor drie vervaldata per jaar.

⁶ Art. XIX.2, §2, tweede lid WER.

⁷ Art. 5.1.4 Energiebesluit.

⁸ Art. 25sexies, §2, tweede lid, 1^o ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en art. 20quater, §1, vijfde lid ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende wegenisretributies inzake gas en elektriciteit en houdende wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

administratieve kosten mag de som van 55 euro per leveringscontract niet overschrijden. Deze beperking geldt tot volledige betaling van de achterstallen of totdat wordt overgegaan tot een gerechtelijke procedure.

In het **Waalse Gewest** is overeenkomstig de federale wetgeving geen kostenaanrekening mogelijk voor de herinneringen bij niet-betaling van drie vervaldata. Voor de bijkomende zendingen gelden een maximum van 7,50 euro voor de herinnering en 15 euro voor de ingebrekestelling en kunnen die kosten enkel worden aangerekend voor zover dit in de energieleveringsovereenkomst is vastgelegd. Zodra een gerechtelijke procedure wordt ingeleid kunnen geen kosten voor de herinneringsbrief en de ingebrekestelling meer geëist worden. Het totaal van deze kosten mag de som van 55 euro per jaar en per energiesoort niet overschrijden. Deze kosten mogen niet worden aangerekend aan de beschermde afnemers.⁹

Nalatigheidsintresten en forfaitaire schadevergoedingen

Volgens de algemene regel kunnen nalatigheidsinteressen en/of een schadevergoeding pas worden gevorderd ten minste 14 kalenderdagen nadat een betalingsherinnering is verstuurd.

Wanneer na een termijn van 14 dagen vanaf de eerste herinnering de achterstallige schuld niet (geheel) is aangezuiverd, kan de energieleverancier volgens de algemene regeling vergoedingen aanrekenen, maar die blijven beperkt tot:

- de verwijlntresten (ook nalatigheidsintresten genoemd);
- een forfaitaire vergoeding, voor zover die in de contractuele voorwaarden voorzien is.¹⁰

Hierna volgt een analyse van de algemene federale regel per gewest waarbij abstractie wordt gemaakt van de herinneringen, ingebrekestellingen en opzeggingen van energiecontracten die leveranciers eveneens blijven communiceren in het kader van de sociale openbare dienstverplichtingen die per gewest worden opgelegd en waarvoor minimumtermijnen zijn

⁹ Art. 30ter, eerste lid, 3^o arrêté du Gouvernement wallon de 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité;

Art.33 ter, eerste lid, 3^o arrêté du Gouvernement wallon de 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz.

¹⁰ Art. XIX.4, eerste lid WER.

voorgeschreven. Deze gewestelijke sociale openbare dienstverplichtingen moeten cumulatief met de federale regels worden toegepast.

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

In het **Brusselse Hoofdstedelijke Gewest** mogen aan de energieverbruiker, behoudens het verschuldigde resterende saldo geen andere vergoedingen gevraagd worden dan de eerder vermelde kosten voor herinneringsbrieven en ingebrekestellingen, voor zover dit in de contractuele voorwaarden voorzien is¹¹.

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

- de contractueel vastgelegde nalatigheidsintresten;
- de eerder vermelde kosten voor herinneringsbrieven en ingebrekestellingen.¹²

Nalatigheidsintresten

De algemene regeling legt een maximum percentage op voor de nalatigheidsintresten. De gewestelijke regelingen voorzien echter in bijzondere maxima bij de inning van achterstallige energieschulden.

In het **Vlaamse Gewest** mag de nalatigheidsintrest niet meer bedragen dan de wettelijke intrest¹³.

In het **Brusselse Hoofdstedelijke Gewest** mag de leverancier sedert 30 april 2022 geen nalatigheidsintrest meer aanrekenen.

¹¹ Art. 25sexies, §2, tweede lid ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en art. 20quater, §1, vijfde lid ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende wegensretributies inzake gas en elektriciteit en houdende wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

¹² Art. 30ter, eerste lid, 3^o arrêté du Gouvernement wallon relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité en art. 33 ter, eerste lid, 3^o arrêté du Gouvernement wallon relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz. een maximum van 2.000 euro als het verschuldigde saldo hoger dan 500 euro is.

¹³ Art. 5.1.5 Energiebesluit.

In het **Waalse Gewest** mag de nalatigheidsintrest niet meer bedragen dan de wettelijke intrest¹⁴.

Forfaitaire schadevergoeding

Dikwijls vermelden de algemene voorwaarden van een contract een vast bedrag, dat de energieafnemer in geval van wanbetaling verschuldigd is. Dit geeft de schuldeiser het voordeel dat hij geen bewijs moet leveren van het nadeel dat hij werkelijk heeft geleden.

Volgens de algemene regeling mag een schadevergoeding enkel worden aangerekend in zoverre deze uitdrukkelijk in de overeenkomst is voorzien. Bovendien wordt de forfaitaire schadevergoeding beperkt en mag het bedrag daarvan niet hoger zijn dan:

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

Voorbeeld

bij een niet-betaald bedrag van 1.000 euro mag de schuldeiser dus maximaal 65 euro + 5 % van 500 euro, dus in totaal 90 euro aan forfaitaire vergoeding vragen.

Er kunnen aan de consument geen andere bedragen aangerekend worden dan deze maximale verwijlinterest en/of forfaitaire vergoeding.

Een rechter kan daarnaast nog altijd besluiten dat een schadebeding, al beantwoordt het aan die bedragen, niet in verhouding staat met een redelijke raming van de potentiële schade, en bijgevolg een onrechtmatig beding is.

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

¹⁴ Art. 30ter, eerste lid, arrêté du Gouvernement wallon relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité en art. 33ter, eerste lid, arrêté du Gouvernement wallon relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz.

De regelingen van het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest en het Waalse Gewest voorzien niet in een forfaitaire schadeloosstelling, behoudens de eerder vermelde vergoedingen voor herinneringsbrieven en ingebrekestellingen, zodat deze voor het overige niet toegestaan zijn.

Ten slotte stellen we vast dat de invordering door of de verkoop van energieschulden aan professionele schuldivorderaars regelmatig voor problemen zorgt, niet alleen wat de aangerekende kosten of (weliswaar gereguleerde) schadebedingen betreft, maar ook op het vlak van communicatie tussen de betrokken leverancier en de schuldivorderaar, zelfs als de betrokken klant zijn financiële situatie al heeft geregulariseerd.

Deze overdracht of verkoop van energieschulden zou beter moeten gekaderd worden.

Beleidsadvies 13

De Ombudsdienst stelt voor om **forfaitaire schadebedingen** voor zover ze toegestaan zijn door gewestelijke regelgevingen inzake sociale openbare dienstverplichtingen en zoals gereguleerd in Boek XIX “Schulden van de consument” van het Wetboek van economisch recht, **enkel toe te laten wanneer de energieleverancier het energiecontract van de klant opzegt.**

De aanrekening van forfaitaire schadebedingen is federale materie tenzij ze op gewestelijk vlak niet toegelaten is. Een aantal leveranciers passen deze schadebedingen dan ook toe als bijkomend middel om de klant onder druk te zetten, zelfs als er over bepaalde openstaande bedragen nog discussie is of zelfs zonder het energiecontract te beëindigen. Forfaitaire schadebedingen worden op die manier een bron van inkomsten zonder dat ze gebruikt worden waarvoor ze uiteindelijk dienen, namelijk een schadevergoeding voor invordering van energieschulden wanneer de inning door middel van een herinnering en ingebrekestelling geen resultaat oplevert en de leverancier er uiteindelijk voor kiest om een professionele schuldivorderaar in te schakelen. Door forfaitaire schadevergoedingen pas aan te rekenen op het moment van opzegging van het contract, krijgt de klant de boodschap dat hij op zoek moet gaan naar een nieuwe leverancier en dat er voor de bijkomende invorderingskosten van de energieschuld een forfaitaire schadevergoeding zal worden aangerekend.

5. BEREIKBAARHEID VAN ENERGIEBEDRIJVEN

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

Tijdens de energiecrisis werden de leveranciers overstelpt met vragen van klanten, maar sinds 2023 is de rust op de markt stilaan weergekeerd. Dit vertaalt zich in een aanzienlijke daling van de klachten over de onbereikbaarheid van de energieleveranciers: van meer dan 4.000 in 2022 naar “slechts” 1.655 in 2023. De energieprijzen zijn gestabiliseerd in de loop van 2023, waardoor klanten uiteraard met minder vragen zitten. Daarnaast hebben de bedrijven hun callcenters op het hoogtepunt van de energiecrisis fors uitgebreid en de elektronische of digitale bereikbaarheid van hun diensten verbeterd. Het niveau van bereikbaarheid van voor de energiecrisis is evenwel nog niet bereikt.

Bovendien stelt de Ombudsdienst vast dat een aantal energieleveranciers niet meer telefonisch bereikbaar zijn voor een aantal online-producten die ze in de markt zetten. **Wanneer een leverancier enkel online-producten aanbiedt, wordt daarbij dikwijls bedongen dat deze leverancier telefonisch helemaal niet bereikbaar is.**

Nochtans bepaalt [artikel XVI.2 van boek XVI van het Wetboek economisch recht](#) het volgende: *“Teneinde de consument toe te laten bij een onderneming rechtstreeks een klacht in te dienen of informatie te vragen in verband met een reeds afgesloten overeenkomst, verstrekt de onderneming daartoe, aanvullend op de gegevens bedoeld in artikel III.74, **en voor zover een klachtendienst bestaat**, diens telefoon- en faxnummer en elektronisch adres. Deze dienst mag in zijn benaming geen verwijzing maken naar de termen "ombuds", "bemiddeling", "verzoening", "arbitrage" "gekwalificeerde entiteit" of "buitengerechtelijke geschillenregeling".”*

Uit deze bepaling kan men afleiden dat energieleveranciers met een klachtendienst verplicht zijn om telefoon- en faxnummer van hun klachtendienst aan de consument mee te delen.

Bovendien bepaalt het zogenaamde [Consumentenakkoord](#) voor de energieleveranciers die het akkoord ondertekenden¹⁵: “De consument kiest vrij de manier waarop hij zijn vraag tot de energieleverancier richt of zijn klacht bij hem indient. De energieleveranciers verbinden zich er toe om mondelinge afspraken die gemaakt worden met de consument per brief, per e-mail of per SMS, naargelang de aard van de afspraak, te bevestigen. Dit om elk misverstand over gemaakte afspraken te vermijden. Meer specifiek gaat het om mondelinge afspraken die een financiële of contractuele relevantie hebben voor de consument. Dit om ervoor te zorgen dat de consument over een bewijs kan beschikken van wat is besloten, afgesproken of toegezegd wanneer er contact is geweest over de uitvoering van een overeenkomst of de betaling van een factuur.”

Beleidsadvies 14

Wetende dat er een digitale kloof bestaat (waarvan het risico nog steeds op 40 % van de bevolking wordt geraamd¹⁶), verdient het **aanbeveling om de telefonische bereikbaarheid van energieleveranciers wettelijk te verankeren**, alsmede de verplichting om telefonische afspraken die een financiële of contractuele relevantie hebben voor de consument schriftelijk te bevestigen.

¹⁵ (update bron FOD Economie) De overeenkomst werd ondertekend door 18 leveranciers die actief zijn of potentieel actief zijn op de residentiële markt.

Sindsdien zijn, rekening houdend met fusies, terugtrekkingen uit de markt, terugtrekkingen uit de overeenkomst en het ontbreken van activiteit in het residentiële aanbod, nog slechts zeven leveranciers daadwerkelijk bij de overeenkomst betrokken:

- | | |
|-------------------------------|---|
| 1) Aspiravi s.a./n.v. | 4) TotalEnergies (Lampiris s.a. / n.v). |
| 2) Eneco Belgium s.a./n.v. | 5) Luminus s.a. / n.v. |
| 3) Engie Electrabel s.a./n.v. | 6) Mega (Power Online s.a. / n.v.) |
| | 7) Trevion s.a. / n.v. |

De volgende zeven ondertekenaars :

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

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

Een aantal leveranciers zoals Elegant, Ebem en Ecopower hebben de overeenkomst niet ondertekend, maar engageren zich wel om het [Consumentenakkoord](#) na te leven. Nieuwe leveranciers zoals Bolt Energie, Energie.be, Dats 24, Frank Energie en EnergyVision hebben de overeenkomst nog niet ondertekend.

¹⁶ Barometer Digitale Inclusie 2022 van de Koning Boudewijn Stichting

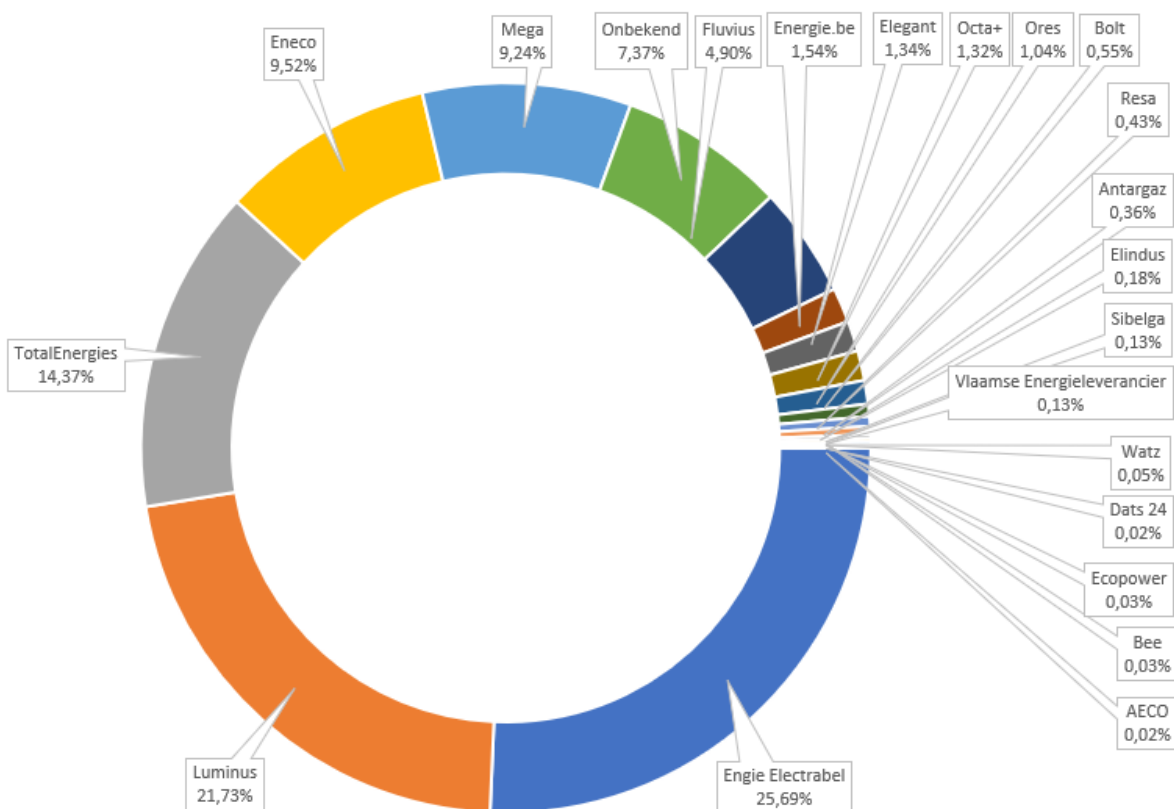
We denken in het bijzonder aan situaties waarbij klanten inbellen om een verhuis te regelen zonder dat zij hiervan een schriftelijke bevestiging ontvangen. Problemen ontstaan wanneer de telefonische verhuismelding dan niet tijdig door de leverancier is ontvangen of wanneer er geen telefonische opzegging van het energiecontract is terug te vinden.

Beleidsadvies 15

Om de telefonische bereikbaarheid van energiebedrijven te verbeteren, bevelen we ook een **gratis telefoonnummer bij energieleveranciers en distributienetbeheerders** aan.

De meeste energiebedrijven zijn enkel telefonisch bereikbaar via een betalend nummer en soms met lange wachttijden. Dikwijls worden de klanten geleid naar digitale vragenlijsten en klachtenformulering. Niet alle klanten hebben echter de digitale capaciteiten om daarmee om te gaan en zijn eerder op zoek naar een luisterend oor voor hun vragen en eventuele problemen. Veel van deze zoekende klanten komen dan uiteindelijk bij de Ombudsdienst terecht zonder dat deze eerstelijnsbehandeling tot het takenpakket van de Ombudsdienst behoort. Meer dan 6.000 telefonische oproepen hadden in 2023 betrekking op aangelegenheden waarvoor de klant zich tot het energiebedrijf (leverancier of distributienetbeheerder) had moeten richten, wat dikwijls niet gelukt was.

Telefonische oproepen over energiebedrijven in 2023



Beleidsadvies 16

Vele leveranciers communiceren momenteel met hun klanten via webformulieren of chat.

Wanneer deze bedrijven vervolgens per e-mail corresponderen, doen ze dat vanaf e-mailadressen waarop de gebruiker niet kan antwoorden (“no-reply@...”). Als de klant daarop dan wil reageren, moet hij helemaal opnieuw beginnen met een nieuw bericht via het webformulier.

Elk energiebedrijf zou daarom een e-mailadres moeten opgeven dat toegankelijk is voor zijn klanten, zodat ook een digitale dialoog mogelijk blijft.

Dit heeft als bijkomend voordeel dat de verzonden e-mails altijd standaard bewaard worden in de mailbox van de gebruiker, wat een eenvoudige manier is om achteraf de verzending van de e-mail aan te tonen.

OPRICHTING INTERFEDERAAL ENERGIEPLATFORM

De telefonische informatietaak behoort momenteel niet tot het wettelijke takenpakket van de Ombudsdienst. Klachten moeten immers schriftelijk worden ingediend, maar de Ombudsdienst is toch elke werkdag in de voormiddag telefonisch bereikbaar. Hierbij houden we de lijnen in eerste instantie open voor zogenaamde spoedprocedures van gezinnen of bedrijven die dreigen van het net afgesloten te worden.

We proberen hiermee als publieke dienst tegemoet te komen aan de **Europese regelgeving**, waarbij **aan elke lidstaat wordt opgedragen om een uniek informatieloket op te richten**. Binnen de Belgische context wordt deze rol momenteel waargenomen door de verschillende federale en gewestelijke actoren, waaronder de Ombudsdienst in het kader van zijn klachtenbehandeling.

Een uniek loket is in België evenwel nog niet aanwezig. Daarom sluiten de ombudsmannen voor energie zich aan bij de aanbevelingen, geformuleerd binnen het platform tegen energiearmoede (beheerd door de Koning Boudewijnstichting).

“Zorgen voor een betere toegang van gezinnen tot betrouwbare informatie over de energiemarkt.

De vele actoren en de complexiteit van de energiesector maken dat heel wat gezinnen erin verloren lopen en ook niet altijd een herkenbare, neutrale gesprekspartner vinden waarbij ze terecht kunnen met vragen over:

- *hun facturen;*
- *de aangeboden producten en diensten;*
- *de mogelijkheden om te investeren in energie-efficiëntie;*

- *beschikbare premies;*
- *of specifieke sociale steunmaatregelen inzake energie.*

Het Platform stelt eveneens voor om een portaal te creëren dat een overzicht geeft van de bevoegdheden en de te contacteren actoren (wanneer en hoe), ten behoeve van de gezinnen, maar ook van de actoren van de eerste en tweede lijn, die hen moeten helpen.”

De Ombudsdienst probeerde deze aanbeveling in 2023 ook ingang te laten vinden in het federaal consumentenplatform met als werktitel “ConsumerConnect”, dat werd ontwikkeld in samenwerking met de FOD Economie. Dit platform is gestart op 15 maart 2024 en zal de toegankelijkheid van consumenten verhogen voor vragen of problemen met de aankoop en levering van goederen en diensten. Voor energieproblemen zal het platform echter beperkt blijven tot vragen, meldingen en klachten over federale materies zoals energieprijzen, sociale tarieven, marktpraktijken en consumentenbescherming.

BELEIDSADVIES 17

Omdat vragen en meldingen over elektriciteit en aardgas ook geheel of gedeeltelijk te maken kunnen hebben met de gewestelijke organisatie van de energiemarkten en de uitdagingen in het kader van de energietransitie, **pleit de Ombudsdienst voor een interfederaal energieplatform met betrouwbare informatie over de energiemarkt en de energietransitie.**

Voor bemiddelingsaanvragen voor klachten en geschillen over federale en/of gewestelijke energiemateries blijft de Ombudsdienst voor Energie het unieke aanspreekpunt.

6. OMBUDSBIJDRAGE: RESPONSABILISERING ENERGIEBEDRIJVEN

De Ombudsdienst voor Energie wordt gefinancierd door ombudsbijdragen, ten laste van de energiebedrijven.

Het bedrag daarvan wordt jaarlijks bij koninklijk besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, op basis van een begrotingsvoorstel opgesteld door de leden van de Ombudsdienst. Dit begrotingsvoorstel wordt uiterlijk op 30 juni van het jaar dat voorafgaat aan het betrokken begrotingsjaar ter goedkeuring voorgelegd aan de Ministerraad. Voor het werkingsjaar 2025 werd dit bedrag op de federale Ministerraad van 21 juni 2024 vastgesteld op 2.763.522 euro.

[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) bepaalt dat de ombudsbijdrage die door de elektriciteits- en gasbedrijven moet betaald worden, berekend wordt op basis van twee factoren:

- Het gemiddeld aantal klanten in het jaar dat voorafgaat aan het jaar waarin de ombudsbijdrage wordt vastgelegd: **de vaste ombudsbijdrage**.
- Het aantal klachten dat in het afgelopen werkingsjaar per energiebedrijf werd ingediend: **de variabele ombudsbijdrage**.

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

1. De globale verdeelsleutel die het respectievelijke aandeel van de leveranciers en de distributienetbeheerders in de kosten voor de financiering van de Ombudsdienst vastlegt. Die wordt bepaald door:
 - voor 75 % rekening te houden met het totale aantal klanten van de leveranciers en van de distributienetbeheerders, en
 - voor 25 % rekening te houden met het totale aantal klachten die de Ombudsdienst registreert ten aanzien van de leveranciers en van de distributienetbeheerders.

Wat de distributienetbeheerders betreft, houdt deze verdeelsleutel rekening met bepaalde klachtenparameters: de technische en juridische aspecten verbonden met het netwerkbeheer, die behoren tot de verantwoordelijkheid van de distributienetbeheerders. Het betreft 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 % rekening met het totale aantal klanten van het elektriciteits- of aardgasbedrijf en voor 50 % 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 ombudsbijdrage zoals deze verschuldigd zijn door een elektriciteits- en/of aardgasbedrijf, respectievelijk aangeduid als leverancier en distributienetbeheerder (of werkmaatschappij).

We kunnen ons afvragen of deze verdeelsleutels nog relevant zijn. Voor de eerste verdeelsleutel stellen we onder meer vast dat de '25 %-regeling niet overeen stemt met het klachtenpercentage van de distributienetbeheerders en dan vooral langs Vlaamse kant. Daar waar in het Brusselse Hoofdstedelijk gewest en het Waals gewest de eindafnemers de mogelijkheid hebben om beroep te doen op een gewestelijke geschillen- of ombudsdienst bij de respectievelijke gewestelijke energieregulatoren BRUGEL en CWaPE, is dit in het Vlaamse gewest nog niet voorzien. Nochtans stelt het Vlaamse energiedecreet dat partijen die een klacht hebben met betrekking tot de verplichtingen van distributienetbeheerder FLUVIUS, het geschil schriftelijk ter bemiddeling aan de VREG kunnen voorleggen. De VREG stelt de bemiddelingsprocedure vast maar in de praktijk is deze procedure er nog niet en worden klachten over FLUVIUS behandeld door de federale Ombudsdienst voor Energie indien de klacht of het geschil eveneens een impact kan hebben op de energiefactuur van de eindafnemers. Een kleiner aantal klachten wordt ook behandeld door de Vlaamse Ombudsdienst, wanneer het geschil betrekking heeft op louter gewestelijke reglementeringen, zoals aansluitingen, stroompannes, voltageproblemen, renovatiepremies en

premies voor hernieuwbare energie die behoren tot de bevoegdheid van het Vlaams Energie- en Klimaatagentschap (VEKA).

Het aantal klachten over distributienetbeheerders bij de federale Ombudsdienst voor Energie gaat de laatste jaren in stijgende lijn en dan vooral sinds de energiecrisis en de invoering van het dataplatform ATRIAS, einde 2021. Deze stijging is het grootst voor de distributienetbeheerder FLUVIUS, precies omdat er in Vlaanderen geen afzonderlijke geschillendienst is opgericht. Bovendien stijgt in Vlaanderen het aantal klachten over toepassingen van de digitale meter, zoals de opstart van de maandelijkse facturatie van het reële verbruik, het energiedelen en injectievergoedingen in het kader van terugleveringscontracten.

	Klachten 2019	Klachten 2020	Klachten 2021	Klachten 2022	Klachten 2023
Vlaanderen					
FLUVIUS	877	615	889	2.804	2.499
Totaal	877	615	889	2.804	2.499
Brussel					
SIBELGA	52	42	54	65	74
Totaal	52	42	54	65	74
Wallonië					
AIEG	1	1	0	2	2
AIESH	0	0	0	1	4
ORES	54	55	35	138	174
REGIE DE WAVRE	1	0	0	1	0
RESA	32	26	27	88	85
Totaal	88	82	62	230	265
Totaal	1.017	739	1.005	3.099	2.838

Beleidsadvies18

De Ombudsdienst stelt dan ook voor om de globale verdeelsleutel die het respectievelijke aandeel van de leveranciers en de distributienetbeheerders vastlegt in de kosten voor de financiering van de Ombudsdienst, te herzien door:

- voor 50 % (i.p.v. 75 %) rekening te houden met het totale aantal klanten van de leveranciers en van de distributienetbeheerders, en

- voor 50 % (i.p.v. 25 %) rekening te houden met het totale aantal klachten die de Ombudsdienst registreert ten aanzien van de leveranciers en van de distributienetbeheerders.

7. WERKING EN OPDRACHTEN VAN DE OMBUDSDIENST

Bevoegdheid Ombudsdienst voor Energie

De komende jaren verwacht de Ombudsdienst een toename van het aanbod van producten en diensten door de energieleveranciers. Die hebben in de meeste gevallen nog wel enig verband met energie, maar geen direct verband meer met de levering van elektriciteit of aardgas. Heden gaat het vooral over de levering van petroleumproducten, hout, pellets, het aanbieden van digitale energiebesparingsapplicaties en thermostaten, onderhouds- en herstelcontracten voor verwarmingsinstallaties of zonnepanelen.

Verder stellen we ook een uitbreiding vast van het aanbod dat verband houdt met het Europese Clean Energy Package. Het gaat dan over warmte- en koudnetten, waarover de Ombudsdienst in principe geen klachten kan behandelen maar dit ‘de facto’ wel doet wanneer de beheerder van die netten een leverancier is die ook een vergunning voor de levering van elektriciteit en aardgas heeft. **Is de beheerder van een warmte- of koudnet geen energieleverancier, dan kan de Ombudsdienst niet bemiddelen.**

Eenzelfde vaststelling moeten we maken met betrekking tot de beheerders en deelnemers van energiegemeenschappen en de eventuele contractuele relaties tussen de betrokken partijen. **De bevoegdheid van de Ombudsdienst hieromtrent kan voor interpretatie vatbaar zijn indien deze producten of diensten, zoals toepassingen die verbonden zijn aan een digitale meter (laadpalen, batterijen, zonnepanelen, ...), niet door energieleveranciers zelf maar door andere bedrijven (aggregatoren, makelaars, tussenpersonen, onderaannemers, ...) worden aangeboden.**

Beleidsadvies 19

Verruiming van de geschillen waarvoor de Ombudsdienst voor energie bevoegd is.

Het lijkt wenselijk dat de Ombudsdienst voor energie ook bevoegd zou zijn voor alle geschillen inzake producten en diensten die rechtstreeks of onrechtstreeks met het functioneren van de energiemarkt en de energietransitie te maken hebben, ongeacht of de aanbieder een leverancier of een ander bedrijf is. Consumenten maken immers lang niet altijd dit onderscheid.

Dergelijke verruiming van de bevoegdheden van de Ombudsdienst sluit aan bij de vierde Europese elektriciteitsrichtlijn die haar goedkeuring gehecht heeft aan de cruciale rol van ombudsmannen in de energiesector. Daarbij wordt ook aan andere ondernemingen dan energieleveranciers (handelaars, energiedienstverleners, aggregatoren en alle aanbieders van

contracten met energiecomponenten, inclusief gebundelde offertes en lokale energiegemeenschappen) opgedragen om zich te engageren in de opvolging van buitengerechtelijke geschillenregeling.

Beleidsadvies 20

Wettelijk mogelijk maken om telefonische klachten te registreren. Momenteel is het wettelijk niet voorzien om telefonisch klacht in te dienen. De Ombudsdienst stelt echter vast dat jaarlijks meer dan 6.000 vragen en klachten over energiebedrijven via telefoon worden beantwoord zonder dat tegenover deze bijkomende werklast een aangepast personeelskader of bijkomende financiering staat. Om (kwetsbare) consumenten verder te helpen en een faire bijdrage van de energiebedrijven voor die klachten te mogen aanrekenen, stelt de Ombudsdienst voor om ook telefonische klachten verder schriftelijk te behandelen voor zover de betrokken eindafnemer zich hiermee akkoord verklaart. Dit zou kunnen gebeuren door de telefonische klacht schriftelijk samen te vatten en voor akkoord per brief of e-mail naar de indiener te zenden om die dan vervolgens aan het energiebedrijf te bezorgen. .

Dit laatste beleidsadvies sluit ook aan bij het memorandum van het Belgisch netwerk ombudsman.be¹⁷.

Meer informatie hierover is terug te vinden [via deze link](#).

Voor de energiesector pleiten we in het bijzonder voor de omzetting van de volgende aanbeveling van het netwerk ombudsman.be.:

¹⁷ "Ombudsman.be" is het Belgisch netwerk dat bijna 30 ombudsdiensten, uit verschillende domeinen samenbrengt : federale Staat, gewesten, gemeenschappen, steden en gemeenten, overheidsbedrijven en de private sector.

Alle ombudsmannen helpen de burgers/consumenten om hun probleem op te lossen.

De leden van het netwerk voldoen aan de volgende voorwaarden:

- een ombudsman werkt onafhankelijk van de overheid of het bedrijf waarover hij klachten ontvangt,
- een ombudsman heeft onderzoeksbevoegdheid,
- een ombudsman formuleert adviezen en aanbevelingen,
- een ombudsman publiceert minstens één keer per jaar een openbaar verslag over zijn activiteiten.

De belangrijkste doelstellingen van het netwerk zijn:

- de ombudsdiensten beter bekend maken,
- de ombudsdiensten beter bereikbaar maken voor het publiek,
- de samenwerking tussen de verschillende ombudsdiensten bevorderen en zorgen voor de onderlinge uitwisseling van ervaring en kennis.

“De toegankelijkheid van publieke diensten garanderen.

Voor de energiebedrijven die producten en diensten van essentieel belang aanbieden, betekent dit ook:

- *hulp en bijstand bieden aan de mensen die moeilijkheden ondervinden bij het gebruik van digitale administratieve procedures;*
- *het behoud en het versterken van menselijke en performante telefoontoegang, wat voor bepaalde sectoren zoals de energiesector door openbare dienstverplichtingen kan worden opgelegd;*
- *het creëren of behoud van fysieke toegangspunten, ook in plattelandsgebieden.”*