

## PRIJZEN/TARIEVEN

Sociaal tarief: rechtzetting energiefacturen

### OMSCHRIJVING

Sedert juli 2009 wordt het sociaal tarief in principe automatisch toegepast, zodat de energiekant die daar recht op heeft in principe geen stappen meer moet zetten. Het sociaal tarief wordt immers verworven doordat de energiekant zelf of een persoon die bij hem inwoont een bepaald gewaarborgd inkomen of sociale tegemoetkoming geniet, welke gegevens zijn die bij de betrokken administraties gekend zijn. Dit laat toe dat, door een systeem van gegevensuitwisseling, de energieleveranciers op de hoogte worden gebracht voor welke klanten zij het sociaal tarief dienen toe te passen.

Soms stellen zich echter problemen wanneer de betrokken rechthebbende dat gewaarborgd inkomen of sociale tegemoetkoming verliest. Het gebeurt soms dat de leverancier nog gedurende lange tijd na het verlies van dat recht het verbruik aan sociaal tarief blijft factureren en zich pas op een nog latere datum genoodzaakt ziet om die facturen terug recht te zetten. Nochtans worden dergelijke situaties in de huidige wetgeving reeds geregeld (artikel 11 van de Programmawet van 27 april 2007), maar die bepaling blijkt niet altijd toepassing te vinden.

Verder moet ook rekening worden gehouden met de algemene regel inzake de herziening van facturen. Ingevolge het consumentenakkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt" kunnen de leveranciers in de algemene voorwaarden voor consumenten geen bedingen opnemen die voorzien in een termijn van meer dan twaalf maanden vanaf de uiterste betalingsdatum gedurende de welke zij fouten inzake facturatie kunnen rechtzetten, tenzij deze rechtzetting te wijten is aan derde partijen.

Zo was de heer S. gerechtigd op het sociaal tarief voor gas en elektriciteit tot 31/12/2009. Nochtans paste ENI in de afrekeningsfactuur van 28/04/2010 nog steeds het sociaal tarief toe voor de ganse verbruiksperiode van 14/05/2009 tot 22/04/2010.

In de twee rechtzettingfacturen van 23/06/2011 werd het verbruik voor de periode van 01/01/2010 tot 22/04/2010 aangerekend aan commerciële tarieven van ENI in plaats van het oorspronkelijke sociaal tarief. Niettemin werden deze facturen meer dan 12 maanden na de uiterste datum van betaling van de afrekeningsfactuur van 28/04/2010 (blijkens dit document bepaald op 13/05/2010) opgesteld.

### STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

Geconfronteerd met dit knelpunt, bood ENI een commerciële geste van 250 kWh (41,90 euro) aan.

### AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst beval het energiebedrijf aan dat het de eigen algemene voorwaarden zou volgen, die onder meer bepalen dat, indien een factuur moet worden rechtgezet naar aanleiding van een fout van ENI, dit dient te gebeuren binnen de 12 maanden na de uiterste betalingsdatum van de factuur. We merken daarbij overigens op dat de herzieningstermijn van twaalf maanden van toepassing is op alle fouten in de factuur en zich hierbij niet beperkt tot rechtzettingen ingevolge een fout van de energieleverancier.

### ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ENI handhaafde echter de herzieningsfacturen en voerde daartoe volgende elementen aan:

- Het energiebedrijf diende de oorspronkelijke afrekeningsfactuur van 28/04/2010 recht te zetten omwille van de kennisname dat de heer S. sinds 01/01/2010 niet langer het sociaal tarief genoot, en dit door een melding van de Federale Overheidsdienst Economie, die instaat voor de organisatie van de automatische toekenning van het sociaal tarief. Het besluit daaruit dat de rechtzetting niet diende te gebeuren naar aanleiding van een fout van ENI, waardoor de maximale rechtzettingstermijn van 12 maanden hier niet van toepassing is.

- Het energiebedrijf betwist dat de clausule omtrent de herzieningstermijn niet geheel zou overeenstemmen met het consumentenakkoord en wel omdat het toenmalig van toepassing zijnde akkoord bepaalt: “Hiertoe verbinden de leveranciers er zich toe om in hun algemene/bijzondere voorwaarden met de consument: - geen bedingen op te nemen die voorzien in een termijn van meer dan twaalf maanden vanaf de uiterste betalingsdatum gedurende de welke de leverancier fouten inzake facturatie kan rechtzetten, tenzij deze rechtzetting te wijten is aan derde partijen.”

#### COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst wijst er echter op dat het consumentenakkoord het heeft over “fouten in de facturatie”, wat niet hetzelfde is als een fout in hoofde van de leverancier.

Belangrijker is echter dat het energiebedrijf tevergeefs aanvoert “dat de rechtzetting van de afrekeningsfactuur van 28/04/2010 te wijten is aan de melding van de Federale Overheidsdienst Economie dat de heer S. niet langer genoot van het sociaal tarief sedert 01/01/2010”.

De uitwisseling van gegevens tussen de FOD Economie en de energieleveranciers gebeurt immers viermaal per jaar (bijgevolg trimestrieel). Niet alleen diende bij de opmaak van de factuur aan sociaal tarief reeds één gegevensuitwisseling te hebben plaatsgevonden, ook bij iedere daarna volgende trimestriële gegevensuitwisseling had het bedrijf kunnen vaststellen dat de heer S. niet meer bij de gerechtigden voorkwam. Nochtans stuurde het bedrijf pas op 16/09/2010 hieromtrent een brief naar de heer S. Bovendien duurde het dan nog tot nagenoeg anderhalf jaar na het verlies van dit recht totdat effectief tot rechtzetting werd overgegaan. De Ombudsdienst blijft dus bij zijn standpunt.