

PERSMEDEDELING DOOR FEDERAAL VICE-EERSTEMINISTER EN MINISTER VAN CONSUMENTEN KRIS PEETERS, FEDERAAL MINISTER VAN ENERGIE MARIE-CHRISTINE MARGHEM, VLAAMS VICEMINISTER-PRESIDENT EN MINISTER VAN ENERGIE BART TOMMELEIN, WAALS MINISTER VAN ENERGIE JEAN-LUC CRUCKE EN BRUSSELS MINISTER VAN ENERGIE CÉLINE FREMAULT

Vrijdag 19 oktober 2018

Energiefactuur wordt eenvoudiger

Federaal vice-eersteminister en minister van consumenten Kris Peeters, federaal minister van energie Marie-Christine Marghem, Vlaams viceminister-president en minister van energie Bart Tommelein, Waals minister van energie Jean-Luc Crucke en Brussels minister van energie Céline Fremault, hebben samengewerkt om de energiefactuur te vereenvoudigen.

Kris Peeters: “Energiefacturen bevatten bijzonder veel gegevens en het is voor consumenten soms moeilijk om er aan uit te geraken. Door de energiefactuur te vereenvoudigen, maken we het voor de consument makkelijker om te weten hoeveel hij betaalt voor welk verbruik. De vereenvoudigde energiefactuur bundelt alle belangrijke gegevens op twee bladzijden. Door op elke factuur, ongeacht de leverancier, met dezelfde rubrieken te werken, kan de consument de belangrijkste gegevens zoals verbruik en kostprijs steeds makkelijk terugvinden. Klanten zullen hun facturen en alle gegevens bovendien ook op een logische en overzichtelijke manier moeten kunnen raadplegen in de digitale klantzone.”

Marie-Christine Marghem: “De vereenvoudiging van de factuur en de mogelijkheid tot digitale raadpleging is het resultaat van overleg met stakeholders van de energiesector. Goed nieuws dus voor de consument die nu gemakkelijker de factuur kan begrijpen en vergelijken met andere energieleveranciers. Zo kan de consument zijn verbruik nu beter sturen.”

Bart Tommelein: “Vandaag is de energiefactuur voor velen een onbegrijpelijk kluwen. Door de factuur te vereenvoudigen willen we ervoor zorgen dat mensen meer inzicht krijgen in hun verbruik en de kostprijs. En dat het voor iedereen duidelijker is welk contract hij of zij heeft, hoe lang het nog loopt, hoe groen die energie is, hoe de factuur opgesplitst is,... Een groter bewustzijn over de energiefactuur kan bovendien een stimulans zijn om energie te besparen en zo de kost omlaag te krijgen. Daarom zal ook op elke factuur staan dat je in Vlaanderen terecht kan bij het Energiehuis van je gemeente voor alle vragen over energiebesparing.”

Jean-Luc Crucke: “Eén van de prioriteiten van de Waalse Regering inzake elektriciteits- en gasmarkten is het bevorderen van de grootst mogelijke transparantie van de energiefactuur. In mijn hoedanigheid van Waals minister van energie verleen ik daarom steun aan een geleidelijk proces van uniformisering en harmonisering van de factuur.”

Céline Fremault: “De energiefactuur, niet altijd even makkelijk te ontcijferen, is een belangrijk element in het leven van onze burgers. Dit nieuwe model voor een vereenvoudigde factuur is echt een stap vooruit, want het zal de verbruikers helpen om hun factuur makkelijker en sneller te begrijpen. Een ander groot voordeel is dat op alle facturen de gegevens zullen staan van de verschillende actoren die de verbruikers kunnen bijstaan om enerzijds de concurrentie ten volle te benutten en anderzijds energiebesparingen te verwezenlijken.”

Als gevolg van talrijke Europese, wettelijke en decretale bepalingen, en hun uitvoeringsbesluiten, bevatten de facturen van de energieleveranciers aan de consument, bijzonder veel gegevens. Daardoor wordt de leesbaarheid voor de consument bemoeilijkt.

De complexiteit van de factuur hangt ook samen met de complexiteit van de organisatie van de energiemarkt, als gevolg van de verschillende tussenkomende partijen (overheden, leveranciers, distributienetbeheerder) en van de diverse aanvullende heffingen, taksen, belastingen en bijdragen, zowel op het federale als het regionale vlak.

De energiefactuur moet dienen als instrument om eenvoudig na te gaan wat zijn meterstanden zijn, of zijn contract goed wordt uitgevoerd en wat hij op jaarbasis al betaald heeft aan voorschotten en hoeveel hij nog terugkrijgt of dient bij te betalen. Bovendien moet ze de nodige elementen verschaffen om een duidelijke vergelijking te kunnen maken.

De federale minister van Economie en Consumenten, de federale minister van Energie en de ministers van Energie van de drie Gewesten zijn na onderling overleg, waarbij ook de regulatoren en vertegenwoordigers van de stakeholders waren betrokken, overeengekomen om stappen te ondernemen voor de vereenvoudiging van de energiefactuur. Zij verbinden zich ertoe, elk in hun bevoegdheidsdomein, de nodige initiatieven te nemen om de regelgeving aan te passen om deze vereenvoudiging te realiseren.

De principes voor deze vereenvoudiging zijn de volgende.

1. De factuur wordt beperkt tot twee bladzijden;
2. De leveranciers moeten de verplichte gegevens in samenhangende rubrieken weergeven. Dat zorgt er voor dat iedereen makkelijker kan vergelijken. Ze blijven wel vrij in de opmaak.
3. Op de voorzijde komen de essentiële gegevens voor aan de hand waarvan de consument op eenvoudige wijze kan vaststellen welk bedrag hij verschuldigd is aan de leverancier en tegen wanneer hij dit moet betalen of op welke terugbetaling hij recht heeft en tegen welke datum het bedrag op zijn rekening zal worden teruggestort;

De rubrieken op de voorzijde zijn de volgende:

- a. de identificatie van de leverancier, met vermelding van zijn adres en ondernemingsnummer;
- b. de identificatie van de klant met vermelding van zijn facturatieadres;

- c. het factuurnummer en de factuurdatum;
- d. de identificatie van het contract en zijn looptijd (aangevuld met de datum voor contracten van bepaalde duur), en, indien van toepassing, aanduiding dat het sociaal tarief is toegekend; wanneer het sociaal tarief enkel voor een deel van verrekenende periode werd toegekend wordt de juiste periode vermeld;
- e. de aanduiding of het om een jaarlijkse afrekeningsfactuur gaat of om een slotfactuur, met vermelding van de energiedrager(s) waarop de factuur slaat; in deze rubriek worden ook opgenomen:
 - het leveringsadres;
 - de begin- en einddatum van de opnameperiode en de overeenstemmende meterstanden en het verbruik, indien nodig opgesplitst naar dag, nacht en exclusief nacht;
 - het aantal dagen van de afgerekende periode;
 - het totale verbruik per energiedrager;
- f. het totaalbedrag dat verschuldigd is voor de afgerekende periode, het totaal van de gefactureerde voorschotten en het te betalen saldo of het terug te storten bedrag; telkenmale wordt het bedrag exclusief btw, het btw-bedrag en het bedrag inclusief btw weergegeven;

deze rubriek wordt verder aangevuld met de uiterste datum voor de betaling of de terugbetaling, het rekeningnummer waarop moet worden betaald of waarop zal worden teruggestort en de gestructureerde mededeling die moet worden vermeld bij betaling; tevens wordt vermeld of de betaling via overschrijving of via domiciliëring gebeurt;
- g. het bedrag van het nieuw voorschot dat in rekening wordt gebracht en de eerstvolgende datum hiervan;
- h. de contactgegevens van de klantendienst (telefoonnummer en mailadres);
- i. de naam en het telefoonnummer van de distributienetbeheerder die de consument kan bellen bij stroomstoringen of bij gasgeur;
- j. de link naar de digitale klantenzone waar de consument meer info met betrekking tot zijn contract en zijn factuur kan terugvinden.

4. De rubrieken op de keerzijde zijn de volgende:

- a. de specificatie van het leveringspunt: EAN-code en meternummer;
- b. de specificatie van de leveringsovereenkomst (precieze benaming), met een verwijzing naar de digitale klantenzone of naar een bijlage bij de factuur voor meer informatie;
- c. de gegevens van de Ombudsdienst voor Energie (adres, telefoonnummer, website en mail);
- d. de opsplitsing van het factuurbedrag in het aandeel leverancier, het aandeel netwerkkosten en de diverse taksen, heffingen en bijdragen (met vermelding van de bedragen exclusief btw, de btw-bedragen en de bedragen inclusief btw);
- e. de melding dat het mogelijk is dat niet alle reeds gefactureerde voorschotten al betaald zijn; de leveranciers die op heden reeds aangeven welke verrekenende voorschotten gefactureerd en/of betaald zijn (met de data) blijven dit in de toekomst doen of verbinden zich er desgevallend toe om dit binnen korte termijn te doen;

- f. het aandeel van de energiebronnen/brandstofmix: algemeen voor de leverancier en specifiek voor het contract van de consument;
- g. een vergelijkend overzicht van het verbruik: cijfers van de aangerekende periode en de twee voorgaande periodes, omgerekend op jaarbasis (in grafiek of in tabel);
- h. de verwijzing naar referentiebronnen waar de consument publieke informatie terugvindt over de milieugevolgen van de energie;
- i. de precieze link naar de webpagina van de CREG waar de consument zijn contract kan vergelijken met het aanbod van de verschillende energieleveranciers en de precieze link naar de webpagina van de gewestelijke energieregulator, waar de consument het actuele aanbod van de energieleveranciers kan vergelijken.

Alle andere inlichtingen die vandaag op de factuur staan vermeld, worden door de energieleveranciers via de individuele digitale klantzone ter beschikking gesteld van de consument. Hij vindt daar ook de gedetailleerde informatie over zijn lopend contract, daaronder begrepen de tarieffiche en algemene en bijzondere voorwaarden die bij het sluiten van de overeenkomst golden, indien nodig aangevuld met de eventuele wijzigingen die tijdens de duur van de overeenkomst door de consument werden aanvaard. In elk geval zal de consument daar steeds het overzicht terugvinden van de staat van betaling van al zijn facturen.

De gegevens van de digitale klantzone worden op een logische en overzichtelijke wijze gebundeld, zodat ze op een gemakkelijke manier kunnen worden geraadpleegd door de consument. De toegang tot de digitale klantzone is eenvoudig voor de consument en voor derden op wie hij beroep doet voor het geval hij vragen heeft in verband met zijn factuur of contract, zoals de sociale diensten van OCMW's of organisaties die consumenten ondersteunen in het domein van energie.

Het gebruik van een digitale factuur wordt gestimuleerd. Niettemin kunnen klanten er echter kosteloos voor blijven kiezen om hun facturen en documenten toch op papier te ontvangen. Er zijn immers consumenten die geen gebruik kunnen maken van digitale communicatiemiddelen, zodat erover moet worden gewaakt dat ze hun recht op toegang tot alle informatie die digitaal ter beschikking wordt gesteld behouden.

De ministers spannen zich in om de noodzakelijke wijzigingen aan de regelgeving uiterlijk tegen 1 maart 2019 door te voeren. Daarna wordt een implementatieperiode voorzien voor de energieleveranciers, zodat ze tijd hebben om zich in regel te stellen.

De vooropgestelde vereenvoudiging van de energiefactuur en het aanmoedigen van het gebruik van de digitale factuur en de digitale klantzone, biedt voor de energieleveranciers onbetwistbare voordelen. Daarom vragen de ministers gezamenlijk en uitdrukkelijk aan de energieleveranciers ervoor te zorgen dat:

- de digitale klantzone is opgebouwd volgens de hiervoor vermelde principes;
- deze zone gemakkelijk toegankelijk is voor de consument en voor organisaties en diensten waarop hij beroep kan doen wanneer hij vragen heeft over zijn factuur of zijn contract;
- de telefonische toegankelijkheid tot hun klantendienst wordt verbeterd voor deze organisaties en diensten.