

Themarapport

1/07/2025

Klachten, dienstverlening energieleveranciers en factuurcontrole



Inhoudsopgave

Samengevat	3
1 Inleiding	5
2 Klachtenindicator	5
2.1 Evaluatie en verbetering klachtenindicator	7
2.2 Evolutie klachtenindicator.....	7
2.2.1 Scores	7
2.2.2 Aandeel tweedelijnsklachten ten opzichte van het marktaandeel per leverancier	9
3 Klachtenbeeld energieleveranciers.....	11
3.1 Meter- en facturatieproblemen	11
3.1.1 Klachten gerelateerd aan geblokkeerde toegangspunten.....	11
3.1.2 Klachten gerelateerd aan verhuizingen.....	12
3.2 Transparantie van prijzen en tarieven	14
3.2.1 Indexatieparameters variabele en dynamische contracten	14
3.2.2 Hernieuwing of wijziging van prijzen en tarieven.....	15
3.3 Betalingsproblemen	16
4 Controle afrekeningen, online klantenzones en websites.....	17
4.1 Aanpak.....	17
4.2 Overtredingen	20
4.2.1 Inbreuken tegen de verplichting om te informeren over het lopend contract	20
4.2.2 Inbreuken tegen de verplichting om te informeren over de berekening van de afrekening.....	21
4.2.3 Inbreuken tegen de verplichting om te informeren over rechten van afnemers en algemene (contact)gegevens	22
4.2.4 Inbreuken tegen de verplichting om te informeren over rationeel energieverbruik	22
4.2.5 Inbreuken tegen de verplichting om te informeren over de productie/herkomst van de geleverde elektriciteit	23
4.3 Aanbevelingen.....	23

Samengevat

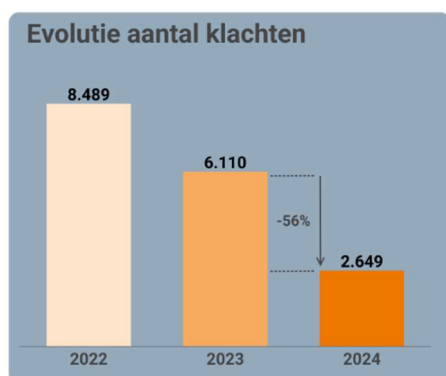
Dit themarapport gaat over de dienstverlening van energieleveranciers, klachten en factuurcontrole. Bij het kiezen van een energieleverancier speelt niet alleen de prijs een rol. Uit onze jaarlijkse bevraging bij gezinnen en bedrijven in Vlaanderen blijkt dat 1 op de 3 gezinnen goede dienstverlening als reden geeft voor hun keuze. De Vlaamse Nutsregulator houdt toezicht op de kwaliteit van de dienstverlening van de elektriciteits- en aardgasleveranciers en gaat na of ze hun wettelijke informatieverplichtingen nakomen.

Toezicht op klachten over energieleveranciers

We monitoren het aantal klachten over energieleveranciers. Is een klant ontevreden? Dan moet hij eerst klacht indienen bij zijn leverancier. Dat is een eerstelijnsklacht. Leveranciers rapporteren over die eerstelijnsklachten aan de Vlaamse Nutsregulator. Op basis daarvan bekijken we of dienstverlening, informatieverstrekking, ... aan klanten beter kan.

Krijgt de klant geen antwoord of is hij ontevreden? Dan kan hij terecht bij de Federale Ombudsdienst voor Energie. Dat is een tweedelijnsklacht. Op basis van die klachten berekenen we elk kwartaal de klachtenindicator.

De klachtenindicator geeft een beeld van de klantentevredenheid over de dienstverlening van leveranciers. De score van de klachtenindicator is ook zichtbaar in de V-test®. Zo kunnen klanten de score gebruiken als selectiecriteria bij het kiezen van een leverancier.



In 2024 daalde het aantal tweedelijnsklachten over energieleveranciers sterk. Vergeleken met 2023 zijn ze meer dan gehalveerd. Daardoor verbeterde de score van alle leveranciers in de klachtenindicator. Vier leveranciers kregen in 2024 voor het eerst een score: Wase Wind, Frank Energie België, Trevion en EnergyVision.

De Vlaamse Nutsregulator overlegt regelmatig met de Federale Ombudsdienst voor energie en andere betrokkenen. Zo proberen we de oorzaken aan te pakken, de marktwerking te verbeteren en het aantal klachten te verminderen.

Factuurcontrole



Naast de monitoring van klachten volgden we de dienstverlening van leveranciers ook op door een jaarlijkse controle van facturen, klantenzones, algemene voorwaarden, tariefkaarten, FAQ, ... van de leveranciers met huishoudelijke klanten.

We controleren of leveranciers de wettelijk verplichte informatie op afrekeningen en in de online klantenzone vermelden. We kijken of klanten makkelijk informatie over hun contract, verbruik, ... kunnen terugvinden. We gaan na of algemene en bijzondere voorwaarden, tariefkaarten en andere informatie op de website van leveranciers volledig en coherent zijn. De leveranciers scoren over het algemeen goed.

Meer informatie over onze opvolging en controles in 2024 kan u terugvinden in dit vierde themarapport.

1 Inleiding

De Vlaamse Nutsregulator is decretaal verplicht om toezicht te houden op de kwaliteit van de dienstverlening van de elektriciteits- en aardgasleveranciers en op de mate waarin leveranciers tegemoet komen aan hun verplichting om hun klanten te informeren over hun verbruik en de daaraan verbonden kosten¹.

In dit themarapport gaan we in op de mate waarin huishoudens in 2024 tevreden waren over de dienstverlening van leveranciers en in hoeverre leveranciers voldeden aan hun verplichting om hun klanten te informeren. De betrouwbaarheid van een leverancier en zijn dienstverlening zijn, naast de prijs, belangrijke factoren om al dan niet voor een energieleverancier te kiezen. Dit blijkt uit onze meest recente enquête bij gezinnen en kleine bedrijven². De prijs is voor ongeveer driekwart van de bevraagde gezinnen en bedrijven de belangrijkste factor om voor hun leverancier te kiezen. De helft van de gezinnen en ongeveer 4 op 10 bedrijven zegt de keuze voor een leverancier ook te laten afhangen van de betrouwbaarheid van de leverancier. Ongeveer 1 op 3 gezinnen geeft de goede dienstverlening als reden op voor hun leverancierskeuze.

2 Klachtenindicator

De klachtenindicator³ is een tool van de Vlaamse Nutsregulator die de mate van tevredenheid over de dienstverlening van leveranciers weerspiegelt. Elke leverancier die meer dan 1.000 unieke huishoudelijke klanten telt én meer dan een jaar actief is, krijgt een score in de klachtenindicator. De klachtenindicator is gebaseerd op het aantal tweedelijsklachten die in de voorbije vier kwartalen over die leverancier ingediend worden bij de federale Ombudsdienst voor Energie en de Vlaamse Nutsregulator. De klant moet eerst een klacht indienen bij de leverancier zelf. Als hij niet tevreden is met het antwoord van de leverancier of geen antwoord ontving, kan hij een klacht indienen bij de Ombudsdienst of de Vlaamse Nutsregulator. Pas dan gaat het om een tweedelijsklacht. Klachten hoeven niet gegrond te zijn. Hoewel een ongegronde klacht geen fout van de energieleverancier inhoudt, geeft dit toch een indicatie dat hij er niet volledig in slaagt de klant uit te leggen waarom de klacht onterecht was. Hoe lager de indicator, hoe beter de leverancier presteert. Op basis van deze score krijgt de leverancier een aantal sterren. De leveranciers met 5 sterren hebben een lage score in de klachtenindicator en doen het goed. De leveranciers met minder sterren hadden een hogere klachtenscore en deden het dus minder goed. Elk kwartaal worden de scores geactualiseerd.

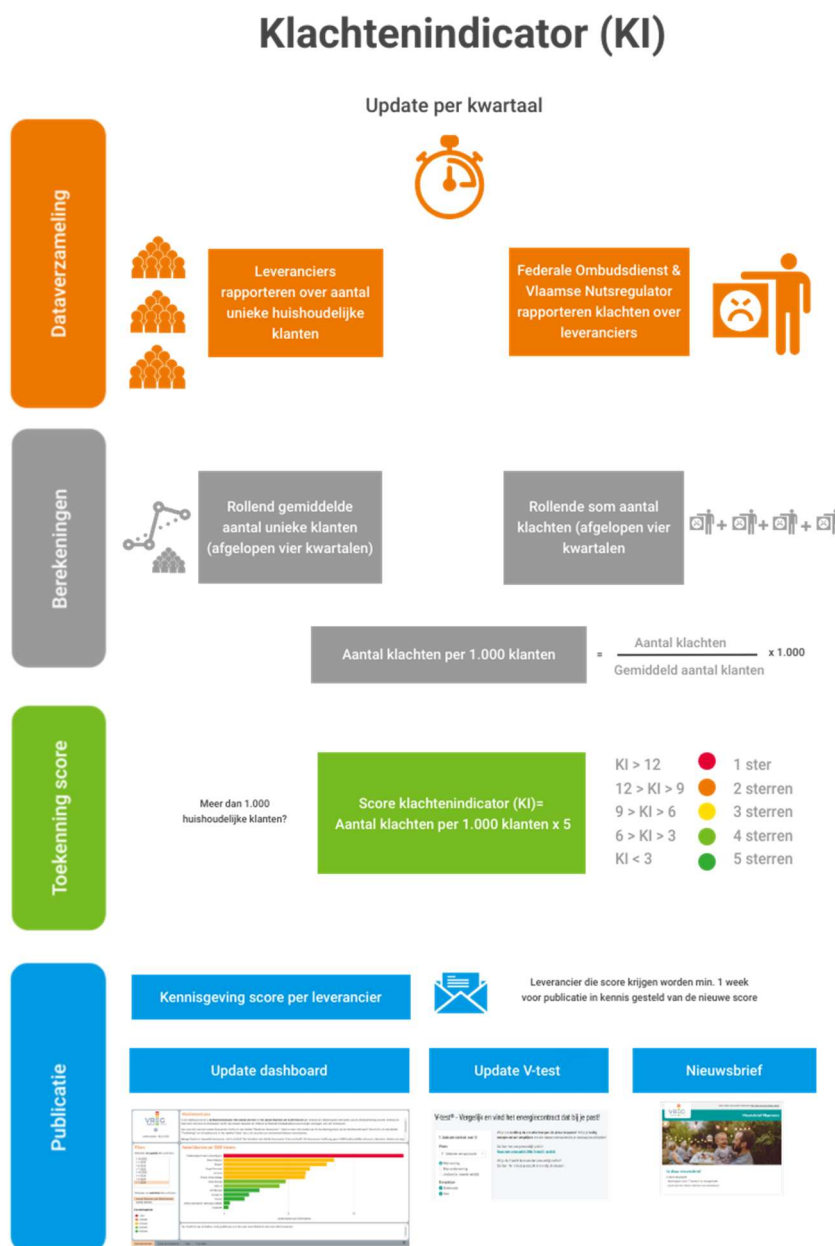
Onderstaande figuur toont hoe de scores in de klachtenindicator worden berekend en gecommuniceerd.

¹ Artikel 6, 1° b), d) en n) Decreet over de operationalisering van een Vlaamse Nutsregulator

² Raadpleegbaar via: <https://www.vlaamsenutsregulator.be/nl/document/rapp-2024-16>

³ Raadpleegbaar via: https://dashboard.vreg.be/report/DMR_Servicecheck.html

Figuur 1: Berekening klachtenindicator



Zoals blijkt uit bovenstaande figuur worden de scores in de klachtenindicator ook getoond in de V-test⁴. Een gebruiker kan zo met de V-test[®] niet alleen prijzen maar ook de mate van tevredenheid over de dienstverlening van leveranciers vergelijken. In de V-test[®] kan hij ook makkelijk een vergelijking maken van andere aspecten van dienstverlening zoals betaalmogelijkheden, bereikbaarheid van klantendiensten, kosten voor herinneringsbrieven of ingebrekestellingen,

⁴ Raadpleegbaar via: <https://vtest.vreg.be/>

2.1 Evaluatie en verbetering klachtenindicator

Op 5 november 2024 publiceerden we een [mededeling over de klachtenindicator](#) waarmee een formele basis werd gegeven aan de klachtenindicator. Deze kwam er nadat de Vlaamse Nutsregulator in het voorjaar van 2024 de berekening en weergave van de klachtenindicator had geëvalueerd⁵. Bij deze evaluatie werden leveranciers die zich richten op huishoudelijke klanten en ook de Federale Ombudsdienst voor energie betrokken. Verschillende mogelijke aanpassingen van de klachtenindicator werden besproken. Bij het uitwerken van aanpassingen werd rekening gehouden met een eerdere consultatie over de toekomst van de Servicecheck, waar de klachtenindicator destijds deel van uitmaakte⁶. Met de mededeling werd de berekeningswijze en weergave van de klachtenindicator op enkele punten aangepast:

- De ondergrens voor de toekenning van de klachtenindicator werd verlaagd van leveranciers met 5.000 huishoudelijke klanten naar leveranciers met 1.000 huishoudelijke klanten;
- In het [dashboard](#)⁷ over de klachtenindicator voegden we een aantal elementen toe om afnemers nog beter te informeren. Op het derde tabblad van het dashboard wordt voortaan ook het marktaandeel van een leverancier afgezet tegenover zijn aandeel in de klachten. Dit geeft een bijkomende indicatie van de prestaties van de leverancier op het vlak van klanttevredenheid.

Deze wijzigingen werden doorgevoerd bij de update van de klachtenindicator tijdens het laatste kwartaal van 2024.

2.2 Evolutie klachtenindicator

2.2.1 Scores

In onderstaande tabel vergelijken we de scores van de energieleveranciers op basis van de klachten in 2023 met de scores op basis van de klachten in 2024. Hoe meer sterren, hoe minder tweedelijsklachten per 1.000 huishoudelijke afnemers.

⁵ Deze evaluatie drong zich op na de vaststelling dat de klachtenindicator tijdens en in de nasleep van de energiecrisis, weliswaar tijdelijk, onvoldoende accuraat de klachtenevolutie had weerspiegeld. Vanaf het najaar van 2022 en als gevolg van de moeilijke bereikbaarheid van de klantendiensten van de energieleveranciers door een toestroom aan vragen en klachten door de energiecrisis kreeg de Federale Ombudsdienst voor energie te maken met een sterke toename van het aantal tweedelijsklachten. Door die toename kon de Ombudsdienst niet alle klachten die tijdens een kwartaal werden ingediend tijdig rapporteren voor de update van de klachtenindicator. Dit maakte dat bij de update van de klachtenindicator tijdens het laatste kwartaal van 2023 (met klachten van het derde kwartaal van 2023) nog klachten moesten worden toegevoegd aan de klachtaantallen voor eerdere kwartalen en een retroactieve update moest worden doorgevoerd.

⁶ Raadpleegbaar via: https://www.vlaamsenutsregulator.be/sites/default/files/document/rapp-2016-02_0.pdf

⁷ Raadpleegbaar via: https://dashboard.vreg.be/report/DMR_Servicecheck.html

Tabel 1: Vergelijking klachtenindicator o.b.v. klachten tussen Q1 2023 en Q4 2023 en klachtenindicator o.b.v. klachten tussen Q1 2024 en Q4 2024

LEVERANCIER	AANTAL KLACHTEN PER 1.000 KLANTEN (vermenigvuldigd met factor 5)		KLACHTENINDICATOR	
	2023	2024	2023	2024
Bolt Energie	3,07	3,03	4 sterren	4 sterren
Dats 24	3,43	2,35	4 sterren	5 sterren
Ecopower	0,20	0,19	5 sterren	5 sterren
ENGIE Electrabel	7,21	4,43	3 sterren	4 sterren
Elektriciteitsbedrijf Merksplas	0,49	0	5 sterren	5 sterren
Elegant	8,90	2,00	3 sterren	5 sterren
Eneco Belgium	9,53	5,25	2 sterren	4 sterren
Energie.be	2,30	1,12	5 sterren	5 sterren
EnergyVision	-	0,74	-	5 sterren
Frank Energie België	-	5,31	-	4 sterren
Luminus	7,12	2,66	3 sterren	5 sterren
Octa+ Energie	5,96	6,60	4 sterren	3 sterren
Power Online (Mega)	8,07	6,81	3 sterren	3 sterren
Trevion	-	1,82	-	5 sterren
TotalEnergies Power&Gas Belgium	16,65	9,30	1 ster	2 sterren
Wase Wind	-	0	-	5 sterren

Ten opzichte van 2023 waren er in 2024 heel wat minder klachten: met 2.649 klachten in 2024 tegenover 6.110 klachten in 2023 is het aantal meer dan gehalveerd. Dit vertaalt zich in een verbetering van de score in de klachtenindicator in 2024 bij heel wat leveranciers. Geen enkele leverancier ging er in 2024 op achteruit. Bij de update in juni 2024 kreeg Trevion voor het eerst

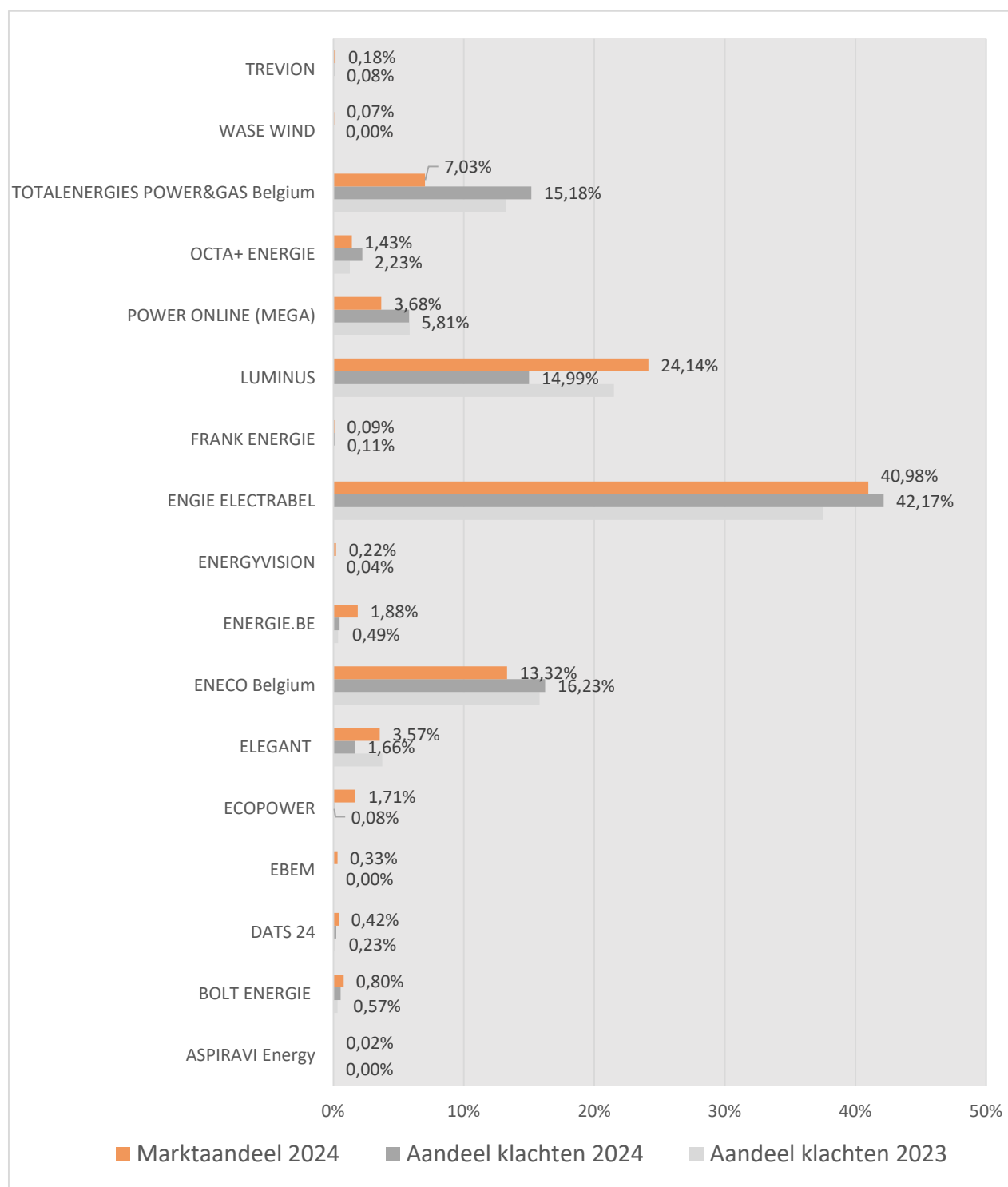
een score in de klachtenindicator. Door de verlaging van de ondergrens van leveranciers met gemiddeld 5.000 huishoudelijke klanten naar leveranciers met gemiddeld 1.000 huishoudelijke klanten kregen Frank Energie België, EnergyVision en Wase Wind eveneens in 2024 voor het eerst een score in de klachtenindicator.

2.2.2 Aandeel tweedelijsklachten ten opzichte van het marktaandeel per leverancier

Vóór de energiecrisis liep voor de meeste leveranciers het klachtenpercentage grotendeels gelijk met hun marktaandeel en zagen we enkel bij de grootste leveranciers dat hun aandeel in de klachten veel lager lag dan het marktaandeel⁸. Dit was in 2022 enkel nog zo voor Engie Electrabel. Door een stijging van hun aandeel in de klachten in 2023 kwam ook voor deze leverancier het klachtenaandeel in lijn met het marktaandeel te liggen. In 2024 zien we dat het aandeel in de klachten bij enkele leveranciers groter is dan hun marktaandeel berekend op basis van het aantal unieke huishoudelijke klanten. Dit is het geval bij Power Online (Mega), Octa+ Energie, Engie Electrabel en Eneco Belgium. Bij TotalEnergies Power & Gas Belgium is dit verschil aanzienlijk. Tegenover 2023 daalde het aandeel in de klachten in 2024 vooral bij Luminus en Elegant.

⁸ Berekend op basis van het gemiddeld aantal unieke huishoudelijke klanten.

Figuur 2: Aandeel klachten in 2023 en 2024 tegenover het marktaandeel 2024 (op basis van het aantal unieke huishoudelijke klanten) per leverancier



3 Klachtenbeeld energieleveranciers

In dit deel bespreken we waarover de klachten bij energieleveranciers in 2024 vooral gingen. Voor een analyse van de klachteninhoud vallen we terug op het meest recente activiteitenverslag van de Federale Ombudsdienst voor Energie⁹ die het merendeel van de klachten over leveranciers van afnemers uit het Vlaamse Gewest behandelt. 61% van alle klachten die de Federale Ombudsdienst voor Energie ontving in 2024 was afkomstig van afnemers uit het Vlaamse Gewest¹⁰. Dat er meer klachten zijn van afnemers in het Vlaamse Gewest is grotendeels te verklaren door het bevolkingsaantal per gewest maar ook door de aanwezigheid van een gewestelijke Ombudsdienst voor energie binnen de Waalse energieregulator CWAPE en een Geschillendienst voor energie binnen de Brusselse energieregulator Brugel.

De Vlaamse Nutsregulator heeft op frequente basis overleg met de Federale Ombudsdienst voor Energie waarop de inhoud van de klachten wordt besproken. Deze opvolging van de tweedelijnsklachten zal vanaf 2025 worden aangevuld met een monitoring van de eerstelijnsklachten die energieleveranciers registreren en rechtstreeks rapporteren aan de Vlaamse Nutsregulator. Dit gebeurt volgens richtlijnen die in de loop van 2024 werden bijgesteld¹¹.

3.1 Meter- en facturatieproblemen

Bijna een kwart van alle klachten die de Federale Ombudsdienst voor Energie in 2024 registreerde werden gekwalificeerd als klachten gerelateerd aan problemen met de meter. Het gaat dan om klachten die te maken hebben met gefactureerd verbruik na (of bij gebrek aan) een (digitale) meteropname of bij een slecht werkende meter, een meterverwisseling, een meterverandering, een verhuis, een overlijden of een wijziging van de bestemming van de woning. De opname, validatie en rechtzetting van (digitale) metergegevens behoren tot de wettelijke opdracht van Fluvius. Als het aankomt op een oplossing van meterproblemen blijken er echter heel wat verschillen tussen leveranciers te zijn. Sommigen reageren niet of onvoldoende (tijdig) op bepaalde wijzigingen of rechtzettingen van metergegevens op een toegangspunt. Problemen met de meter of met registratie van de meterstanden leidden veelal ook tot problemen bij de facturatie. 22,6% van alle klachten die de Ombudsdienst ontving in 2024 hadden betrekking op onduidelijkheid van de facturatie. Er worden geen of laattijdig facturen opgestuurd of het proces van verschillende opeenvolgende facturen en (terug)betalingen is voor de energieafnemer onduidelijk of onbegrijpelijk geworden. In wat hierna volgt gaan we dieper in op twee specifieke klachtensoorten binnen deze categorieën.

3.1.1 Klachten gerelateerd aan geblokkeerde toegangspunten

Het verhoogde aantal klachten over meter- en facturatieproblemen heeft deels te maken met het gegevensplatform MIG 6 (Atrias) dat moet zorgen voor de gegevensuitwisseling tussen distributienetbeheerders en energieleveranciers. De implementatie van MIG 6 eind 2021 ging gepaard met verschillende problemen die ook in 2024 nog voor klachten bleven zorgen. Zo geraakten als gevolg van de implementatie van MIG6 heel wat toegangspunten geblokkeerd

⁹ Raadpleegbaar via: [Activiteitenverslag 2024](#) – Ombudsdienst voor Energie, p. 25 e.v.

¹⁰ Het Waalse Gewest volgt hierop met 28,4% en in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest bedraagt het klachtenpercentage 5,6%. Bij 5% van de klachten was het adres van de klager niet vermeld.

¹¹ Raadpleegbaar via: <https://www.vlaamsenutsregulator.be/nl/document/besl-2024-63>

waardoor er geen of slechts gebrekkige digitale communicatie mogelijk was tussen de marktpelers. In 2024 heeft de VREG door ingebrekestellingen en het opleggen van administratieve geldboetes¹² Fluvius er formeel toe aangezet om de situatie omtrent de geblokkeerde toegangspunten op te lossen. Deze maatregel schijnt effect te hebben. Waar er begin oktober 2024 nog 3.007 toegangspunten langer dan 6 maanden waren geblokkeerd, waren dit er eind mei 2025 nog 1.187.

3.1.2 Klachten gerelateerd aan verhuizingen

Met de introductie van MIG 6 werden ook de afspraken tussen marktpartijen over bepaalde processen, zoals de verwerking van verhuizingen, aangepast. Die aanpassingen hebben geleid tot de toename van het aantal klachten gerelateerd aan verhuizingen. In 2022 en 2023 waren er voor heel België tot 4 keer meer klachten in vergelijking met 2021 en eerder¹³. In 2024 registreerde de Federale Ombudsdienst nog steeds 1.145 klachten gerelateerd aan deze problematiek¹⁴. Ook het aantal spoedprocedures bij de Federale Ombudsdienst voor Energie om afsluitingen van stroom of aardgas te vermijden, nam vorig jaar fors toe. In 2024 startte de Ombudsdienst 313 spoedprocedures op. Dat is 73% meer dan een jaar eerder. Ook dit is een gevolg van de veranderde overnameprocedure voor stroom en aardgas bij een verhuizing.

De toename in het aantal klachten is voornamelijk te wijten aan het principe van aaneensluitende verbruiksperiodes dat leveranciers en netbeheerders met elkaar afspraken in het marktproces verhuizingen, zoals opgenomen in MIG 6. Het debat spitst zich voornamelijk toe op de module 'Initiate Leaving Customer', afgekort als 'ILC'. Dit wordt in Figuur 3 schematisch weergegeven.

¹² Voor de berekening van de administratieve geldboete en de dwangsom baseerde de VREG zich op die toegangspunten die op 1 oktober 2024 langer dan zes maanden geblokkeerd waren in de systemen van Fluvius en dochterbedrijf Atrias. Het ging in totaal over 3.007 toegangspunten. Het totaalbedrag van de tien administratieve geldboetes is 120.280 euro. De dwangsom bedraagt voor elke distributienetbeheerder afzonderlijk 250 euro per kalenderdag. De dwangsom wordt opgelegd tot de dag waarop er geen toegangspunten meer geblokkeerd zijn van alle 3.007 langdurig geblokkeerde punten op 1 oktober 2024. Beslissingen van de VREG van 3 december 2024 met betrekking tot de oplegging van een administratieve geldboete en een dwangsom, overeenkomstig de artikelen 13.3.1 en 13.3.2 van het Energiedecreet, aan de opdrachthoudende vereniging FLUVIUS Antwerpen, FLUVIUS Limburg, FLUVIUS West, GASELWEST, IMEWO, INTERGEM, IVEKA, IVERLEK, PBE resp. SIBELGAS wegens de niet-naleving van artikel 4.1.8/2, eerste lid, 7° van het Energiedecreet (BESL-2024-110 t.e.m. BESL-2024-119), raadpleegbaar via: www.vlaamsenutsregulator.be/nl/documenten-databank?text=&document_type=3&day=20&month=01&year=&number=&theme=All&subthema=142&free_year=

¹³ Raadpleegbaar via: [Activiteitenverslag 2023](#) – Ombudsdienst voor Energie, p.83 e.v.

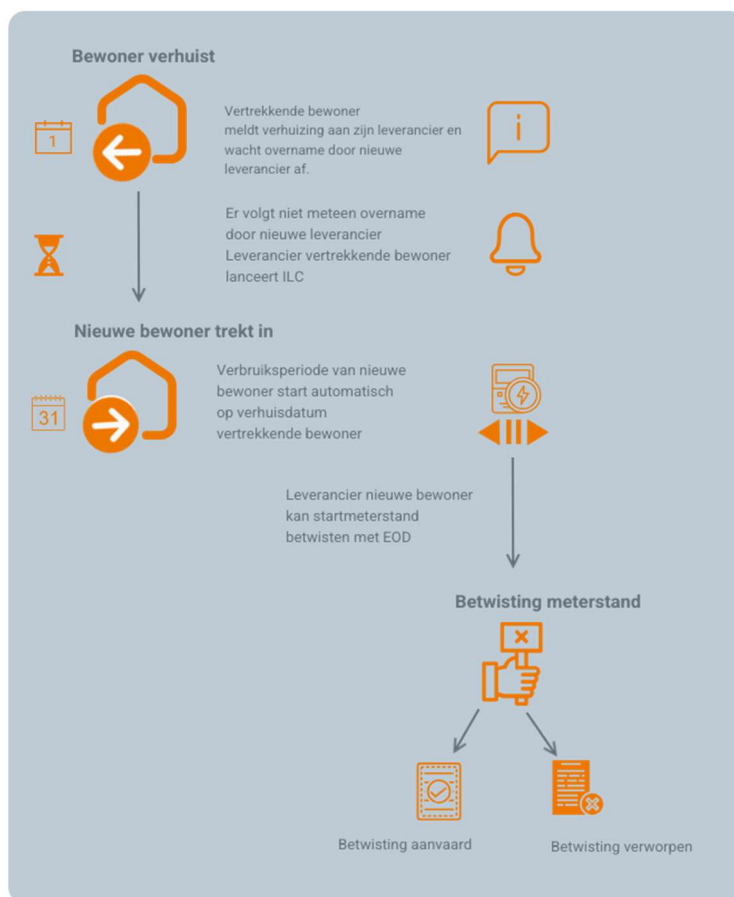
¹⁴ Raadpleegbaar via: [Activiteitenverslag 2024](#) – Ombudsdienst voor Energie, p. 62 e.v.

Wanneer vandaag een nieuwe bewoner zijn intrek neemt in een woning na een verhuis, gaat volgens MIG 6 het verbruik automatisch van start op de datum van vertrek van de vorige bewoner. De startdatum van de verbruiksperiode voor de nieuwe bewoner wordt gelijkgesteld met de einddatum van de verbruiksperiode van de vorige bewoner. De leverancier van de nieuwe bewoner probeert zo in bepaalde gevallen verbruik aan te rekenen dat dateert van vóór ze in de woning trokken. Zeker in gevallen waarbij een langere tijdsperiode ligt tussen het moment waarop een afnemer uit een woning verhuist en het moment waarop een nieuwe bewoner de woning betreft kan dit problematisch worden. Een tweede belangrijke oorzaak voor het toegenomen aantal klachten ligt in de strikte interpretatie en beperkte toepassing van het

energieovernamedocument (hierna 'EOD')¹⁵ dat een afnemer die de woning verlaat en de nieuwe afnemer die de woning betreft in principe samen moeten invullen en waarmee de elektriciteits- en/of aardgasmeterstanden op het moment van de verhuizing tegenstelbaar worden vastgesteld¹⁶. Een leverancier die de verantwoordelijkheid voor de levering in de woning wil overnemen kan een EOD van zijn klant gebruiken om de beginmeterstand te betwisten. Het is dan aan de leverancier van de vorige bewoner om te beslissen of hij de betwisting al dan niet aanvaardt. De voorwaarden voor een EOD in MIG 6 zijn strikter geformuleerd dan de Vlaamse regelgeving toelaat. Dit leidt ertoe dat een aantal leveranciers dit in de praktijk slechts zeer beperkt opvragen en doorgeven.

De Vlaamse Nutsregulator analyseert momenteel de verhuisproblematiek en onderzoekt de mogelijkheden om het aantal klachten gerelateerd aan dit proces te verminderen, waarbij het potentieel van de digitale meter optimaal en binnen een duidelijk juridisch kader kan worden ingezet. Zo kan met een digitale meter vanop afstand worden afgesloten waardoor het risico op verbruik zonder contract sterk kan worden beperkt. Dit laat Fluvius toe om sneller en gericht te interveniëren. De digitale meter biedt ook een mogelijkheid om snel en laagdrempelig de toevoer van elektriciteit en/of aardgas te laten afsluiten. Zo kan voorkomen worden dat afnemers

Figuur 3: Schematische weergave verhuisproces (ILC in MIG6)



¹⁵ <https://www.vlaamsenutsregulator.be/sites/default/files/uploads/formulieren/energieovernamedocument.pdf>

¹⁶ Het EOD dient niet om het energiecontract van iemand over te nemen. De partijen die verhuizen beslissen dus steeds zelf met welke leverancier ze een energiecontract afsluiten.

onterecht moeten opdraaien voor verbruik waarvoor ze niet verantwoordelijk zijn. Doel is hierover een beleidsvoorstel uit te werken.

3.2 Transparantie van prijzen en tarieven

Bijna één vijfde van de klachten in 2024 ging over de transparantie van prijzen of tarieven op de energiefactuur. Voor de energieleveranciers gaat het hier vooral om de transparantie van de energieprijis, die ook verschillende componenten kan bevatten: de volumegerelateerde energieprijis (uitgedrukt in euro/kWh), de kosten voor groene stroom of warmtekrachtkoppeling, de vaste vergoedingen (of zogenaamde abonnementskosten, al dan niet per begonnen jaar voor een energiecontract met vaste energieprijzen), ... Voor afnemers met zonnepanelen kunnen de klachten ook gaan over een forfait voor zonnepanelen of de terugleververgoeding.

3.2.1 Indexatieparameters variabele en dynamische contracten

Vaak ligt een gebrek aan transparantie over de toegepaste variabele of dynamische prijzen en hun indexatieparameters of over de toegepaste kortingen op de ontvangen afrekeningen aan de grond van klachten. In het Energiebesluit staan er evenwel een aantal bepalingen die erop zijn gericht om afnemers een beter inzicht te geven in hun verbruik en de berekening van de kosten voor dit verbruik. Zo moet elke leverancier aan een afnemer met een digitale meter maandelijks nauwkeurige verbruiksgegevens en energiekostenramingen op basis van het gemeten maandvolume elektronisch ter beschikking stellen¹⁷. Vanaf 1 juli 2024 gelden er voor leveranciers ook nieuwe verplichtingen om via de online klantzone en/of de afrekening te informeren over:

- de aangerekende maandafname en maandinjectie, die uiterlijk op 1 april 2024 gebaseerd is op de werkelijk gemeten maandwaarden, op voorwaarde dat de leverancier de nodige meetgegevens van de databeheerder heeft ontvangen;
- de prijsformule die van toepassing was conform de tariefkaart;
- de werkelijke indexwaarden van de parameters die gebruikt zijn in de prijsformule van deze tariefkaart¹⁸.

De leverancier moet op de afrekening ook vermelden wat de producten en de tariefkaarten zijn waarop de factuur gebaseerd is¹⁹.

¹⁷ Artikel 3.2.18, 10/1° Energiebesluit

¹⁸ Artikel 3.2.18, 18°, b) Energiebesluit

¹⁹ Artikel 3.2.18, 18°, a) Energiebesluit

Figuur 4: Informatieverplichting afrekening



Sinds 1 juli 2024 moet elke leverancier op zijn website ook een overzicht geven van de tariefkaarten van alle producten van alle afnemers, inclusief terugleveringscontracten²⁰, én van de werkelijke indexwaarden van de achttien voorgaande maanden van de parameters die gebruikt zijn in de prijsformules van de producten met variabele prijzen die hij levert aan afnemers, inclusief terugleveringscontracten²¹.

De Vlaamse Nutsregulator controleerde in 2024 de mate waarin leveranciers deze transparantieplichtingen naleven en erin slagen om afnemers afdoend te informeren over hun contract, afrekening, ... We deden dit door een controle van geanonimiseerde afrekeningen en klantenzones die de leveranciers bezorgen. We gaan in hoofdstuk 4 dieper in op deze controle. We controleerden in 2024 ook de correctheid van de bedragen op geanonimiseerde maandelijkse afrekeningen. De vaststellingen van deze analyse kan u lezen in het Prijzenrapport 2024²².

3.2.2 Hernieuwing of wijziging van prijzen en tarieven

In zijn activiteitenverslag refereert de Federale Ombudsdienst voor Energie ook naar klachten over het verlengen of hernieuwen van energiecontracten. Vooral de communicatie of het gebrek aan communicatie wordt gehekeld. De inhoud en de formaliteiten van de communicatie rond contractvernieuwing zijn evenwel wettelijk vastgelegd²³. Energieleveranciers moeten klanten duidelijk informeren wanneer hun contract afloopt (of vernieuwd wordt bij contracten van onbepaalde duur). Twee maanden voor de einddatum moet de leverancier een nieuw

²⁰ Het gaat om de tariefkaarten van producten waarop nog klanten hebben ingetekend, ongeacht of deze producten nog actief publiek worden aangeboden. Dit maakt het mogelijk voor een afnemer om zijn toepasselijke tariefkaart op te zoeken aan de hand van de gegevens op zijn voorschotfactuur en/of te controleren of de tariefkaart die in de onlineklantenzone staat wel de juiste tariefkaart is.

²¹ Artikel 3.2.18, 17° Energiebesluit

²² Raadpleegbaar via: [Analyse van de elektriciteits- en gasprijzen voor Vlaamse gezinnen en kleine bedrijven in 2024](#), p.47 - 48.

²³ Wet van 4 juni 2021, B.S. 30 juni 2021

contractvoorstel sturen en vragen om uitdrukkelijk in te stemmen met het nieuwe voorstel. Indien de klant niet reageert, moet de leverancier het goedkoopste gelijkwaardige product aanbieden²⁴. De nieuwe tarieven en de vorige prijzen moeten medegedeeld worden zodat de klant die prijzen kan vergelijken. Deze communicatie en de impact van de vernieuwing of de wijziging zijn voor afnemers niet altijd even duidelijk.

Figuur 5: Voorbeeld QR-code/unique identificatiecode



Opdat afnemers hiervan een betere inschatting zouden kunnen maken moet vanaf 1 juli 2025 in het Vlaams Gewest op iedere contractvernieuwing (en ook voorschotfactuur of afrekeningsfactuur) van huishoudelijke afnemers

een unieke identificatiecode staan van de versie van het product die wordt aangeboden bij contractvernieuwing. Deze unieke identificatiecode moet ook worden getoond in de vorm van een link en een QR-code, die de afnemer onmiddellijk leidt naar een vergelijking van dit contract met het bestaande marktaanbod in de V-test²⁵. Zo kan de afnemer laagdrempelig verifiëren welk effect het nieuwe contractvoorstel kan hebben op zijn energie-uitgaven. De Vlaamse Nutsregulator volgt op hoe leveranciers deze nieuwe verplichtingen zullen implementeren.

3.3 Betalingsproblemen

Iets meer dan 1 op 10 klachten in 2024 ging over betalingsproblemen. Heel wat klachten uit deze categorie gaan over het aanrekenen van administratieve kosten of invorderingskosten. Deze klachten zijn gerelateerd aan de nieuwe innings- en invorderingsregels van Boek XIX “*Schulden van de consument*” van het Wetboek van economisch recht²⁶. Voor het Vlaamse Gewest laten de regels zich als volgt samenvatten:

- Kosten voor herinneringsbrieven en ingebrekestellingen mogen nooit worden aangerekend bij beschermde afnemers²⁷. Voor andere dan de beschermde afnemers vermeldt de Vlaamse gewestelijke regeling geen beperkingen voor de kostenaanrekening. Bijgevolg is in het Vlaamse Gewest de algemene regeling 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 Vlaamse Gewest geldt ook geen beperkende opsomming van de kosten die aan de energieverbruiker mogen worden aangerekend. Energieleveranciers moeten zich wel houden aan de beperking die door de algemene regels wordt opgelegd: enkel nalatigheidsintresten en een forfaitaire vergoeding die niet hoger zijn dan de wettelijke maxima.

²⁴ Bij een aanpassing van de leveringsprijs moet elke leverancier ook artikel 3.2.18 1°/5 van het Energiebesluit naleven. Leveranciers moeten hun afnemers op een transparante en begrijpelijke manier rechtstreeks op de hoogte stellen van aanpassingen van de leveringsprijs en van de redenen en voorwaarden voor de aanpassing en reikwijdte ervan.

²⁵ Artikel 3.2.18, 20° Energiebesluit.

²⁶ Wet van 4 mei 2023, B.S. 23 mei 2023

²⁷ Beschermde afnemers hebben recht op een sociale maximumprijs. De sociale maximumprijs voor elektriciteit en aardgas is een federale beschermingsmaatregel. Deze elektriciteits- of aardgasprijs is lager dan de gemiddelde marktprijzen.

De Federale Ombudsdienst voor Energie signaleert dat een aantal leveranciers de mogelijkheid om een forfaitair schadebeding aan te rekenen als bijkomend middel gebruiken om de klant onder druk te zetten, zelfs als er over bepaalde openstaande bedragen nog discussie is. Forfaitaire schadebedingen worden zo niet gebruikt waarvoor ze dienen, namelijk als schadevergoeding voor invordering van energieschulden wanneer de inning door middel van een herinnering en ingebrekestelling geen resultaat opleverde en de leverancier er uiteindelijk voor koos om een professionele schuldivorderaar in te schakelen. Daarnaast stelt de Federale Ombudsdienst vast dat sommige leveranciers meer en soms sneller hun schulden overdragen of verkopen aan professionele schuldivorderaars. Deze minnelijke invordering door of de verkoop van energieschulden aan professionele schuldivorderaars zorgt regelmatig voor problemen, niet alleen wat de aangerekende kosten of (weliswaar geregementeerde) schadebedingen betreft, maar ook op het vlak van communicatie tussen de betrokken leverancier en de schuldivorderaar, zelfs als de betrokken klant de schulden heeft betaald.

Vergoedingen en interesten voor betalingsachterstand moeten duidelijk worden vermeld in de overeenkomst (doorgaans in de algemene voorwaarden). In het kader van de factuurcontrole 2024 (zie verder in hoofdstuk 4) controleerde de Vlaamse Nutsregulator in de algemene voorwaarden van leveranciers met huishoudelijke klanten o.m. de bepalingen over de aanrekening van extra kosten (forfaitaire schadevergoeding en/of verwijlinteresten) wanneer een huishoudelijke klant niet tijdig een factuur betaalt. Van mogelijke overtredingen deden we melding bij de Algemene Directie Economische Inspectie.

Verder monitoren we de praktijken van leveranciers rond invordering in het kader van de sociale statistieken. In het kader van de rapportering over wanbetaling²⁸ moeten leveranciers melden hoeveel dossiers ze doorsturen naar een professioneel invorderingsbureau. De Vlaamse Nutsregulator probeert op basis van deze rapportering de praktijken van leveranciers zo goed mogelijk in beeld te krijgen²⁹.

4 Controle afrekeningen, online klantenzones en websites

De Vlaamse Nutsregulator houdt ook toezicht op de kwaliteit van de dienstverlening van energieleveranciers door afrekeningen, klantenzones en informatie op de websites van leveranciers (zoals tariefkaarten, algemene en bijzondere voorwaarden, ...) te controleren. In dit hoofdstuk lichten we de aanpak en de vaststellingen bij de controles in 2024 toe. We bespreken welk gevolg er aan de vaststellingen werd gegeven en blikken vooruit naar de volgende controle.

4.1 Aanpak

Midden 2024 vroegen we alle leveranciers met huishoudelijke klanten om geanonimiseerde afrekenings- of eindfacturen van jaargemeten klanten met een contract met variabele energieprij, geanonimiseerde maandelijkse afrekeningsfacturen van huishoudelijke klanten met een contract met variabele energieprij en geanonimiseerde afrekeningsfacturen van klanten met een contract met dynamische energieprij te bezorgen. Tevens vroegen we om geanonimiseerde

²⁸ Artikel 5.7.1, 1° o) Energiebesluit

²⁹ Zie [Sociaal Rapport 2024](#), p. 28-29.

printscreens van alle wireframes van de online klantenzone te bezorgen. We controleerden dit voor Aspiravi Energy, Bolt Energie, Dats 24, Ecopower, Elektriciteitsbedrijf Merksplas (EBEM), Elegant, Elindus, Eneco Belgium, Energie.be, Frank Energie België, Luminus, Engie Electrabel, Energy Together, EnergyVision, Energy Knights, Octa+ Energie, Power Online (Mega), TotalEnergies Power&Gas Belgium, Trevion en Wase Wind. Al deze leveranciers verleenden hun medewerking en bezorgden tijdig de gevraagde documenten.

Figuur 6: Aanpak controle afrekeningen, klantenzones en websites

Scope		Tijdstip
	20 leveranciers huishoudelijke klanten	 September 2024
	Afrekeningen	100 geanonimiseerde afrekeningen Jaarlijks maandelijks Variabel dynamisch
	Klantenzones	Printscreens van klantenzone (web en/of app)
	Websites	Algemene en bijzondere voorwaarden Overzicht tariefkaarten en parameterwaarden FAQ

Wij controleerden in september 2024 de overgemaakte documenten, evenals enkele facturen die wij op een andere manier verzamelden, en onderzochten of ze voldeden aan de wettelijke vereisten³⁰. Bij de controle van de afrekeningen overliepen we vijf componenten:

- Welke informatie over het lopend contract kan een klant terugvinden (zie verder onder sectie 4.2.1);
- In hoeverre is de berekening van het te betalen bedrag transparant (zie verder onder sectie 4.2.2);
- Zijn de verplichte contactgegevens en het recht van de afnemer om kosteloos van leverancier te veranderen vermeld (zie verder onder sectie 4.2.3);
- Werd de brandstofmix (correct) weergegeven (zie verder onder sectie 4.2.4);
- Bevat de afrekening een vergelijking/historiek van verbruiksgegevens (zie verder onder sectie 4.2.5).

³⁰ Artikelen 4.4.1 en 7.4.1 van het Energiedecreet en artikelen 3.2.18, 6.3.1, 6.4.23 en 6.4.25 van het Energiebesluit

Figuur 7: Componenten afrekening



Bij de controle focusten we op twee aspecten:

- We gingen na in hoeverre de leveranciers gevolg gaven aan de opmerkingen en aanbevelingen die in 2023 werden geformuleerd. In 2023 voerden we immers gelijkaardige controles uit waarna de leveranciers per brief werden ingelicht over de gedane vaststellingen.
- Daarnaast controleerden we of ook (nieuwe) regelgeving wordt nageleefd. Het ging dan onder meer om de volgende nieuwe verplichtingen³¹:
 - Elke klant heeft het recht op facturering op basis van het gemeten maandverbruik wanneer de klant een digitale meter heeft;
 - Via facturen en de online klantenzone moet informatie over het lopende contract en afrekeningen worden verstrekt;
 - Een maandelijkse energiekostenraming van gemeten maandvolume moet elektronisch ter beschikking worden gesteld aan elke afnemer die erom vraagt.

Zoals aangehaald onder sectie 3.2.1 gingen we voor maandelijkse afrekeningen ook na of het bedrag dat de leverancier factureerde in overeenstemming met de toepasselijke tariefkaart was berekend. De bevindingen van deze controle worden verder toegelicht in het rapport over de prijzen in 2024³².

Bij de controle gingen we ook na welke informatie afnemers kunnen terugvinden op de websites van leveranciers, o.m. in de algemene voorwaarden en tariefkaarten. We controleerden in hoeverre die informatie volledig, coherent en duidelijk was.

Er werden inbreuken tegen de Vlaamse regelgeving vastgesteld. In het merendeel van de gevallen overtrad de leverancier de regelgeving door één of meerdere zaken niet op de afrekening, in de klantenzone of op de website te vermelden terwijl dit volgens het Energiebesluit wel verplicht is.

Leveranciers die één (of meerdere) overtreding(en) maakten hebben we per brief ingelicht. We vroegen om een indicatie te geven van de timing waarop de vastgestelde inbreuken rechtgezet

³¹ Artikel 3.2.18, 4° c), 10°/1 en 16° tot en met 19° van het Energiebesluit

³² [Analyse van de elektriciteits- en gasprijzen voor Vlaamse gezinnen en kleine bedrijven in 2024](#).

zouden worden. Alle leveranciers reageerden op deze brief. Het merendeel van de leveranciers gaf aan dat de inbreuken in de loop van het eerste kwartaal van 2025 zouden worden rechtgezet. Uiterlijk tegen het einde van het tweede kwartaal zouden alle leveranciers de nodige rechtzettingen hebben doorgevoerd.

4.2 Overtredingen

We geven hieronder een overzicht van de meest markante overtredingen die werden vastgesteld.

4.2.1 Inbreuken tegen de verplichting om te informeren over het lopend contract

Op elke afrekening³³ en in de klantenzone³⁴ moet een afnemer informatie over zijn lopend contract kunnen terugvinden. Deze basisinformatie moet eenduidig vermeld worden zodat de afnemer weet wat de essentiële voorwaarden van het leveringscontract zijn en waar hij die kan terugvinden. De leverancier moet daarom op elke afrekening en in de klantenzone vermelden of het lopend contract een vaste, variabele of dynamische prijs heeft en wat de **naam en de versie van het product van het lopend contract** is. De naam van een product volstaat veelal niet om de leveringsvoorwaarden te kennen. Het is immers een praktijk van verschillende leveranciers om voorwaarden van een product te wijzigen terwijl de naam van het product ongewijzigd blijft. Daarom moeten ze naast de naam ook de versie van het product vermelden. De aanduiding van de versie gebeurt meestal aan de hand van de maand en het jaar waarin de tariefkaart werd aangeboden. Een aantal leveranciers (Bolt Energie, Ecopower en Wase Wind) werken niet met verschillende versies van een product. Zij moeten geen productversie vermelden.

Figuur 8: overtredingen vermelding lopend product en versie (afrekening en klantenzone)



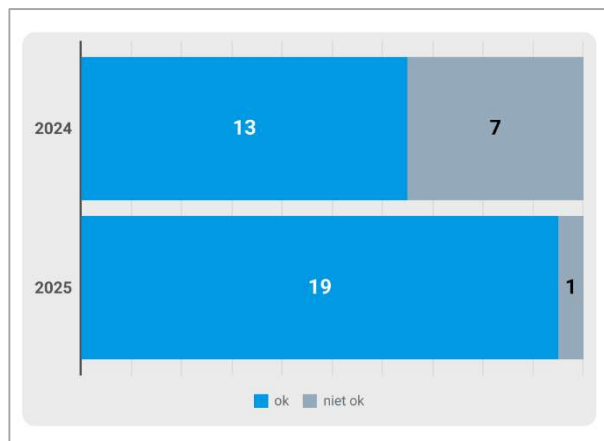
9 van de 20 gecontroleerde leveranciers leefden de verplichting om de versie van het lopend product op de afrekening te vermelden niet na. 16 van de 20 leveranciers vermelden dit wel in de online klantenzone. Veelal wordt in de klantenzone een link naar de toepasselijke tariefkaart opgenomen. Bij een volgende controle van afrekeningen en klantenzones zal worden geverifieerd of leveranciers het nodige hebben gedaan om zich hiermee in regel te stellen.

³³ Artikel 3.2.18, 3°/2 c) en d) en 16° Energiebesluit

³⁴ Artikel 3.2.18, 16° Energiebesluit

Aan de hand van de naam en de versie van het product van het lopend contract kan de klant dan de tariefkaart met de lopende leveringsvoorwaarden terugvinden en nagaan welke prijzen en voorwaarden voor de levering (en mogelijke injectie) van toepassing zijn. Klanten moeten ook op de website van hun leverancier een overzicht met de tariefkaarten van alle lopende contracten kunnen terugvinden³⁵. Sinds 1 juli 2024 moet elke leverancier zo'n overzicht op de website hebben staan. In september 2024 was dit bij 13 van de 20 leveranciers in orde. In onze brief van november 2024 wezen we de leveranciers die dit overzicht nog niet hadden op deze verplichting. In mei 2025 voldeden 19 van de 20 leveranciers inmiddels aan deze verplichting. Dit wijst erop dat leveranciers gevolg geven aan de opmerkingen over inbreuken.

Figuur 9: Opvolging verplichting overzicht tariefkaarten op website



4.2.2 Inbreuken tegen de verplichting om te informeren over de berekening van de afrekening

Zoals aangehaald in sectie 3.2.1 zouden **klanten** op basis van de componenten opgesomd in artikel 3.2.18, 18° van het Energiebesluit **moeten kunnen verifiëren of de berekening van hun factuur correct is gedaan**. In de online klantentzone en/of op de afrekening moet de klant de precieze **benaming** van de producten en de **tariefkaarten waarop de factuur gebaseerd** is kunnen terugvinden. Aanvullend moeten klanten met een digitale meter de **aangerekende maandafname** (en eventuele maandinjectie), **informatie** over de **prijsformules** die van toepassing waren en de **werkelijke indexwaarden** van de parameters die gebruikt zijn in de prijsformule van deze tariefkaart kunnen terugvinden op de afrekening en/of de online klantentzone (zie Figuur 4). Aan de hand van deze componenten zou een klant de kost voor de geleverde energie (zonder netkosten, belastingen en heffingen) moeten kunnen narekenen.

Daarnaast rust er ook een verplichting op leveranciers om via de **website** te informeren³⁶. Vanaf 1 juli 2024 moet op de website van elke leverancier een **overzicht** staan van de **werkelijke indexwaarden** van de **achttien voorgaande maanden** van de parameters die gebruikt zijn in de prijsformules van de producten met variabele prijzen, inclusief terugleveringscontracten. Op het moment van de controle in september 2024 voldeed 1 leverancier niet aan deze laatste verplichting. Deze leverancier heeft inmiddels dit rechtgezet.

Bij het opvragen van de documenten was artikel 3.2.18, 18° van het Energiebesluit slechts enkele weken in werking getreden, nl sinds 1 juli 2024. Bij het opvragen van de documenten voor de controles in 2024 werd nog niet gevraagd naar afrekeningen of printscreens van klanten met een digitale meter. Evenmin vroegen we om ook de printscreens van wireframes uit de corresponderende klantentzone met extra informatie over die afrekening te bezorgen. Conclusies

³⁵ Artikel 3.2.18, 17° Energiebesluit. Het volstaat niet om enkel de tariefkaarten van de actuele aanbiedingen te tonen. Dit blijkt uit de nota bij de eerste principiële goedkeuring van het besluit waarmee artikel 3.2.18, 17° aan het Energiebesluit werd toegevoegd

³⁶ Artikel 3.2.18, 17° Energiebesluit

over de naleving van dit artikel formuleren we dan ook met enig voorbehoud. Op basis van de controle in 2024 slaagden 5 leveranciers er niet in om afdoende te informeren over de prijsformules die op de afrekening van toepassing waren. In 7 van de 20 gecontroleerde klantenzones kon ook geen werkelijk gemeten maandelijks verbruik (en eventuele injectie) worden teruggevonden. Bij de volgende controle, in 2025, zal de naleving van artikel 3.2.18, 18° van het Energiebesluit een concreet aandachtspunt zijn. Opdat leveranciers zich hiermee in regel kunnen stellen hebben we in februari 2025 een aantal aanbevelingen geformuleerd (zie sectie 4.3).

4.2.3 Inbreuken tegen de verplichting om te informeren over rechten van afnemers en algemene (contact)gegevens

Op afrekeningen moet informatie over de rechten van afnemers worden opgenomen. Het gaat dan om informatie over de mogelijkheid en de mogelijke voordelen van overstappen³⁷. Zo kunnen huishoudelijke klanten kosteloos en mits naleving van een opzegtermijn van drie weken overstappen naar een andere leverancier³⁸. De **helft van de leveranciers vermeldde op de afrekening een opzegtermijn die te lang is**, nl. een maand. Op een afrekening moet een klant nog andere informatie over zijn rechten als consument kunnen terugvinden. Het gaat dan bijvoorbeeld over de contactgegevens van de klantendienst waar men terecht kan met vragen (over de rechten van afnemers), de contactgegevens van de Federale Ombudsdienst voor Energie waar men terecht kan met klachten³⁹, een link naar de algemene en/of bijzondere voorwaarden staan⁴⁰ en een verwijzing naar de V-test®, het vergelijkingsinstrument van de Vlaamse Nutsregulator⁴¹. **2 op 20 gecontroleerde leveranciers vermeldde op zijn afrekeningen de V-test® niet.**

4.2.4 Inbreuken tegen de verplichting om te informeren over rationeel energieverbruik

Een aantal informatieverplichtingen zijn erop gericht om het **bewustzijn** van consumenten over zijn **verbruik** te vergroten. Zo moet elke afrekening een verbruikshistoriek van de laatste drie jaar in grafiekvorm bevatten⁴² en moet ook worden verwezen naar waar de afnemer dat verbruik kan vergelijken met een gemiddelde genormaliseerde of benchmarkafnemer van dezelfde verbruikerscategorie⁴³. We stellen vast dat vooral die laatste verplichting niet werd nageleefd. Slecht 11 van de 20 gecontroleerde afrekeningen bevatte een link naar een informatiebron waar de afnemer het verbruik kan vergelijken. Nochtans kan dergelijke informatie consumenten ertoe aanzetten om rationeler met het energieverbruik om te gaan.

³⁷ Artikel 3.2.18, 3°/2 e) Energiebesluit

³⁸ Artikel 4.4.1 Energiedecreet

³⁹ Artikel 3.2.18, 3°/2 g) Energiebesluit

⁴⁰ Artikel 3.2.18, 3°/2 g) Energiebesluit

⁴¹ Artikel 3.2.18, 3°/2 h) Energiebesluit en artikel 4.4.3 van het Energiedecreet

⁴² Artikelen 6.4.23, 1° en 6.4.25, 1° Energiebesluit

⁴³ Artikelen 6.4.23 en 6.4.25 Energiebesluit

4.2.5 Inbreuken tegen de verplichting om te informeren over de productie/herkomst van de geleverde elektriciteit

Op elke afrekening voor elektriciteitsverbruik moet ook worden geïnformeerd over de **oorsprong van de geleverde stroom**: welke bronnen werden gebruikt om stroom op te wekken⁴⁴, werden de nodige garanties van oorsprong ingediend bij de Vlaamse Nutsregulator ter staving van de claim dat de geleverde stroom uit hernieuwbare bronnen of kwalitatieve warmtekrachtkoppeling werd opgewekt⁴⁵ en wordt er geïnformeerd over de impact van de elektriciteitsproductie op het milieu⁴⁶. 3 van de 20 gecontroleerde leveranciers overtraden de laatste twee informatieverplichtingen. Eén leverancier vermeldde een foutieve brandstofmix.

4.3 Aanbevelingen

Bij het uitvoeren van de controles brachten we in beeld hoe elke leverancier de regels over het informeren via afrekeningen, klantzones en websites implementeert. Het gaat dan o.m. over het informeren over het lopend product⁴⁷, de laatste eindafrekening⁴⁸ en het opmaken van energiekostenramingen⁴⁹. We brachten ook in beeld hoe er wordt geïnformeerd over de verschillende componenten van de nettarieven. De manier waarop dit gebeurt verschilt sterk per leverancier. Een **aantal goede praktijken brachten we samen** in een brief die we eind februari 2025 naar alle leveranciers verstuurd. We formuleerden deze praktijken als niet-bindende aanbevelingen die leveranciers kunnen gebruiken om hun klanten te helpen zodat ze een beter inzicht krijgen in hun contract en hun afrekeningen. Het gaat onder meer om volgende aanbevelingen:

Figuur 10: Vaststellingen die leidden tot aanbevelingen



- Op elke afrekening zou een **rechtstreekse link naar de persoonlijke klantzone** moeten staan. Zo kan een klant via de afrekening meteen de persoonlijke klantzone raadplegen en er informatie terugvinden. Bij de controle hadden zes leveranciers op hun afrekeningen nog geen link naar de klantzone gezet.
- Omgekeerd zou een klant in de online klantzone **rechtstreekse link(en) naar zijn afrekening(en)** moeten kunnen vinden. Dat was bij de controle in 2024 bij twee leveranciers nog niet het geval.

⁴⁴ Om aan te tonen hoe de geleverde stroom werd opgewekt moet de leverancier op de afrekening een brandstofmix vermelden. Een brandstofmix toont het aandeel van elke energiebron die een leverancier in het voorgaande jaar heeft gebruikt voor de geleverde stroom. De leverancier moet de brandstofmix opnemen voor de totaliteit van de leveringen door de leverancier en de brandstofmix voor het contract waarop de afnemer intekende. Zo weet de klant met welke bronnen de geleverde elektriciteit werd gegenereerd. Zie ook artikel 7.4.1 Energiedecreet en 6.3.1 Energiebesluit

⁴⁵ Artikel 7.4.1, 3° Energiedecreet

⁴⁶ Artikel 7.4.1 2° Energiedecreet

⁴⁷ Artikel 3.2.18, 3°/2 c) en 16° Energiebesluit

⁴⁸ Artikel 3.2.18, 18° Energiebesluit

⁴⁹ Artikel 3.2.18, 10°/1

- We benadrukten het belang van het gebruik van een **zelfde terminologie** als het gaat over de nettarieven. Op die manier worden in de V-test®, in Mijn Fluvius en op facturen dezelfde termen gebruikt. Het gaat bijvoorbeeld over de vermelding van een gemiddelde maandpiek op de afrekening. We stelden vast dat 4 op 20 leveranciers deze niet vermeldden.
- Een klant zou voor elke afrekening in de persoonlijke klantzone en/of op de afrekening op een **overzichtelijke manier** de informatie vermeld in artikel 3.2.18, 18° van het Energiebesluit moeten kunnen terugvinden. De klant vindt deze informatie bij voorkeur terug op één pagina zodat deze geen andere bronnen moet raadplegen of verder moet doorklikken naar andere webpagina's. In het overzicht vindt de klant alle **componenten** terug waarmee **hij de factuur kan narekenen**. De klant zou ook duiding moeten kunnen terugvinden bij de prijsformules die van toepassing zijn/waren. De componenten en de werking van die prijsformule worden in begrijpelijke taal toegelicht.

Bij de controles tijdens het najaar van 2025 zullen we nagaan in hoeverre leveranciers deze (niet-bindende) aanbevelingen hebben overgenomen.