



Vlaamse Reguleringsinstantie
voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt
Graaf de Ferrarisgebouw | Koning Albert II-laan 20 bus 19 | B-1000 Brussel
Tel. +32 2 553 13 79 | Fax +32 2 553 13 50
Email: info@vreg.be
Web: www.vreg.be

Rapport van de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

van 27 juni 2008

met betrekking tot het onderzoek naar actuele praktijken in verband met
voorschotfacturen voor huishoudelijke afnemers

INHOUDSOPGAVE

1. SITUATIESCHETS-----	3
2. ONDERZOEKSVRAAG -----	3
3. CONCLUSIES -----	3
4. VERWERKTE ANTWOORDEN LEVERANCIERS OP VRAGENLIJST VREG-----	8
4.1. BEREKENINGSMETHODE-----	8
4.2. TIMING VOORSCHOTFACTUREN -----	11
4.3. INFORMATIEVERLENING-----	12
4.4. ONDERHANDELING-----	13
4.5. CIJFERGEGEVENS -----	15
4.6. TERUGGAVE-----	17
4.7. VARIA-----	17
5. OPVOLGING DOOR DE VREG -----	18

1. Situatieschets

Naar aanleiding van een actuele vraag in het parlement, heeft minister Crevits de VREG opgedragen een nauwkeurig onderzoek te doen naar de actuele praktijken in verband met voorschotfacturen voor elektriciteit. De VREG verstuurde op 20 maart 2008 een uitgebreide vragenlijst naar de leveranciers die leveren aan huishoudelijke afnemers met de vraag deze ingevuld terug te bezorgen tegen uiterlijk vrijdag 25 april 2008. De antwoorden werden met elke leverancier afzonderlijk besproken in de periode van 9 tot 16 mei 2008. Dit rapport bevat het resultaat van het onderzoek waarbij de antwoorden anoniem verwerkt werden.

2. Onderzoeksvraag

Minister Crevits wenst te weten:

- of systematisch significant hogere bedragen als voorschot worden aangerekend in verhouding tot het gemiddelde verbruik;
- of er indicaties bestaan van het verschil tussen vooraf betaald en uiteindelijk te betalen bedrag;
- of, desgevallend, voor dergelijke handelswijze aanvaardbare redenen te geven zijn en;
- zo niet, of en hoe tegen een ongeoorloofd geachte aanwending van voorschotten kan worden opgetreden.

3. Conclusies

De VREG kan uit haar onderzoek niet opmaken dat de elektriciteitsleveranciers, met uitzondering van één leverancier, systematisch hogere bedragen als voorschot aanrekenen in verhouding tot het gemiddelde verbruik van hun klanten. De meeste leveranciers baseren zich voor de berekening van het voorschotbedrag op een geschat of effectief gemeten verbruik dat wordt vermenigvuldigd met de gecontracteerde tarieven waarbij de laatste gekend nettarieven en heffingen toegepast worden. Geen enkele leverancier past naar eigen zeggen een mark-up toe, een veiligheidsmarge zodat de kans groter is dat de klanten geld moeten terug krijgen dan dat ze moeten bijbetalen. Dit zou voor de leverancier extra voorfinanciering opleveren. De VREG heeft geen inspectiebevoegdheid om de antwoorden op de andere vragen ter plaatse te controleren.

Slechts één leverancier moest de voorbije drie jaar elk jaar meer terugstorten aan zijn klanten dan dat deze klanten moesten bijbetalen. Het verschil tussen beide was in 2005 nog 17% van de omzet maar is in 2006 en 2007 gedaald tot 6% van de omzet. Bij deze leverancier zouden we dus kunnen spreken van voorfinanciering via voorschotfacturen. Deze nieuwkomer op de markt argumenteert dat het bedrijf in 2005 nog niet lang bezig was met factureren en dat ze zich nu baseren op de gegevens die ze van de netbeheerders krijgen. Ze beweren dat zij een nadeel ondervinden ten opzichte van de standaardleveranciers die over meer historische verbruiksgegevens beschikken van het merendeel van hun klanten. Maar dit argument zou natuurlijk voor alle nieuwkomers gelden.

Leveranciers die enkel cijfers voor elektriciteit en gas samen konden geven, moesten in 2006 vooral extra aanrekenen maar in 2007 netto meer terugstorten omwille van de warme winter. Bij hen kunnen we dus niet onderzoeken of ze voor elektriciteit hun activiteit voorfinancieren door systematisch te hoge voorschotfacturen te vragen.

Bij een andere nieuwkomer zien we eveneens een voorfinanciering ten belope van 9% van de omzet, maar dit was het eerste facturatiejaar voor hen en volgens hen zou het dit jaar omgekeerd zijn. Ook dat laat niet toe te concluderen dat ze systematisch voorfinancieren.

Niet alle leveranciers geven cijfers voor de voorbije drie jaar.

Op basis van deze cijfers kunnen we slechts voor één leverancier besluiten dat hij systematisch te hoge voorschotten aanrekent. De VREG zal deze leverancier schriftelijk haar bevindingen meedelen,

haar ongerustheid hierover uitdrukken en de leverancier aansporen om zijn systeem te evalueren en verder te ontwikkelen om zo correct mogelijk voorschotbedragen te berekenen.

De VREG heeft zoveel mogelijk aspecten in verband met voorschotfacturen onderzocht. Onder punt 4 worden de gestelde vragen exact vermeld en worden de antwoorden geanonimiseerd weergegeven. Het onderzoek had alleen betrekking op elektriciteit maar alle leveranciers bevestigden dat de meeste antwoorden ook geldig zijn voor aardgas waar enkel de klimaatcomponent een veel grotere rol speelt.

De belangrijkste conclusies uit het onderzoek zijn:

Berekeningsmethode

Voor de berekening van de voorschotbedragen moet een onderscheid gemaakt worden tussen:

- nieuwe klant – de berekening van de voorschotbedragen is gebaseerd op het standaardjaarverbruik dat de leverancier doorkrijgt van de netbeheerder als onderdeel van de masterdata, al dan niet aangevuld met informatie van de klant;
- bestaande klant – in principe gebeurt de berekening van nieuwe voorschotbedragen op basis van ontvangen meetgegevens (die soms worden teruggekoppeld naar de klant), behalve indien de meetgegevens niet over een volledig jaar gaan en de verbruiksperiode onvoldoende indicatief (bijvoorbeeld <75 dagen of <99 dagen) is om te extrapoleren. Als de verbruiksperiode wel voldoende representatief is, kan het standaard lastenprofiel (SLP) gebruikt worden om te extrapoleren.

Bij een verhuizing naar een bestaande of nieuwbouwwoning wordt nooit rekening gehouden met het verbruik van die afnemer in zijn vorige woning, tenzij men verhuist naar een gelijkaardig appartement binnen hetzelfde appartementsblok bijvoorbeeld. Bij nieuwbouw baseert men zich op de schattingen van de netbeheerder en/of op een aantal parameters (type woning, type verwarming, aantal kamers, aantal bewoners). Bij een bestaande woning gebeurt de berekening van het voorschotbedrag op basis van het standaardjaarverbruik van de vorige bewoners waarbij soms teruggekoppeld wordt of waarbij de afnemer een aanpassing kan vragen.

Meestal worden voorschotbedragen op jaarbasis berekend zonder rekening te houden met het moment van meteropname. Sommige leveranciers houden hier wel rekening mee; een contract dat start in maart met voorziene meteropname september geeft dan aanleiding tot iets lagere voorschotbedragen gezien enkel de zomerperiode vervat zit in de periode tot de volgende meteropname. Na deze meteropname worden de voorschotten dan opnieuw aangepast.

Voor elektriciteit wordt geen rekening gehouden met klimatologische voorspellingen bij de berekening van het voorschotbedrag.

De vaste vergoeding wordt meestal verrekend over alle voorschotfacturen. Ook met de meeste kortingen wordt bij deze berekening rekening gehouden. Voor de korting domiciliëring is dat niet altijd het geval omdat leveranciers hier voorwaarden aan koppelen, namelijk dat de domiciliëring actief blijft en/of dat steeds correct betaald wordt.

Timing voorschotfacturen

Klanten kunnen de periodiciteit van hun voorschotten (een-, twee- of driemaandelijks en in een geval zelfs zesmaandelijks) meestal kiezen door hun voorkeur aan te duiden op het contract. De periodiciteit is onafhankelijk van het product, uitgezonderd bij één low cost product. Als de klant geen keuze maakt, zetten de meeste leveranciers dit standaard op een maand. Bij heel lage jaarverbruiken, stuurt de leverancier geen voorschotfacturen.

Om de werklast binnen de dienst facturering en bij de klantendienst te nivelleren, spreidt de helft van de leveranciers het uitsturen van de facturen. Slechts bij twee leveranciers bestaat de mogelijkheid om de voorschotfacturen beter te laten aansluiten op de datum dat ze hun periodieke inkomsten

krijgen. Twee anderen voorzien dit in de toekomst. Nog andere leveranciers geven voldoende lange betaaltermijnen zodat dit probleem niet opduikt.

Informatieverlening

De meeste leveranciers informeren hun klanten over hun voorschottensysteem door middel van vermeldingen op het contract, op de website en in hun algemene voorwaarden. De klant kan ook terecht bij de klantendienst. Drie leveranciers voorzien een uitgebreider welkomstpakket met informatie bij de start van het contract.

In de algemene voorwaarden zijn verschillende items opgenomen in verband met voorschotfacturen: timing, basis van de berekening, mogelijkheid tot aanpassing,.... De VREG controleerde ook of de bepalingen die hieromtrent werden opgenomen in het gedragsakkoord correct zijn overgenomen in de Algemene Voorwaarden. Ze maande de leveranciers waar dit niet het geval was aan om dit zo snel mogelijk recht te zetten.

Het percentage vragen en klachten die handelen over voorschotfacturen varieert van 1 tot 30%. De vergelijkbaarheid loopt echter mank omdat sommige leveranciers geen detail naar onderwerp konden geven (bijvoorbeeld enkel een percentage over facturen in het algemeen zonder opdeling naar voorschotfacturen, eindafrekeningen, ...), geen cijfers voor Vlaanderen beschikbaar hadden of geen opdeling elektriciteit/gas konden maken. De meeste vragen komen er natuurlijk bij de eerste voorschotfactuur die een klant krijgt bij zijn nieuwe leverancier of bij de aanpassing ervan na de afrekening.

Grotere leveranciers informeren hun (call center)medewerkers vaak met intranetscripts, opleidingen en briefings zodat ze klanten met vragen over de voorschotfactuur correct kunnen helpen. Kleinere leveranciers behandelen deze vragen op een meer persoonlijke manier.

Uit de gesprekken met de leveranciers blijkt dat zij ten gevolge van de besprekingen met federaal minister Magnette over de typefactuur vanaf november 2008 bij de eerste voorschotfactuur (jaarlijks na de eindafrekening) een extra brief of flyer gaan toevoegen waarin ze extra informatie geven over de voorschotfactuur. Oorspronkelijk werden alleen de grotere leveranciers (via FEBEG) uitgenodigd om aan dit initiatief mee te werken terwijl toch ook de afnemers van kleinere leveranciers recht hebben op deze informatie. Nadien werd echter ook aan de kleinere leveranciers gevraagd om deze nieuwe afspraken mee te ondertekenen.

Onderhandeling

Volgens het gedragsakkoord tussen de leveranciers en de minister van Consumentenzaken heeft de klant de mogelijkheid om een herziening van het geschatte verbruik en/of tussentijdse facturen te vragen. De leverancier moet binnen een redelijke termijn na het verzoek een gemotiveerde beslissing nemen. Twee leveranciers eisen dat dit schriftelijk gebeurt. Bij de anderen mag dit per mail, brief, fax, telefoon, ... De leveranciers zijn naar eigen zeggen zeer soepel in het toestaan van aanpassingen aan het voorschot. Ongeveer 90% van de vragen tot verlaging worden aanvaard en dit zonder formeel bewijs van de redenen van de aanvraag. Enkel wanneer de vraag onredelijk is of wanneer de betalingshistoriek van de klant wijst op een verdoken vraag tot uitstel, wordt dit geweigerd. Ingewikkelde vragen of twijfelgevallen worden door de back-office behandeld.

Cijfergegevens credit- of debetsaldo eindafrekening

Aan alle leveranciers werd gevraagd hoeveel eindafrekeningen een debet- en hoeveel een creditsaldo vertoonden en werd gevraagd naar de bijhorende bedragen (zowel absolute cijfers als gerelateerd tot de omzet).

Het feit dat een klant bij de eindafrekening geld terug krijgt of moet bijbetalen is voor elektriciteit iets beter in de hand te houden dan voor aardgas, waar klimatologische omstandigheden een grotere rol spelen. Voor elektriciteit speelt dit enkel een rol bij klanten met elektrische verwarming en tijdens echt

warme zomers (effect airconditioning). Ondermeer in volgende gevallen kan de eindafrekening elektriciteit op een debetsaldo voor de klant eindigen (klant moet bijbetalen):

- Aanpassing tarieven van een contract met flexibele tarieven. Tijdens het jaar worden de voorschotfacturen niet aangepast.
- Aanpassing nettatarieven: deze worden door de CREG slechts periodiek vastgelegd.
- Een leverancier stuurt slechts 3, 5 of 11 voorschotfacturen zodat de 4^{de}, 6^{de} of 12^{de} factuur de eindafrekening maar ook nog het restverbruik bevat (in plaats van 4^{de}, 6^{de} of 12^{de} voorschotfactuur + afrekening).
- Een leverancier rekent de vaste vergoeding niet mee in de berekening van de voorschotten. Deze wordt pas bij de eindafrekening aangerekend.
- De klant start zijn contract in de wintermaanden (bijvoorbeeld november) en wordt jaarlijks opgemeten in voorjaar (bijvoorbeeld maart): als de voorschotfacturen elke maand even hoog zijn en gebaseerd op een jaarverbruik, dan betaalt de klant in de zomermaanden teveel en in de wintermaanden te weinig. Hij zal daarom in maart bij de allereerste afrekening naar aanleiding van de meteropname moeten bijbetalen. Het omgekeerde zou het geval zijn voor contractstart in de zomer (bijvoorbeeld mei) en meteropname in het najaar (bijvoorbeeld september). Voor gas speelt dit nog sterker maar voor elektriciteit kan dit ook het geval zijn: meer licht aansteken, meer TV, mensen zijn meer thuis, droogkast vaker gebruiken.
- De voorschotfacturen bij de start van het contract zijn meestal gebaseerd op standaardjaarverbruiken (verkregen van de netbeheerder) of op eigen berekeningen van de leverancier op basis van een aantal vragen aan de klant. Als deze onderschat zijn, moet de klant bijbetalen.
- De klant heeft ondanks waarschuwingen gevraagd om zijn voorschotfacturen te verlagen en krijgt daardoor een hogere eindafrekening.
- Klanten die wijzigingen niet melden die tot een hoger verbruik kunnen leiden (baby geboren, vaker thuis omwille van werkloosheid of pensionering of ziekte, airco of zwembadverwarming geïnstalleerd), hebben veel kans op een debetsaldo.
- Klanten kunnen een ander consumptiegedrag ontwikkelen (vaker thuis, extra toestellen, ...).

Gesteld dat een klant een afrekening met creditsaldo krijgt, hoe kan dan verklaard worden dat zijn voorschotbedrag toch wordt opgetrokken? Hiervoor werden door de leveranciers een aantal aanvaardbare verklaringen gegeven:

- De voorschotfacturen worden berekend op de laatst gekende nettatarieven, taksen en heffingen. Als deze stijgen, kunnen de voorschotfacturen toch stijgen.
- De energieprijzen zijn gestegen.
- Als de leverancier de voorschotfacturen berekent op de periode tot de eerste meteropname en deze enkel de zomerperiode omvat, waren de voorschotten laag. Na deze eerste meteropname worden ze voor de toekomst op een heel jaar berekend, namelijk tot de volgende meteropname die in dezelfde periode plaats vindt. Dan zullen de voorschotten vanzelfsprekend hoger liggen.
- De klant meldt wijzigingen die het verbruik zullen doen toenemen: baby geboren, zwembad met verwarming geïnstalleerd, airco geplaatst.
- Het standaardjaarverbruik meegedeeld door netbeheerder stijgt.

Meestal wordt een creditsaldo gewoon teruggestort, eventueel na verrekening met nog openstaande schulden in het verleden op hetzelfde toegangspunt. In sommige gevallen wordt het door de leverancier terug te storten bedrag ook verrekend met een of meer voorschotfacturen. Dit is voor de klant moeilijker te volgen dan wanneer het volledige creditsaldo gestort wordt en de voorschotfacturen gewoon aangerekend worden. Hierdoor wordt het voor de klant ook moeilijker om fouten te detecteren: werden de juiste voorschotten verrekend? De VREG is daarom voorstander van een rechtstreekse terugstorting. Verrekening met de eerstvolgende voorschotfactuur valt misschien nog te verantwoorden, maar bij verrekening met meerdere voorschotfacturen duurt het ook te lang vooraleer de klant zijn centen ziet.

Daarnaast geven sommige leveranciers zichzelf een langere periode om een creditsaldo terug te storten dan de betalingstermijnen die ze hanteren voor de consument. In de recente aanvulling bij het gedragsakkoord wordt echter uitdrukkelijk voorzien dat de termijn waarbinnen de leverancier de consument terugbetaalt, wanneer de afrekeningfactuur of slotfactuur een kredietbedrag ten gunste van deze laatste weergeeft, moet overeenstemmen met deze waarbinnen de consument verschuldigde bedragen dient te voldoen.

Probleem bij de terugstorting is dat men soms niet zeker is van het rekeningnummer waarop het tegoed moet teruggestort worden. Bij klanten met domiciliëring, die altijd van op dezelfde rekeningnummer betalen, is er geen probleem. Wel bij klanten die storten of waar het geld van op verschillende rekeningen overgeschreven wordt. In dat geval stellen sommige leveranciers de vraag om contact op te nemen om het rekeningnummer door te geven. Vooral bij echtscheidingen kan een terugstorting op een verkeerd rekeningnummer problemen opleveren. Men is daar nu dus voorzichtig in. De termijn van terugbetaling zou in dat geval starten vanaf het ogenblik dat de leverancier op de hoogte werd gebracht van het rekeningnummer van de consument.

Voorstel terugstorting teveel betaalde voorschotten met intrest

Het voorstel van terugstortingen van teveel betaalde voorschotten met interest zoals geopperd in het Vlaams Parlement, kan vanzelfsprekend niet op bijval rekenen van de leveranciers. Hun argumentatie daarbij is vooral de volgende:

- Reciprociteit vereist dat klanten dan ook interest moeten betalen op creditnota's;
- Dit zou de leveranciers ertoe aanzetten de voorschotbedragen eerder te laag in te schatten om zo weinig mogelijk intresten te moeten betalen, wat niet in het voordeel van de klant is omdat de kans op een hoge eindafrekening dan stijgt.

Ook de VREG is geen voorstander van dit voorstel en wel om de volgende bijkomende argumenten:

- Alle kosten die gemaakt worden door de leveranciers, hetzij om deze regeling te implementeren in de systemen, hetzij de betaalde intresten zelf, worden verhaald op alle klanten. Het zou dus globaal gezien een vestzak-broekzakoperatie zijn.
- In vele gevallen worden de eerste voorschotfacturen berekend op de standaardjaarverbuiken afkomstig van de netbeheerders. De leveranciers kunnen de kwaliteit van deze gegevens niet garanderen en zouden dus gepenaliseerd worden voor iets waar ze zelf geen vat op hebben.
- De klant kan een verhoging van zijn voorschot vragen. Dit verloopt nu meestal vrij soepel en wordt steeds toegestaan. Als er een vergoedingsregeling voor teveel betaalde voorschotten komt, moet de klant bij een vraag tot verhoging verklaren dat hij dan afziet van de wettelijke interesten, zoniet kan er misbruik van gemaakt worden.
- Historische leveranciers kunnen zich voor de berekening van voorschotfacturen deels baseren op een langere verbruiks- en betalingshistoriek van hun klanten dan nieuwe leveranciers. Dit zou dus nieuwkomers kunnen benadelen.
- Voor aardgas is dit zeker niet aan de orde gezien het verbruik sterk klimaatgevoelig is. Bij een warme winter zouden de leveranciers dan massaal interesten moeten uitkeren.
- Het is zeer moeilijk om rekening te houden met alle factoren die een invloed hebben op de afrekening, zeker als deze factoren gedurende het leveringsjaar kunnen wijzigen. Zo blijkt bijvoorbeeld dat een aantal leveranciers nog geen rekening houden met de gratis kWh bij de berekening van de voorschotfacturen omdat deze steeds kan wijzigen in de loop van het jaar.

Dit staat los van de bepaling in het gedragsakkoord dat de leveranciers terugbetaling met wettelijke interest verschuldigd zijn in geval de leverancier een facturatiefout maakt. Dit stond niet bij iedereen in de Algemene Voorwaarden vermeld. De VREG heeft hierop gewezen.

4. Verwerkte antwoorden leveranciers op vragenlijst VREG

4.1. Berekeningsmethode

4.1.1. Een algemene toelichting bij de berekeningsmethode van het voorschotbedrag voor elektriciteit voor huishoudelijke afnemers

Het antwoord op deze vraag komt meer gedetailleerd terug in de volgende vragen.

4.1.2. Met welk verbruik wordt rekening gehouden voor de bepaling van het voorschotbedrag?

Algemeen

De leveranciers hebben elk hun specifieke berekeningswijze van voorschotfacturen. Meestal wordt er een onderscheid gemaakt tussen de berekening van voorschotfacturen voor nieuwe klanten en de berekening van de voorschotfacturen nadat voor die klant meetgegevens ontvangen werden en dus een jaarafrekening verstuurd werd. Algemeen kan ervan uitgegaan worden dat de leverancier zich baseert op het gekozen product (kWh prijs), indexparameters, de periodiciteit van het voorschotplan en alle deelcomponenten van de prijs: vaste vergoeding, laatst gekende distributie- en transporttarieven, laatst gekende tarief voor meterhuur, laatste gekende federale bijdrage en taksen.

Berekeningswijze nieuwe klant

Voor de berekening van de voorschotfacturen voor een nieuwe klant baseren de meeste leveranciers zich op het standaardjaarverbruik, verkregen van de netbeheerder.

Eén leverancier neemt in elk geval contact op met de klant, zelfs wanneer de verbruiksgegevens - die doorgegeven zijn door de DNB - gekend zijn.

Wanneer het verbruik niet gekend is, wordt er een schatting gemaakt op basis van een aantal parameters, zoals: aantal bewoners, toestellen,... Dit wordt door twee leveranciers toegepast.

Eén leverancier hanteert een eigen voorschottenmatrix die het gemiddelde verbruik van alle residentiële verbruikers in Vlaanderen met een welbepaald tarief omvat en rekening houdt met de manier van verwarmen en het aantal gezinsleden.

Het is wel zo dat twee leveranciers de indruk hebben dat het SJV niet goed wordt ingeschat door sommige DNB's. Eén leverancier kaartte dan ook het probleem van onder- en overschatting aan.

Berekeningswijze bestaande klant

In principe wordt er rekening gehouden met de reële meterstanden. Opvallend is de berekeningswijze die wordt toegepast wanneer de leverancier niet over een volledig jaarverbruik beschikt, omdat die nogal verschilt per leverancier. De ene leverancier vindt een verbruiksperiode van minimum 99 dagen representatief om de berekening op te baseren, terwijl de andere minimum 75 dagen representatief vindt. Nog een andere leverancier heeft het dan weer over een verbruiksperiode van meer dan 3 maanden. Afhankelijk van de verbruiksperiode wordt extra- of intrapolatie toegepast. Ook SLP-waarden spelen bij sommige leveranciers een grote rol.

4.1.3. Met welk tarief (welke energiekost, distributienettarief, heffingen) wordt rekening gehouden voor de bepaling van het voorschotbedrag?

De leverancier bepaalt het voorschotbedrag op basis van het tarief dat via het contract en de bijhorende tariefkaart aan de klant is toegekend. Voor de berekening van de transport- en distributiekosten wordt een inschatting gemaakt of men baseert zich hiervoor op de meest recente informatie. Alle leveranciers bevestigen formeel dat er geen mark up wordt toegepast.

4.1.4. In hoeverre wordt rekening gehouden met het moment van meteropname bij de bepaling van het voorschotbedrag? Wordt het voorschotbedrag bijvoorbeeld slechts berekend tot de volgende meteropname waarna dit weer kan worden aangepast? Of wordt dit steeds voor een heel jaar berekend?

Er zijn 2 categorieën:

Leveranciers die rekening houden met het meteropnamemoment

Eén leverancier houdt rekening met het meteropnamemoment in combinatie met een winter- of zomerperiode. Op deze manier wordt er getracht om de afrekening zo dicht mogelijk bij 0 te brengen. Als het contract bijvoorbeeld in maart start en de meteropname voorzien is in september zullen er lage voorschotten gefactureerd worden. Bij een voorschotplan dat enkel gebaseerd is op een winterperiode zal er sprake zijn van hogere voorschotten, maar dit is vooral op aardgas van toepassing.

Een andere leverancier werkt met voorschotplannen die gedurende een heel jaar doorlopen, maar die na iedere meteropname automatisch aangepast worden.

Leveranciers die geen rekening houden met het meteropnamemoment

Een aantal leveranciers houdt geen rekening met het meteropnamemoment. Zo wordt bij één leverancier een vaste facturatedag (vaste kalenderdag in het jaar, bijvoorbeeld 31 mei) toegepast zodat de verbruiksfactuur steeds gebaseerd wordt op 365 dagen. Deze vaste facturatedag wordt vastgesteld op enkele weken na de vermoedelijke meteropname. Helaas gebeurt de meteropname niet elk jaar op dezelfde dag (vaak ook afhankelijk van de klant zelf) en is het wel zo dat deze leverancier hierdoor één of twee maanden (vanaf meteropname tot facturatedag) gaat schatten. Dit wordt het jaar nadien dan wel rechtgezet door zich te baseren op de reële meterstanden, maar dit creëert toch vragen bij sommige klanten. Hun afrekeningfactuur is immers niet volledig gebaseerd op reële meterstanden. De VREG heeft hierover al een aantal vragen van burgers ontvangen voor meer verduidelijking. Klanten vragen zich af waarom er een gedeelte geschat wordt, want de afrekeningfactuur zou toch gebaseerd moeten zijn op reële meterstanden.

Bij een andere leverancier wordt een voorschotplan van 24 maanden opgemaakt om onafhankelijker te zijn van meetgegevens. Als de netbeheerder geen meetgegevens doorstuurt, wordt hetzelfde voorschot verder aangerekend. Bij een eventuele betwisting van facturatie gebeurt er wel een tijdelijke stopzetting. Het totale openstaande bedrag wordt vervolgens wel verdeeld over de nog te plannen maanden. Deze leverancier houdt dus geen rekening met de meteropname.

Meestal worden de voorschotten op jaarbasis berekend waarbij geen rekening wordt gehouden met het meteropnamemoment. Als het contract bijvoorbeeld ingaat in maart en de meteropname in september is, dan is de berekening van de voorschotten gebaseerd op één jaar en dus niet op de zomermaanden. Bijgevolg zal de klant bij zijn eerste afrekening meer dan waarschijnlijk geld terugkrijgen omdat het elektriciteitsverbruik in die maanden iets lager ligt dan gemiddeld (minder licht aansteken, minder droogtrommel gebruiken,...).

4.1.5. Welke rol speelt het Standaard Lastenprofiel (SLP) bij het berekenen van de voorschotfactuur?

Ongeveer de helft van de leveranciers past het SLP toe, ondermeer:

- Voor de bepaling van de relevantie van de referentieverbruiksperiode
- Voor de schatting van het verbruik tijdens de volgende verbruiksperiode
- Voor de bepaling van toekomstige prijsevoluties
- Voor de verrekening van klimatologische omstandigheden tijdens de volgende verbruiksperiode
- Voor extrapolatie naar 365 dagen (één leverancier doet dit enkel voor aardgas)

4.1.6. In hoeverre wordt rekening gehouden met klimatologische voorspellingen bij de berekening van het voorschotbedrag?

Geen enkele leverancier houdt rekening met klimatologische voorspellingen voor elektriciteit omdat het klimaat een zeer beperkte impact heeft op het elektriciteitsverbruik. Als het over elektrische verwarming of airconditioning gaat, is er natuurlijk wel een impact. De klimatologische impact is ook al meegenomen in de SLP-waarden. Er wordt wel aangekaart dat dit in de toekomst kan veranderen door de toename van het gebruik van airco, maar dat zal dan ook meer en meer opgenomen worden in het SLP.

4.1.7. Wordt de vaste vergoeding, indien van toepassing, verrekend over de voorschotfacturen of wordt deze in één maal gefactureerd, bijvoorbeeld bij de eerste voorschotfactuur?

De vaste vergoeding wordt meestal verdeeld over de verschillende voorschotfacturen. Eén leverancier rekent geen vaste vergoeding aan en bij een andere leverancier wordt de vaste vergoeding op de jaarafrekening gefactureerd. Eén leverancier factureert de abonnementskost bij de aanvang van het contract, een andere leverancier doet dit bij één bepaald product.

4.1.8. Praktijkvoorbeeld: Hoeveel bedraagt het maandelijks voorschotbedrag voor elektriciteit voor een gezin van 4 personen in Imewo-gebied. Het contract start op 1/6/08. Het gezin heeft een dubbele meter en verwarmt op gas. Het dagverbruik bedraagt voor de periode 1/3/2007-1/3/2008 1.600 kWh. Het nachtverbruik in diezelfde periode bedraagt 1.900 kWh. De meteropname gebeurt jaarlijks begin maart.

Bij de meeste leveranciers ziet de berekening er als volgt uit:

Tarief formule X, incl. btw

Energiekost

Vaste vergoeding: ... euro per jaar of maand

Piekuren: $1600 * \text{eurocent/kWh} = \dots$

Daluren: $1900 * \text{eurocent/kWh} = \dots$

Distributie- en transportkosten

Meterhuur: ... euro/jaar

Distributie Piekuren: $1600 * \text{eurocent/kWh} = \dots$

Distributie Daluren: $1900 * \text{eurocent/kWh} = \dots$

Transport: $3500 * \text{eurocent/kWh} = \dots$

Taksen

Energiebijdrage: $3500 * \text{eurocent/kWh} = \dots$

Federale bijdrage: $3500 * \text{eurocent/kWh} = \dots$

Groenestroom bijdrage: $3500 * \text{eurocent/kWh} = \dots$

Andere

Gratis kWh: $500 * \text{eurocent/kWh} = \dots$

Kortingen

Totaal = Energiekost + distributie en transportkost + taksen – korting gratis kWh – andere kortingen

Dit totaal wordt verdeeld over het aantal voorschotfacturen.

Bij sommige leveranciers worden vaste vergoeding en/of korting gratis kWh en/of andere kortingen niet mee verrekend over de voorschotfacturen.

4.1.9. Wordt bij de berekening van de voorschotbedragen rekening gehouden met toegestane kortingen (bijvoorbeeld korting bij domiciliëring) of worden kortingen pas in de jaarafrekening verwerkt?

Meestal worden domiciliëringkortingen toegekend op de afrekeningfactuur omdat hieraan voorwaarden gekoppeld worden, bijvoorbeeld

- het moet een correcte betaler zijn (3 x correct betalen)
- domiciliëringopdracht moet gedurende de hele periode actief geweest zijn (er wordt geen rekening gehouden met weigeringen wegens onvoldoende provisie)
- domiciliëring moet actief zijn op het moment van de eindafrekening

Een aantal eenmalige, tijdelijk of plaatselijke kortingen (VMSW-korting, korting als lid van een of andere organisatie, korting voor samenaankoop) worden meestal verwerkt in de voorschotfacturen.

Twee leveranciers geven geen kortingen.

4.1.10. Wat als klant verhuist en contract meeneemt? Move in/gecombineerde klant- en leverancierswissel? – extra mondelinge vraag ten opzichte van de vragenlijst

Het proces 'berekening voorschotten' start terug van nul. Er wordt dus niet uitgegaan van het verbruik in de vorige woning van de klant. De voorschotbedragen worden dus niet behouden.

Bij nieuwbouw wordt een nieuw voorschotplan opgemaakt op basis van de verbruiksgegevens van de nieuwe woning die de leverancier van de netbeheerder ontvangt. Sommige leveranciers toetsen dit toch af met hun klanten of baseren zich eerder opeen aantal parameters die de klant hen doorgeeft (type woning, type verwarming, toestellen, aantal kamers, aantal gezinsleden).

Bij een bestaande woning krijgt de leverancier ook verbruiksgegevens (van de vorige bewoner) op het nieuwe toegangspunt. De gezinssituatie is echter vaak niet dezelfde (aantal bewoners, activiteitsgraad). Daarom wordt meestal teruggekoppeld met de klant. Bij één leverancier wordt het voorschotbedrag van de vorige woning gewoon overgenomen of zijn aanpassingen nadien mogelijk als klant reageert.

4.2. Timing voorschotfacturen

4.2.1. Welke keuzemogelijkheden heeft de afnemer met betrekking tot de periodiciteit van de voorschotfacturen (maandelijks, tweemaandelijks, driemaandelijks, andere?). Hangt de periodiciteit samen met het product?

Bij zes leveranciers heeft de klant de keuze tussen maandelijkse, tweemaandelijkse of driemaandelijkse voorschotfacturen. In principe is dit onafhankelijk van het gekozen product, behalve in een geval waar de leverancier voor een low cost product driemaandelijkse voorschotten oplegt (al zou dit op uitdrukkelijke vraag van de klant alsnog kunnen aangepast worden, maar dit wordt niet gepromoot). Eén leverancier geeft naast maandelijks, twee- en driemaandelijks zelfs de mogelijkheid om voor zesmaandelijkse betaling te kiezen. Bij een leverancier blijft de keuze beperkt tot maandelijks of driemaandelijks. De periodiciteit van de betalingen kan meestal op vraag van de klant aangepast worden gedurende de looptijd van het contract.

Alle leveranciers beweren dat de gekozen betaalfrequentie op het contract kan aangevinkt worden, maar bij controle door de VREG (internetcontracten) blijkt dit niet altijd zo te zijn. Als de klant zelf geen keuze maakt, wordt dit bij zes van de acht leveranciers standaard op maandelijks gezet. Eén leverancier zet het in dat geval op driemaandelijks. Een andere leverancier bepaalt de periodiciteit in functie van geschatte jaarbedrag en domiciliëring of niet. Een beschermde klant wordt door deze leverancier standaard op maandelijks gezet tenzij hij zelf een andere keuze maakt.

Sommige leveranciers sturen bij leegstandtarief of als het over heel lage voorschotten (bijvoorbeeld 36 euro of als jaarverbruik < 200 kWh) gaat, geen tussentijdse facturen.

4.2.2. Wanneer worden de voorschotfacturen uitgestuurd (bijvoorbeeld aan het begin/einde van de maand)?

Alle leveranciers hanteren voor domiciliëring een betalingstermijn van 18 dagen, hoewel 15 dagen wettelijk is vastgelegd. Door 18 dagen te nemen, wordt de wettelijke termijn zeker gerespecteerd.

De helft van de leveranciers spreiden hun facturen, dit zowel om de werklust bij de facturatedienst als bij het call center wat te spreiden. Het systeem van spreiding is bij elke leverancier anders:

Leverancier A: Elke klant beschikt over een vaste facturatedag.

Leverancier B: Het voorschotmoment is gelinkt aan de maand waarin de afnemer klant geworden is: (bijvoorbeeld switch in januari → factuur wordt op de 2^{de} dag van de maand verstuurd, switch in februari → factuur wordt op de 9^{de} dag van de maand verstuurd, enz)

Leverancier C: Het versturen van de voorschotten is afhankelijk van het meteropnamemoment. Klanten die worden opgemeten in mei, juni of juli krijgen hun factuur de 1^{ste} week van de maand, bij meteropname in augustus, september of oktober is dat de 2^{de} week van de maand, enz

Leverancier D: 1^{ste} en 2^{de} maandag van de maand

Leverancier E: 8^{ste} van de maand

Leverancier F: 15^{de} van de maand

Leverancier G: tussen dag 5 en 10 van de maand

Leverancier H: rond de 20^{ste} van de maand.

4.2.3. Heeft de klant de mogelijkheid om de voorschotfacturen beter te laten aansluiten op de datum dat hij zijn periodieke inkomsten (loon, uitkeringen) krijgt?

Bij twee leveranciers is het mogelijk om de facturatedag te laten aanpassen. Twee leveranciers kunnen dit momenteel niet maar werken er aan om dit in de toekomst wel mogelijk te maken. Andere leveranciers geven een betaaltermijn die voldoende lang is (dus zowel begin als einde maand omvat) zodat klant dit probleem niet heeft. Herinneringsbrieven worden pas 15 dagen na de vervaldatum verstuurd dus zelfs als de klant te laat betaalt maar alsnog binnen deze 15 dagen, is er niet echt een probleem.

4.3. Informatieverlening

4.3.1. Welke informatie wordt er aan kandidaat-afnemers gegeven met betrekking tot voorschotfacturen op het moment van het afsluiten van het contract?

De meeste leveranciers kiezen ervoor om de klanten te informeren door middel van vermeldingen op het contract, via de website of op basis van de algemene voorwaarden en eventueel via de klantendienst als de klant deze vragen stelt aan de klantendienst. Er zijn ook drie leveranciers die ervoor kiezen om informatie over de voorschotfacturen te geven via een welkomstpakket of briefwisseling bij het aangaan van het contract.

4.3.2. Wat staat er in de algemene voorwaarden vermeld in verband met voorschotfacturen?

Bij alle leveranciers zijn in de algemene voorwaarden verschillende zaken opgenomen in verband met de voorschotfacturen, zoals bijvoorbeeld de timing, basis voor de berekening van de voorschotten, ...

Bijna alle leveranciers hebben de regeling met betrekking tot de aanpassing van voorschotfacturen correct opgenomen in de algemene voorwaarden, zoals ook opgelegd door het gedragsakkoord. De leveranciers die niet in orde zijn werden hiervoor door de VREG aangemaand.

Het recht op compensatie voor de afnemer bij een effectieve fout in de facturering van de leverancier (eveneens opgenomen in het gedragsakkoord) werd ook gecontroleerd. Ook daar heeft de VREG de leveranciers mondeling gevraagd zich in orde te stellen.

4.3.3. Hoeveel procent van de vragen en klachten die het call center of de klantendienst ontvangt, handelen over voorschotfacturen?

Uit de gegevens van de leveranciers die een inschatting konden geven, blijkt dat deze percentages sterk verschillen per leveranciers (gaande van 1% tot 30%). Niet alle leveranciers inventariseren de inkomende vragen en calls op dezelfde gedetailleerde manier (bijvoorbeeld rubriek facturen in plaats van subrubriek voorschotfacturen) en konden dus niet dezelfde graad van detail geven. Sommige leveranciers konden geen onderscheid maken tussen gas en elektriciteit of tussen Belgische of Vlaamse cijfers wat maakt dat de vergelijkbaarheid mank loopt. Bij leveranciers waarbij de klant aandeelhouder-afnemer kan/moet worden, gaan heel wat vragen daarover en ligt het percentage vragen over voorschotfacturen dus lager.

4.3.4. Welke scripts gebruiken uw medewerkers (of de medewerkers van het call center waarmee u samenwerkt) in verband met vragen over voorschotfacturen?

Op de vraag of er interne scripts beschikbaar zijn, wordt meestal negatief geantwoord door de leveranciers. Er blijken echter wel vaak interne handleidingen te bestaan voor de personeelsleden van de leverancier, of het call center waarop hij beroep doet. Concreet betekent dit bij de meeste leveranciers dat de personeelsleden kunnen beschikken over opleidingen, intranet, briefings, ... om zo over de juiste en meest recente kennis te kunnen beschikken. Bij de kleinere leveranciers worden vragen en problemen op een meer persoonlijke manier aangepakt.

4.4. Onderhandeling

Volgens het gedragsakkoord heeft de klant de mogelijkheid om een herziening van het geschatte verbruik en/of tussentijdse facturen te vragen. De leverancier moet binnen een redelijke termijn na het verzoek een gemotiveerde beslissing nemen.

4.4.1. Hoe kan de klant dit aanvragen (schriftelijk? telefonisch? formulier?)?

De meeste leveranciers bieden verschillende mogelijkheden aan om dit te vragen (telefonisch, brief, e-mail, fax). Twee leveranciers eisen dat dit schriftelijk gebeurt, een van hen heeft hiervoor een (optioneel) standaardformulier ontwikkeld.

4.4.2. Hoeveel verzoeken voor aanpassing ontvangt de leverancier per jaar?

Drie leveranciers beschikten niet over statistieken, voor de andere leveranciers variëren de cijfers van 200 tot 100.000 vragen tot aanpassing per jaar. Opnieuw konden sommige leveranciers geen onderscheid maken tussen gas en elektriciteit, of tussen Vlaamse en Belgische cijfers waardoor geen conclusies kunnen getrokken worden door bijvoorbeeld het aantal vragen tot aanpassing te relateren tot het aantal elektriciteitsklanten in Vlaanderen.

4.4.3. In hoeveel van deze gevallen wordt het voorschotbedrag aangepast?

De leveranciers zijn zeer soepel in het toelaten van aanpassingen aan de voorschotten. Ongeveer 90% van deze vragen tot aanpassing wordt aanvaard.

4.4.4. Moet de klant zijn vraag motiveren met bewijsstukken?

Geen enkele leverancier vraagt bewijsstukken op om de vraag tot aanpassing te motiveren met uitzondering van één leverancier die voor grote aanpassingen bewijsstukken vraagt, zoals bijvoorbeeld het bewijs van leegstand. Wat de meeste leveranciers wel verwachten van hun klanten is dat ze mondeling of schriftelijk motiveren waarom ze deze aanpassing wensen. Hiernaast stellen een aantal leveranciers gerichte vragen aan de klant of plegen ze overleg met de klant om uit te maken of deze

aanpassing wel de ideale oplossing is. De klanten worden meestal ook gewezen op de risico's die ze lopen (hogere eindfactuur) bij een significante verlaging van de voorschotten.

4.4.5. Welke interne beslissingsregels worden gevolgd voor deze aanvraag?

Verhogingen worden altijd toegestaan. Een aantal leveranciers kiest er voor om tot een bepaald percentage verlaging (bijvoorbeeld tot 25%) zonder verdere vragen de aanpassingen door te voeren. Wanneer dit percentage wordt overschreden wordt de vraag onderzocht in de back office of wordt deze aanvraag meteen geweigerd. Ook de betalingshistoriek van de klant speelt een rol. Een aantal kleinere leveranciers beoordelen deze aanvragen geval per geval. Andere leveranciers staan elke aanpassing steeds toe met een eventuele waarschuwing voor de gevolgen van de aanpassing.

Een leverancier wil slechts aanpassingen doen die meer dan 25% bedragen omdat in het andere geval de administratieve verwerkingskost niet opweegt. Kleine aanpassingen doen ze dus niet.

4.4.6. Wie beslist over het al dan niet aanpassen van de voorschotten (call center? back office?)?

Beslissingen om het bestaande tussentijdse bedrag aan te passen worden genomen door de medewerkers van de front office. Ingeval er achterstallige betalingen zijn, worden dergelijke aanvragen door de front office overgemaakt aan de back office, de invorderingsdienst.

De leveranciers die werken met een percentage om de interne beslissingsregels af te bakenen, kiezen dus ook voor de behandeling van deze aanvragen door het call center zolang dit percentage niet bereikt wordt. In het andere geval behandelt de backoffice deze aanvragen. Bij de andere leveranciers die beschikken over een call center worden de aanvragen in eerste instantie behandeld door het call center, indien zou blijken dat het gaat om een complexe aanvraag of om een klant met een wanbetalersverleden beslist de backoffice over het al dan niet toestaan van de aanpassing.

Bij de (kleinere) leveranciers die niet beschikken over een call center worden al deze vragen natuurlijk behandeld door de eigen medewerkers.

4.4.7. In welke gevallen wordt de aanvraag geweigerd en waarom?

Een aanvraag tot aanpassing van de voorschotfacturen wordt geweigerd als er betalingsproblemen zijn (zoals ook vaak blijkt uit de betalingshistoriek of als de klant dit zelf aangeeft) of als de eis onredelijk is. Zoals onder 4.4.5 al aangegeven zijn er ook een aantal leveranciers die een aanvraag ook in dat geval nooit weigeren.

4.4.8. Hoe wordt de beslissing (goedkeuring of weigering) aan de klant gecommuniceerd?

De meeste leveranciers kiezen ervoor om de vraag te beantwoorden op dezelfde manier als de vraag is binnengekomen. Zowel de leveranciers die een schriftelijke aanvraag eisen als een aantal anderen melden de beslissing stevast schriftelijk. Hiernaast vermelden een aantal leveranciers dit eveneens op de eerstvolgende voorschotfactuur.

4.4.9. Worden klanten (proactief) geïnformeerd over deze onderhandelingsmogelijkheid?

Er wordt duidelijk geen promotie gemaakt over deze onderhandelingsmogelijkheid. Over deze mogelijkheid tot onderhandeling wordt meestal gecommuniceerd via de algemene voorwaarden of de website (of via de klantendienst als de klanten ernaar vragen). Eén leverancier vermeldt dit ook in zijn communicatie (flyers, folders, ...) naar de klant toe.

4.5. Cijfergegevens

4.5.1. In hoeveel procent van de verstuurde eindfacturen aan huishoudelijke elektriciteitsafnemers is er een creditsaldo in het voordeel van de klant (de klant heeft teveel betaald)? Graag ook de evolutie van dit percentages voor de jaren 2005-2006-2007, tenzij de leverancier minder lang actief is op de Vlaamse Energiemarkt.

Een creditsaldo in het voordeel van de klant wil zeggen dat de klant teveel voorschotten heeft betaald.

Leverancier	A	B	C	D	E	F	G	H
Cijfers voor gebied	Vlaand	Vlaand	België	Vlaand	Vlaand	Vlaand	België	Vlaand
Elek/Gas	E	E	E+G	E	E	E+G	E	E
2005	n.b.	32%	n.b.	82%	nvt	30%	nvt	nvt
2006	n.b.	28%	35%	70%	62%	48%	nvt	nvt
2007	47%	31%	68%	81%	47%	58%	75%	n.b.

n.b. = niet beschikbaar

nvt = niet van toepassing omdat nog geen voorschotfacturen verstuurd werden.

Sommige leveranciers kunnen geen opgesplitste cijfers voor elektriciteit en gas aanleveren. Gezien de winter 2006-2007 een warme winter was, wat zijn invloed heeft op het gasverbruik, is het logisch dat bij hen het aantal creditnota's in 2007 hoger ligt.

Een van de historische leveranciers heeft een vrij laag aantal creditsaldo's. Volgens nieuwkomers op de markt kunnen de standaardleveranciers profiteren van het feit dat ze al een grotere betalingshistoriek van hun klanten hebben en zich dus minder moeten baseren op schattingen. Bovendien zijn ze ook al langer op grote schaal bezig met factureren en konden ze hun systemen door de jaren aanpassen en verbeteren. De andere standaardleverancier gaf alleen een percentage voor 2007 en dit was dan nog gebaseerd op een steekproef en niet op het gehele klantenbestand. Ze wijten het hoge percentage 2007 (47%) aan de warme winter, hoewel de klimaatsomstandigheden voor elektriciteit als dusdanig niet echt meespelen behalve bij elektrische verwarming, zo bevestigden bijna alle leveranciers.

Nieuwkomers verwijzen naar het feit dat in 2006 pas de eerste voorschotfacturen werden uitgestuurd waarna het hele systeem van voorschotberekening en -facturering geëvalueerd en bijgestuurd kon worden. Toch zien we dat een van de nieuwkomers drie jaar na elkaar zeer veel creditnota's uitstuurde. Deze percentages alleen zeggen niet alles want het zou kunnen dat een leverancier in veel gevallen tot een creditsaldo komt maar dat het om zeer kleine bedragen gaat.

4.5.2. In hoeveel procent van de facturen is er een debetsaldo en moet de klant bijbetalen? Graag ook de evolutie van dit percentage voor de jaren 2005-2006-2007, tenzij de leverancier minder lang actief is op de Vlaamse Energiemarkt.

Het aantal afrekeningen met een nulsaldo is quasi nihil. Deze percentages zijn dus gelijk aan (100% - percentage vorige vraag).

4.5.3. Hoeveel bedraagt voor 2005, 2006, 2007 het totaal van de door de leverancier terug te storten bedragen aan huishoudelijke afnemers in het kader van de eindafrekening? Graag zowel uitgedrukt in absolute cijfers als relatief ten opzichte van de totale omzet.

en

4.5.4. Hoeveel bedraagt voor 2005, 2006, 2007 het totaal van de door de leverancier extra aan te rekenen bedragen aan huishoudelijke eindafnemers in het kader van de eindafrekening? Graag zowel uitgedrukt in absolute cijfers als relatief ten opzichte van de totale omzet.

Credit in % tov omzet	A	B	C	D	E	F	G	H
gebied	Vlaand	Vlaand	België	Vlaand	Vlaand	Vlaand	België	Vlaand
E / G	E	E	E+G	E	E	E+G	E	E
2005	n.b.	2,4	n.b.	19,76	n.b.	6,04	Nvt	Nvt
2006	n.b.	1,0	3,75	12,79	24,35	9,78	Nvt	Nvt
2007	n.b.	1,3	10	8,08	10,81	16,82	16	n.b.

Debet in % tov omzet	A	B	C	D	E	F	G	H
gebied	Vlaand	Vlaand	België	Vlaand	Vlaand	Vlaand	België	Vlaand
E / G	E	E	E+G	E	E	E+G	E	E
2005	n.b.	9,7	n.b.	3,08	n.b.	17,84	Nvt	Nvt
2006	n.b.	4,1	11,5	6,65	14,75	22,98	Nvt	Nvt
2007	n.b.	2,9	5,25	2,08	12,72	10,64	7	n.b.

(Credit-debet) in % tov omzet	A	B	C	D	E	F	G	H
gebied	Vlaand	Vlaand	België	Vlaand	Vlaand	Vlaand	België	Vlaand
E / G	E	E	E+G	E	E	E+G	E	E
2005	n.b.	-7,3	n.b.	16,68	n.b.	-11,80	Nvt	Nvt
2006	n.b.	-3,1	-7,75	6,14	9,6	-13,2	Nvt	Nvt
2007	n.b.	-1,6	4,75	6,00	-1,91	6,18	9	n.b.

Slechts een leverancier (D) moest de voorbije drie jaar meer terugbetalen aan zijn klanten dan dat de klanten moesten bijbetalen. Het verschil tussen beide was in 2005 nog 17% van de omzet maar is in 2006 en 2007 gedaald tot 6% van de omzet. Bij deze leverancier zouden we dus kunnen spreken over voorfinanciering via voorschotfacturen. Het betreft een nieuwkomer op de markt die zelf argumenteert dat ze in 2005 nog niet lang bezig waren met factureren en dat ze zich baseren op de gegevens die ze van de netbeheerders krijgen. Ze beweren dat dit een nadeel is ten opzichte van de standaardleveranciers die over meer historische verbruiksgegevens beschikken van het merendeel van hun klanten.

Leveranciers die enkel cijfers voor elektriciteit en gas samen konden geven, moesten in 2006 extra aanrekenen maar moesten in 2007 netto meer terugstorten. Ze wijten dit aan de warme winter. Bij hen kunnen we dus niet onderzoeken of ze voor elektriciteit hun activiteit voorfinancieren door systematisch te hoge voorschotfacturen te vragen.

Bij een andere nieuwkomer zien we eveneens een voorfinanciering ten bedrage van 9% van de omzet, maar dit was het eerste facturatiejaar voor hen en volgens hen zou het dit jaar omgekeerd zijn.

Op basis van deze cijfers kunnen we slechts voor een leverancier besluiten dat zij systematisch te hoge voorschotten aanrekenen.

4.6. Teruggave

4.6.1. Hoe gebeurt de teruggave als bij de eindafrekening blijkt dat er een creditsaldo is in het voordeel van de klant? Wordt dit afzonderlijk op de rekening gestort of verrekend met de volgende voorschotfactuur of met nog openstaande facturen?

Meestal wordt een creditsaldo gewoon teruggestort, eventueel na verrekening met nog openstaande schulden in het verleden op hetzelfde toegangspunt. Een leverancier verrekent ook met openstaande schulden van dezelfde afnemer op een ander toegangspunt. Hierbij kan de vraag gesteld worden naar de toelaatbaarheid hiervan aangezien het gaat om verschillende contracten waarbij het tegoed bij het ene contract geblokkeerd wordt door een schuld bij het andere contract. Er is ook geen sprake van schuldvergelijking tenzij de klant dit vraagt.

In sommige gevallen wordt het door de leverancier terug te storten bedrag ook verrekend met toekomstige voorschotbedragen. Als het creditsaldo hoger ligt dan het bedrag van de eerste voorschotfactuur, wordt het restsaldo alsnog gestort of zelfs opnieuw verrekend met een tweede voorschotfactuur. Dit is voor de klant moeilijker te volgen dan wanneer het volledige creditsaldo gestort wordt en de voorschotfacturen gewoon verder aangerekend worden. Bovendien is de volgende eindfactuur dan moeilijker op te volgen: van het totale jaarbedrag worden de betaalde voorschotten afgetrokken, maar als een voorschot verrekend werd met het saldo van de vorige afrekening is dit misschien moeilijk terug te vinden. Dit leidt tot meer telefoons. Als een klant bijvoorbeeld maandelijks 50 euro moet betalen, maar de eerste maand slechts 10 euro omdat hij 40 euro tegoed had, dan moet toch 12x50 euro aan voorschotbedragen verrekend worden op de volgende eindafrekening. Hierdoor wordt het voor de klant ook moeilijker om fouten te detecteren: werden de juiste voorschotten verrekend? De VREG is daarom een voorstander van een rechtstreekse terugstorting. Verrekening met de eerstvolgende voorschotfactuur valt misschien nog te verantwoorden, maar bij verrekening met meerdere voorschotfacturen duurt het te lang vooraleer de klant zijn centen ziet.

Daarnaast geven sommige leveranciers zichzelf een langere periode om een creditsaldo terug te storten dan de betalingstermijnen die ze hanteren voor de consument. Recent werd hieromtrent een bepaling opgenomen in de aanvulling bij het gedragsakkoord die deze termijnen gelijk stelt.

4.6.2. Hoe wordt de klant geïnformeerd over de wijze waarop de teruggave zal gebeuren?

Probleem bij de terugstorting is dat men soms niet zeker is van het rekeningnummer waarop het tegoed moet teruggestort worden. Bij klanten met domiciliëring, die altijd van op dezelfde rekeningnummer betalen, is er geen probleem. Wel bij klanten die storten of waar het geld van op verschillende rekeningen overgeschreven wordt. In dat geval stellen sommige leveranciers de vraag om contact op te nemen om het rekeningnummer door te geven. Vooral bij echtscheidingen kan een terugstorting op een verkeerd rekeningnummer problemen opleveren. Men is daar nu dus voorzichtig in.

4.7. Varia

4.7.1. Kan de klant bij zijn leverancier een betalingshistoriek opvragen? Hoe ziet dit document er uit?

Vijf leveranciers kunnen een betalingshistoriek aanmaken, waarbij al dan niet gefilterd kan worden op bijvoorbeeld termijn of op 'enkel openstaande facturen'. Dit soort historischeken zijn erg nuttig voor de klant. De VREG raadt afnemers met een klacht of bij onduidelijkheid vaak aan om bij hun leverancier een historiek aan te vragen. Een leverancier kreeg deze vraag nog niet. Bij de andere twee bestaat dit evenmin, de klant kan telefonisch inlichtingen krijgen.

4.7.2. Hoe staat de leverancier ten opzichte van het voorstel van terugstortingen van teveel betaalde voorschotten met interest zoals geopperd in het Vlaams Parlement?

De leveranciers zijn geen voorstander van dit voorstel en halen hiervoor volgende argumenten aan:

- in dat geval zou wederkerigheid moeten gelden
- de extra kosten van intresten en van aanpassing van de systemen komen uiteindelijk toch weer bij de klant terecht
- leverancier zou zijn politiek kunnen aanpassen en de voorschotten te laag inschatten om niet het risico te lopen om intresten te moeten betalen
- de fout ligt niet (altijd) bij de leverancier: wat bij foute meterstanden

4.7.3. Het onderzoek richt zich alleen op elektriciteit. Zouden de antwoorden veel veranderen voor aardgas? – Mondelinge vraag

De meeste antwoorden zijn ook geldig voor aardgas, met uitzonderingen van de klimatologische voorspellingen die men gebruikt voor aardgas en niet voor elektriciteit en bij aardgas maakt men gebruik van graaddagen in plaats van SLP.

4.7.4. Wat kunnen mogelijke redenen zijn dat klant geld terug krijgt bij de eindafrekening maar toch een hoger voorschot krijgt? – Mondelinge vraag

Hiervoor werden door de leveranciers een aantal aanvaardbare verklaringen gegeven:

- De voorschotfacturen worden berekend op de laatst gekende nettarieven, taksen en heffingen. Als deze stijgen, kunnen de voorschotfacturen toch stijgen.
- De energieprijzen zijn gestegen.
- De voorschotfacturen waren berekend op de periode tot de eerste meteropname. Als deze enkel de zomerperiode omvat, waren de voorschotten laag en worden ze voor de toekomst op een heel jaar berekend, namelijk tot de volgende meteropname die in dezelfde periode plaats vindt. Dan zullen de voorschotten vanzelfsprekend hoger liggen.
- Klant meldt wijzigingen die het verbruik zullen doen toenemen: baby geboren, zwembad met verwarming geïnstalleerd, airco geplaatst.
- Standaardjaarverbruik meegedeeld door netbeheerder stijgt.

4.7.5. Neemt u deel aan het overleg met minister Magnette over de typefacturen?

Vooraf werd benaderd door het kabinet van minister Magnette. De kleinere leveranciers werden in eerste instantie niet geconsulteerd. De VREG vindt dat ook hun afnemers dezelfde rechten moeten krijgen en ook deze leveranciers zich moeten engageren dezelfde afspraken na te leven. Intussen werden ook de kleinere leveranciers betrokken bij het project.

Positief is dat werd afgesproken om via een aparte communicatie (brief of folder) uitleg te verschaffen over de berekening van de voorschotfacturen. Voorzienne timing is bovendien al in het najaar.

5. Opvolging door de VREG

Hoewel de VREG op het ogenblik niet de opdracht heeft toe te zien op facturatie, bekijkt ze momenteel of bepaalde elementen van dit onderzoek jaarlijks kunnen/zullen opgevolgd worden, bijvoorbeeld in het kader van de jaarlijkse opvolging van de leveranciers.

Daarnaast informeert de VREG de Vlaamse afnemers in het kader van de klachtenbehandeling over de inhoud van het gedragsakkoord met betrekking tot facturatie. De VREG signaleert tekortkomingen van leveranciers aan de Algemene Dienst Controle en Bemiddeling van de FOD Economie en werkt actief mee aan de evaluatie en de aanvullingen bij het gedragsakkoord.