

**Brussel, 9 juli 2013**

**De maatregel gratis elektriciteit is de laatste jaren veel bekender geworden door sensibilisering en communicatieacties. Dit leidde echter niet tot een stijging van de klachten.**

In een persbericht stelt Vlaams volksvertegenwoordiger Peter Reekmans vast dat "sinds kort, de jaarlijkse hoeveelheid gratis elektriciteit, door bepaalde leveranciers, niet langer in rekening wordt gebracht."

Wij kregen via onze marktmonitoring de laatste weken geen signalen over leveranciers die zich niet aan de regels zouden houden. Het aantal klachten dat wij over de toekenning gratis elektriciteit ontvangen is stabiel tot zelfs licht dalend in vergelijking met de cijfers van 2012 en 2011.

De toekenning van gratis elektriciteit is een volledig geautomatiseerd proces. Het is onmogelijk dat enkele leveranciers bewust geen gratis elektriciteit zouden toekennen aan bepaalde klanten. Ze hebben er trouwens geen voordeel bij. Ze worden hiervoor vergoed door de netbeheerders.

Heel wat klachten over gratis elektriciteit zijn bovendien niet terecht. Enerzijds omdat de klant niet heeft gezien dat er toch een bedrag is verrekend, anderzijds omdat na een leverancierswissel de gratis elektriciteit door de nieuwe leverancier wordt verrekend en niet door de oude. Het moment van ontvangst van de jaarafrekening is ook bepalend.

Begin 2012 rondden we op vraag van minister van energie Freya Van de Bossche een grote evaluatieoefening rond gratis elektriciteit af. Een van de acties die hieruit volgden was een grotere sensibilisering van de gezinnen in Vlaanderen en de verplichte vermelding op de energiefactuur.

Uit onze jaarlijkse enquête bij gezinnen blijkt dat deze verplichte melding leidde tot een grotere bekendheid van de maatregel. De bekendheid stijgt ook elk jaar. Deze grotere bekendheid heeft niet geleid tot meer klachten rond gratis elektriciteit.

We zijn het wel eens met de raadgeving dat gezinnen best hun factuur nakijken. Als ze onterecht geen of te weinig gratis elektriciteit krijgen, kloppen ze eerst aan bij hun leverancier. Als de gratis elektriciteit onterecht niet werd toegekend, moet de klant binnen een maand de ontbrekende gratis elektriciteit krijgen. Dat gebeurt via een aparte creditnota of via een verrekening met de volgende voorschot- of eindfactuur. Als dit niet correct gebeurt kan de klant klacht indienen bij de VREG.

In onze communicatie raden wij al jaren aan om de jaarlijkse energiefactuur goed te controleren en na te kijken of de gratis elektriciteit is verrekend.

Meer informatie over de maatregel vindt u op [www.vreg.be/gratis-elektriciteit](http://www.vreg.be/gratis-elektriciteit)  
Het evaluatieverslag gratis elektriciteit vindt u op [www.vreg.be/sites/default/files/rapporten/rapp-2012-4.pdf](http://www.vreg.be/sites/default/files/rapporten/rapp-2012-4.pdf)

---

**Nota aan de redacteurs:**

De VREG (Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt) staat in voor de regulering en controle van de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt in Vlaanderen. De VREG wil de Vlaamse afnemers bijstaan om de mogelijkheden van de vrije energiemarkt te leren kennen en hun weg te vinden op deze markt. Hij volgt de ontwikkelingen van de Vlaamse energiemarkt, bekeken in een Europese context, via studies. In zijn adviserende taak aan de Vlaamse Regering verwerkt hij zijn kennis over de Vlaamse energiemarkt. Hij neemt gepaste maatregelen om de uitvoering van het

beleid te ondersteunen. De VREG ijvert voor een transparante Vlaamse energiemarkt en realiseert zijn opdrachten via een open communicatie met de Vlaamse overheid, de marktspelers en de afnemers.

**Voor meer informatie over dit persbericht:**

André Pictoel, Gedelegeerd Bestuurder VREG

Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt

*Publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap*

Graaf de Ferrarisgebouw | Koning Albert II-laan 20 bus 19 | B-1000 Brussel

02/553.13.52, 0473/593.874 of [andre.pictoel@vreg.be](mailto:andre.pictoel@vreg.be)

Web: [www.vreg.be](http://www.vreg.be)