

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 491

van **KOEN VAN DEN HEUVEL**

datum: 11 februari 2022

aan **ZUHAL DEMIR**

VLAAMS MINISTER VAN JUSTITIE EN HANDHAVING, OMGEVING, ENERGIE EN TOERISME

Fluvius - Termijn voor het doorgeven van de meterstand voor elektriciteit en gas

Jaarlijks dient elk huishouden in het Vlaamse Gewest zijn meterstand voor elektriciteit en gas door te geven aan netbeheerder Fluvius. Ofwel komt Fluvius zelf langs om de meterstanden te noteren, ofwel dienen de gezinnen dit zelf door te geven. Fluvius geeft op zijn beurt de verbruiksgegevens door aan de energieleverancier. Het doorgeven van de meterstanden zorgt voor een juiste afrekening van het elektriciteits- en gasverbruik.

De gezinnen komen via brief of mail te weten dat ze de meterstanden dienen door te geven. Dit kunnen ze doen via de website van Fluvius of telefonisch. Volgens de begeleidende brief kunnen gezinnen de meterstand binnen 7 kalenderdagen doorgeven. Indien ze dit niet doen, geeft Fluvius een geschatte meterstand door aan de energieleverancier. Bij de termijn van 7 kalenderdagen staat wel een sterretje dat aangeeft dat het mogelijk is om meer tijd te krijgen of de brief per mail te ontvangen door de meterstanden via de website in te geven.

Met de huidige energietarieven lijkt het mij belangrijk dat alles in het mogelijke wordt gesteld om de factuur op basis van het werkelijke verbruik op te maken. Een termijn van 7 kalenderdagen om de meterstanden door te geven, lijkt mij niet voor alle mensen haalbaar. Denk aan vertragingen in het ontvangen per post en mensen die hulp nodig hebben bij het noteren van de meterstanden. Op de website van de Vlaamse overheid lezen we dat mensen de meterstand 10 werkdagen na ontvangst van de meteropnamekaart telefonisch, via internet of per post kunnen doorgeven. Tussen 7 kalenderdagen en 10 werkdagen zit een wezenlijk verschil in tijd om de meterstanden door te geven.

1. Hoeveel schattingen maakt Fluvius jaarlijks en hoeveel gezinnen geven zelf hun meterstanden door? Graag een overzicht per jaar vanaf 2018 tot op heden.
2. Welke termijn zit er doorgaans tussen het versturen van de brief of mail en het doorgeven van de meterstanden aan de energieleveranciers?
3. Hoeveel klachten komen er jaarlijks binnen omtrent meterstanden? Graag een overzicht per jaar vanaf 2018 tot op heden. Wat zijn hierbij de voornaamste klachten?
4. Hoe wil de minister ervoor zorgen dat zoveel mogelijk gezinnen een eindafrekening kunnen krijgen op basis van hun werkelijk verbruik en niet op basis van schattingen? Is het mogelijk om de termijn voor het indienen van de meterstanden te verlengen?

ANTWOORD

op vraag nr. 491 van 11 februari 2022

van **KOEN VAN DEN HEUVEL**

1. De tabel in bijlage 1 geeft weer hoeveel schattingen Fluvius jaarlijks maakt en hoeveel gezinnen zelf hun meterstanden doorgeven. De evolutie sinds 2020 is te wijten aan de Corona-pandemie.
2. De termijn waarbinnen klanten hun effectieve meterstanden kunnen doorgeven bedraagt meer dan 1 maand (bijna 2 maanden). Fluvius volgt hierbij de bepalingen uit het Technisch Reglement. Daarin wordt gesteld dat het tijdsvenster om de meterstanden te verzamelen 10 werkdagen voor de start van de opnamemaand start en 10 werkdagen na de opnamemaand eindigt. De opnamebrieven worden aan het begin van dit tijdsvenster, dus vanaf 10 werkdagen voor de opnamemaand, verstuurd. Klanten worden in onze briefwisseling aangespoord om de meterstanden binnen de 7 kalenderdagen door te geven, maar hebben in principe dus meer tijd. Fluvius gaat pas over tot het schatten van ontbrekende meterstanden kort voor het einde van de maand, volgend op de opnamemaand. Van zodra Fluvius de meterstanden ontvangt, bezorgen ze deze binnen de 10 werkdagen aan de energieleverancier.
3. De tabel in bijlage 2 geeft een overzicht van de klachten omtrent meterstanden. De cijfers uit 2018 hebben enkel betrekking op de klachten binnen Eandis. Vanaf 2019 zijn de cijfers van toepassing voor het hele werkingsgebied van Fluvius. De voornaamste klachten zijn te vinden in de categorie "Foutieve meterstanden op mijn factuur" en gaan vooral over een betwisting van meterstanden/verbruiken en over een betwisting van de werking van de meter. Dit laatste leidt vaak tot een herijking van de meter.
4. De uitrol van de digitale meter zal er sowieso voor zorgen dat tegen eind 2024 voor 80% van de klanten de meterstanden automatisch uitgelezen zullen worden. Dit zal de schattingen logischerwijs verminderen. Klanten met een analoge meter hebben voldoende tijd om hun meterstanden door te geven alvorens Fluvius overgaat tot schattingen (meer dan 1 maand tijd). Indien door omstandigheden de voorziene termijn verstreken is, kan de klant alsnog via het call center van Fluvius of via zijn leverancier de reële meterstanden doorgeven. Fluvius zal vervolgens de schatting corrigeren – zelfs tot 2 jaar na datum.

BIJLAGEN

1. [Aantal schattingen die Fluvius jaarlijks zelf maakt en aantal gezinnen die jaarlijks zelf meterstanden doorgeven](#)
2. [Overzicht klachten omtrent meterstanden per jaar vanaf 2018](#)