

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 543

van **ROBRECHT BOTHUYNE**

datum: 8 maart 2023

aan **ZUHAL DEMIR**

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

Energiefactuur - Reële maandelijkse afrekening

Door de uitrol van de digitale meter kunnen klanten nu kiezen voor de maandelijkse afrekening van hun reëel verbruik. Ze betalen dan geen voorschot, maar effectief wat ze verbruikt hebben de voorbije maand. Dit systeem beloont en stimuleert de gezinnen om te gaan besparen op energie. De inspanningen die de gezinnen geleverd hebben om te besparen zijn direct zichtbaar op hun maandelijkse factuur. Dat is niet het geval als er wordt gewerkt met een voorschotfactuur.

De maandelijkse afrekening voorkomt daarnaast dat gezinnen geconfronteerd worden met hoge voorschotfacturen. Want men betaalt enkel de effectief verbruikte energie.

1. Hoeveel klanten maken in 2022 en 2023 (tot en met februari) reeds gebruik van de mogelijkheid van het maandelijkse afrekenen op basis van hun reële verbruik? Graag totaal aantal per jaar en opdeling naar:
 - a) provincie;
 - b) leverancier;
 - c) cijfers voor zowel elektriciteit als aardgas.

2. In antwoord op mijn vraag om uitleg nr. 399 op 9 november 2022 gaf de minister aan dat er een informatiecampagne rond de maandelijkse afrekening ging opgestart worden door het Vlaams Energie- en Klimaatagentschap (VEKA).

De verplichting om een maandelijkse afrekening op basis van het reële verbruik aan te bieden, ging in op 1 april 2022. Na een rondvraag blijkt dat Luminus dit nog steeds niet aanbiedt. In antwoord op mijn vraag om uitleg nr. 399 gaf de minister aan dat de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) tegenover enkele energieleveranciers een handhavingstraject had opgestart wegens het niet aanbieden van deze maandelijkse reële afrekeningen.

Uit de uitgevoerde rondvraag bleek eveneens dat klanten van Luminus geconfronteerd werden met tegenstrijdige berichten. Volgens de ene medewerker van het callcenter was de maandelijkse afrekening mogelijk, volgens de andere niet. Op elk moment, maar zeker in deze energie-moeilijke tijden, heeft de klant nood aan eenduidige informatie.

Is deze campagne al van start gegaan?

Zo ja, hoe evalueert de minister deze informatiecampagne? Heeft de campagne haar doel bereikt?

Zo niet, wanneer zal ze aanvangen?

3. Hoe verklaart de minister dat Luminus dit na meer dan 10 maanden nog steeds niet aanbiedt ondanks de wettelijke verplichting?
4. Loopt er een handhavingstraject tegen Luminus?
Zo niet, waarom niet?
Zo ja, wat zijn de trajecten die gevolgd worden?
5. Is de minister op de hoogte van deze tegenstrijdige communicatie in het callcenter van Luminus?
6. Wat zal de minister ondernemen om dit te vermijden?
7. Wat zijn de opleidings- en begeleidingstrajecten die Luminus uitvoert voor zijn callcenter-medewerkers?

ANTWOORD

op vraag nr. 543 van 8 maart 2023

van **ROBRECHT BOTHUYNE**

1. Gegevens over het gebruik van de mogelijkheid van het maandelijks afrekenen op basis van reëel verbruik zijn te consulteren op een dashboard van de VREG. Zie tabblad 'datagebruik digitale meter' op deze website:

https://dashboard.vreg.be/report/DMR_Digitale%20meter.html.

2. Netgebruikers worden geïnformeerd over het bestaan van de maandelijks afrekening op basis van reëel verbruik via de website:

<https://www.vlaanderen.be/maandafrekening-voor-elektriciteit-en-aardgas>.

Ook de VREG heeft hiervoor een pagina voorzien (<https://www.vreg.be/nl/maandafrekening>) en biedt de mogelijkheid om via de V-Test te zoeken naar contracten met maandafrekening. Gegeven het feit dat het gebruik van maandelijks afrekeningen in stijgende lijn zit, meen ik dat die mogelijkheid bij netgebruikers steeds beter bekend wordt. Op mijn initiatief heeft de Vlaamse Regering op 3 februari een wijzigingsbesluit principieel goedgekeurd waarin wordt voorzien dat binnenkort alle leveranciers, en niet enkel de grote leveranciers, contracten met maandafrekening moeten aanbieden.

3. Het is de taak van de regulator om er op toe te zien dat leveranciers de Vlaamse energieregelgeving correct toepassen. U kan deze vraag best rechtstreeks aan de VREG stellen.
4. Ik verwijs naar mijn antwoord op vraag 3. U kan deze vraag best rechtstreeks aan de VREG stellen.
5. Mijn administratie is er van op de hoogte dat sommige leveranciers niet eenduidig communiceren over maandafrekeningen en geeft deze informatie door aan de VREG.
6. Het is de taak van de regulator om er op toe te zien dat leveranciers de Vlaamse energieregelgeving correct toepassen.
7. Mijn administratie is niet op de hoogte van de opleiding- en begeleidingstrajecten van de leveranciers. U kan deze vraag best rechtstreeks aan Luminus stellen.