

Zoals de Koning Boudewijnstichting streeft FEBEG ook naar een vereenvoudiging van de energiefactuur in het belang van de klant

Brussel, 24 januari 2018

Klanten wensen een vereenvoudiging van hun factuur, zo blijkt uit enquêtes die door de leveranciers bij hun klanten werden afgenomen. De leveranciers juichen dit toe. De gemiddelde consument wil zijn factuur in één oogopslag kunnen begrijpen. De bekommernissen van de klanten moeten ernstig genomen worden. De Koning Boudewijn Stichting bestudeert dit probleem vanuit het oogpunt energiearmoede. Ook de KBS komt tot de conclusie dat veel verplichte informatie op de factuur weinig toegevoegde waarde brengen aan de klanten. FEBEG vraagt dat een proces opgezet wordt om de factuur grondig te vereenvoudigen

Een onnodig ingewikkelde factuur

De regelgeving zowel op Europees, federaal als gewestelijk niveau leggen samen meer dan 100 verplichtingen op mbt de energiefactuur. De complexiteit van de energiemarkt wordt weerspiegeld in de verschillende componenten van de factuur (energie, groene stroom, netwerktarieven, belastingen, heffingen, enz.). Daarbij komt dat de afrekeningsfactuur niet altijd juist overeenkomt met de looptijd van het contract (de meteropname door de netbeheerder of de klant zelf gebeurt op een ander tijdstip, verandering van leverancier, enz.). Ook zijn er frequente wijzigingen aan de regelgeving die vaak hun impact hebben op de energiefactuur.

Teveel informatie verstikt de informatie

Marc Van den Bosch, general manager FEBEG : *“Deze overvloed aan informatie leidt tot verwarring en maakt het dus niet gemakkelijk voor de klant. Er moet een evenwicht worden gevonden tussen de leesbaarheid van de factuur en het nut van bepaalde informatie voor de consument. Zowel consumenten als leveranciers hebben belang bij een leesbare en begrijpelijke factuur die correct en tijdig betaald kan worden.”*

Breng de factuur terug tot haar essentie

FEBEG stelt voor om de factuur terug te brengen tot haar essentie: de gegevens van de klant, een overzicht van de belangrijkste elementen en de bijbehorende bedragen. We streven naar een factuur die beperkt is tot één A4'tje en wordt verstuurd op de wijze die de klant zelf heeft gekozen (digitaal, per post ...). Indien de klant meer details wenst, zijn deze beschikbaar/raadpleegbaar via de digitale klantenzone van de leverancier of kunnen deze overgemaakt worden op vraag van de klant. Voor klanten in energie armoede of in budget begeleiding kan – Indien gewenst – deze ook worden overgemaakt aan derde partijen, bij voorbeeld sociale diensten zoals OCMW's (mits akkoord van de klant). Hiermee kunnen de gespecialiseerde hulpverleners dan aan het werk om de klant te ondersteunen.

Over FEBEG

FEBEG, de Federatie van Belgische Elektriciteits- en Gasbedrijven, vertegenwoordigt de producenten van elektriciteit, de handelaars en leveranciers van elektriciteit en gas evenals de laboratoria in deze sectoren. FEBEG heeft 32 effectieve leden, die rechtstreeks meer dan 7.895 personen te werk stellen en een omzet van om en bij de 16,4 miljard EUR vertegenwoordigen.

Persrelaties:

Marc Van den Bosch, General Manager en woordvoerder van FEBEG

Marc.vandenbosch@febeg.be

I +32 2 500 85 80 I +32 497 30 98 79

Stéphane Bocqué, Communication Manager van FEBEG

stephane.bocque@febeg.be I +32 (0)2 500 85 93 I +32 475 75 19 66