

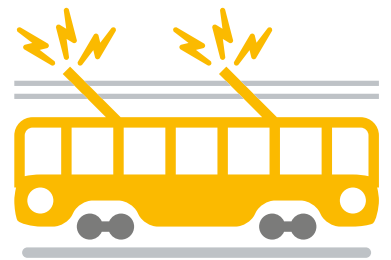
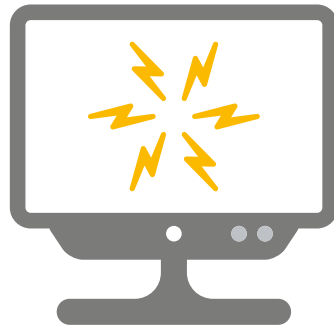
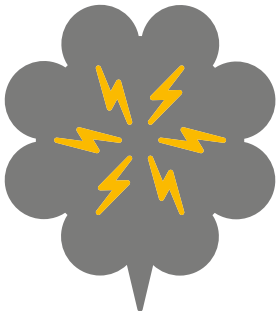
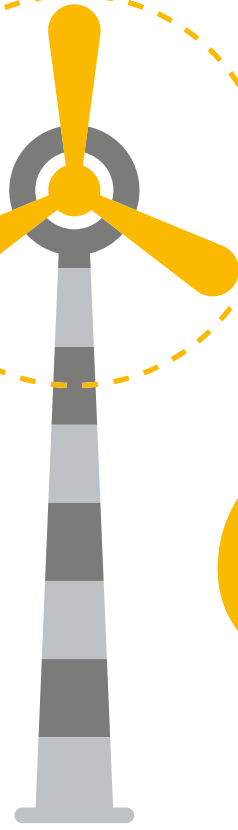
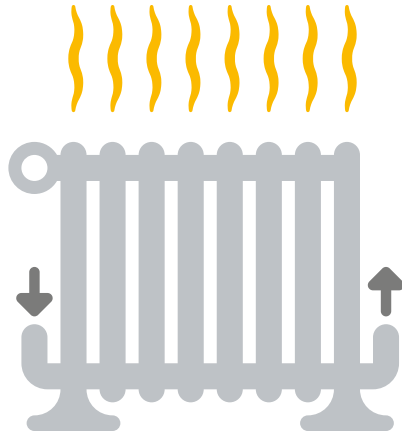
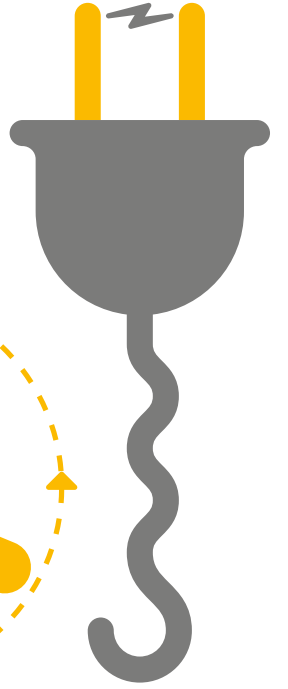
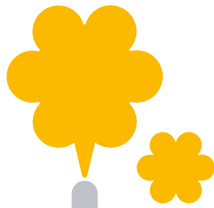
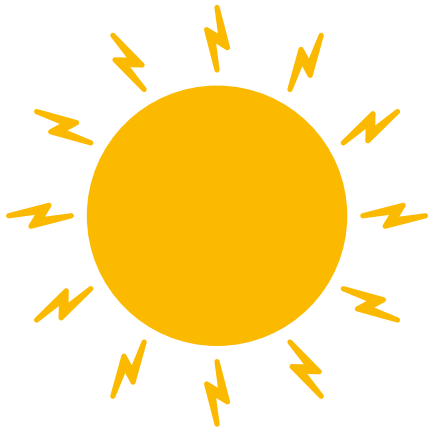
Informatiebundel over energie
voor hulpverleners en intermediairen

Minder betalen voor elektriciteit en aardgas



vreg 
UW GIDS OP DE ENERGIEMARKT

1700
EEN VRAAGJE? BEL GRATIS

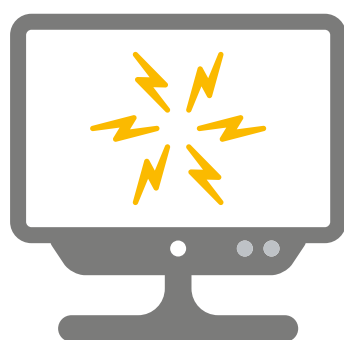


In deze bundel vindt u het antwoord op veel vragen over energie.

- P 05** 1. Wat staat er op uw energiefactuur?
- P 09** 2. Hoe kan u eenvoudig leveranciers vergelijken? **V-TEST**
- P 14** 3. Wie heeft recht op de sociale maximumprijzen?
- P 17** 4. Kan een groepsaankoop u een besparing opleveren?
- P 19** 5. Hoe vergelijkt u de dienstverlening van de leveranciers? **SERVICECHECK**
- P 21** 6. Hoe kan u eenvoudig overstappen naar een nieuwe leverancier?
- P 24** 7. Wie moet u verwittigen als u verhuist?
- P 27** 8. Heeft u recht op gratis elektriciteit?
- P 30** 9. Wat als u uw energiefactuur niet meer kan betalen?
- P 34** 10. Wie heeft recht op een budgetmeter?
- P 37** 11. Wanneer kan u toch afgesloten worden (LAC-werking)?
- P 39** 12. Sociale rapporten en statistieken VREG
- P 41** 13. Vragen of klachten over energie?



Wat staat er op uw energiefactuur?



U HEBT EEN ENERGIEFACTUUR ONTVANGEN, MAAR U WEET NIET OF DIE JUIST IS. WIE KAN UW FACTUUR NAREKENEN?

Er bestaat geen dienst die facturen narekent.

Op de factuur van uw energieleverancier vindt u 3 onderdelen:

- de energieprijis
- de nettarieven
- de heffingen

Deze onderdelen staan ook zo op uw factuur vermeld.

WAARUIT BESTAAT DE ENERGIEPRIJS?

De energieprijzen zijn de inkomsten voor de leverancier en worden door hem vrij bepaald. Zo kan hij zich onderscheiden van zijn concurrenten. De energieprijis is afhankelijk van:

- de kost van de leverancier om elektriciteit te produceren/aan te kopen of aardgas aan te kopen;
- de investeringen in de productie van groene stroom en warmtekrachtkoppeling die opgelegd zijn door de Vlaamse overheid; deze kostprijs staat eventueel op uw factuur vermeld als "Kosten groene stroom en WKK";
- de winstmarge van de leverancier.

Let op: er zijn nog factoren die de prijs op uw factuur beïnvloeden:

- De hoeveelheid energie die u verbruikt en het tijdstip waarop u deze energie verbruikt. Bijna alle leveranciers bieden verschillende prijzen aan voor het dag-, nacht- of uitsluitend nachtverbruik (bij warmwaterboiler of accumulatieverwarming).
- De meeste leveranciers rekenen ook een vaste vergoeding aan om hun administratieve kosten te dekken voor bijvoorbeeld het opmaken van uw factuur, het organiseren van de klantendienst...
- Geïndexeerde energieprijzen kunnen variëren van maand tot maand. Sommige indexen verwijzen bijvoorbeeld naar de internationale olieprijs. Als deze stijgt, stijgen ook de prijzen.

VRAGEN OVER DE ENERGIEPRIJS?



- De tariefkaarten van de leverancier kunt u op zijn website raadplegen. Deze worden maandelijks gepubliceerd.
- U kan contact opnemen met uw leverancier. Dit gebeurt best schriftelijk of per e-mail.



WAT ZIJN DE NETTARIEVEN?

De nettarieven zijn de inkomsten voor de netbeheerder. Het zijn de tarieven voor het gebruik van het net en voor de geleverde diensten. Het bedrag varieert van netbeheerder tot netbeheerder. Nettarieven worden bepaald door de netbeheerder en momenteel goedgekeurd door de CREG. In de toekomst (waarschijnlijk vanaf 1 januari 2014) zal de VREG verantwoordelijk worden voor de goedkeuring van die tarieven.

VRAGEN OVER DE DISTRIBUTIENETTARIEVEN? CONTACTEER UW NETBEHEERDER



Meer informatie over de nettarieven vindt u ook op de website van uw netbeheerder of op www.creg.be onder de rubrieken:

- Elektriciteit, Tarieven & Parameters
- Gas, Tarieven & Parameters

Op www.elia.be vindt u alles over de transmissienettarieven en op www.fluxys.be alles over de vervoernettarieven.

WAT ZIJN HEFFINGEN?

De heffingen worden bepaald door de federale overheid en bestaan uit:

- de energiebijdrage
- de federale bijdrage:
 - de financiering van de CREG
 - de bijdrage tot het denuclearisatiefonds
 - de bijdrage voor het Kyoto-fonds
 - de heffing 'Premie Verwarming'
 - de bijdrage voor het Sociaal Fonds
 - de toeslag 'beschermden klanten' voor elektriciteit
 - de toeslag 'beschermden klanten' voor aardgas

Meer informatie over de federale bijdragen en de toeslag 'beschermden klanten' vindt u op www.creg.be onder de rubrieken: ?

- Elektriciteit, Federale bijdrage
- Gas, Federale bijdrage

MEER INFORMATIE

Voorschotfactuur, eindafrekening of slotafrekening? www.vreg.be/verschillende-facturen

Specifieke vermeldingen op uw factuur www.vreg.be/wat-staat-er-op-uw-factuur

Verschillende prijscomponenten www.vreg.be/samenstelling-energieprijs

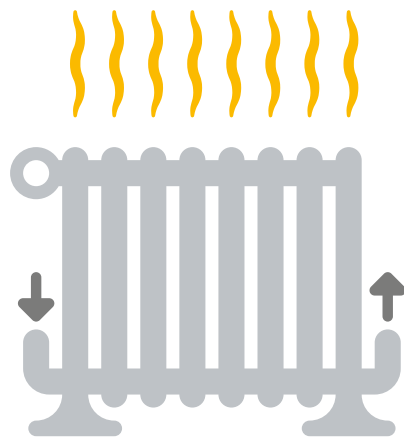
Protesteren van een factuur www.vreg.be/is-uw-factuur-correct

Hoe kunt u uw factuur betalen? www.vreg.be/betalingsvoorwaarden

2

Hoe kan u eenvoudig leveranciers vergelijken?

V-TEST



Er zijn verschillende elektriciteits- en aardgasleveranciers in Vlaanderen. U kan voor elektriciteit en aardgas twee verschillende leveranciers kiezen. Het moet niet dezelfde leverancier zijn.

Soms komt er een leverancier bij op de markt.

De volledige lijst met alle leveranciers die willen leveren aan gezinnen, vindt u via www.vreg.be/leveranciers-voor-gezinnen

WIE IS VOOR U DE BESTE LEVERANCIER VOOR ELEKTRICITEIT EN AARDGAS?

Om u te helpen bij het kiezen van de beste leverancier heeft de VREG een eerlijke en betrouwbare vergelijking gemaakt. Om te zien wie de beste leverancier is, moet u de prijzen en eventueel ook de dienstverlening vergelijken.

WAT IS DE V-TEST?

- Een vergelijking op www.vreg.be waarmee u de prijzen van de verschillende elektriciteits- en aardgasproducten van alle energieleveranciers in Vlaanderen kan vergelijken.
- Geeft een overzicht van vaste, deels variabele en variabele energieproducten.
- Wordt maandelijks aangepast met de meest actuele prijzen.
- Geeft de beste inschatting van het bedrag dat u bij de verschillende leveranciers zou betalen als u volgend jaar hetzelfde zou verbruiken als het verbruik dat u ingaf in de vergelijking.

Opgelet, de V-TEST:

- is geen exacte berekening van uw volgende jaarafrekening: uw verbruik kan immers wijzigen en bij deels variabele en variabele contracten kunnen ook de prijzen wijzigen;
- is geen module om uw eindafrekening na te rekenen – dan vergelijkt u oude prijzen (geldig het voorbije jaar) met nieuwe prijzen (geldig als u nu een contract afsluit);
- toont geen (tijdelijke) kortingen, promoties en tussentijdse prijswijzigingen.



VOOR WIE IS DE V-TEST?

- Er is een V-TEST voor gezinnen.
- Er is een aparte V-TEST voor zelfstandigen, vrije beroepen en KMO's (met een elektriciteitsverbruik van minder dan 60.000 kWh en/of een aardgasverbruik van minder dan 150.000 kWh).

Opgelet, de V-TEST is niet:

- voor grote bedrijven: zij hebben een specifiek verbruiksprofiel en moeten (op maat gemaakte) offertes opvragen bij de verschillende leveranciers.

WAT HEBT U NODIG OM DE VERGELIJKING TE DOEN?

De laatste eindafrekening van uw leverancier. Ook de laatste bladzijden want daar staat meestal het verbruik vermeld.

WELKE GEGEVENS MOET U INGEVEN?

- Of u de vergelijking wil maken voor elektriciteit, voor aardgas of voor alletwee.
- Uw postcode.
- Of u voor elektriciteit één of twee meters heeft en of u met aardgas verwarmt.
- Uw elektriciteitsverbruik in kWh – let op: geen bedragen in euro.
 - dag (=piek) (als u 1 elektriciteitsmeter heeft)
 - dag (=piek) en nacht (=dal) (als u 2 elektriciteitsmeters heeft)
 - uitsluitend nacht (als u verwarmt met accumulatoren)
- Uw aardgasverbruik in kWh – let op: geen bedragen in euro.
- Het aantal mensen dat in uw woning z'n domicilie heeft.

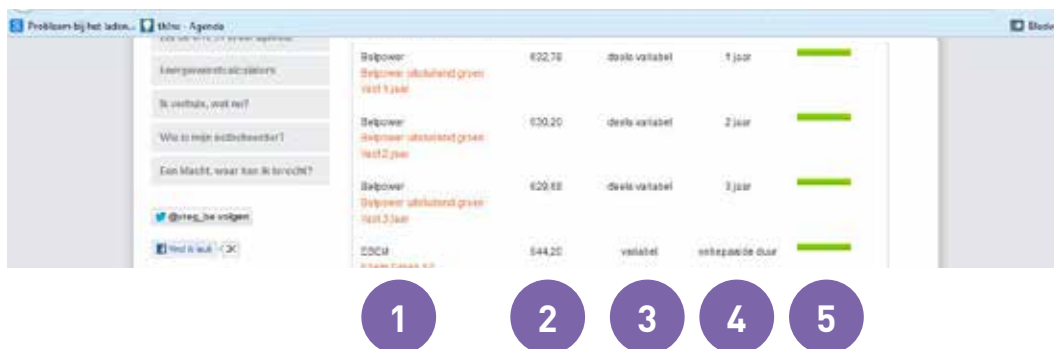
Als u uw verbruik niet kent is het beter dat u eerst naar uw leverancier of netbeheerder belt om te vragen wat uw meest recente jaarverbruik is. Als u toch geen idee heeft van uw verbruik, bijvoorbeeld omdat u pas verhuisd bent, kan u aanduiden dat u uw verbruik niet kent. U krijgt dan het resultaat voor verschillende verbruikscategorieën.

HOE INTERPRETEERT U DE RESULTATEN VAN DE V-TEST?

Als u de V-TEST hebt ingevuld, verschijnt eerst een resultatentabel voor elektriciteit en daaronder voor aardgas.

U kan de kolom "Kostprijs in euro per jaar (inclusief btw) sorteren van goedkoop naar duur door bovenaan in deze kolom te klikken. De kostprijs is alles in, dus ook inclusief distributienettarieven en heffingen.

De energieprij is voor uw leverancier, de nettarieven voor uw netbeheerder en de heffingen voor de overheid. U krijgt echter maar 1 factuur waarop deze drie prijsonderdelen staan. U vindt ze op de afrekeningsfactuur van uw leverancier.



Kolom 1:

Lijst van de energieleveranciers en de producten die zij aanbieden. Sommige leveranciers bieden verschillende elektriciteits- en/of aardgasproducten aan.

Kolom 2:

Op basis van uw ingegeven verbruik krijgt u de kostprijs (inclusief btw voor gezinnen en exclusief btw voor bedrijven) die u ongeveer op jaarbasis zult betalen voor het ingegeven verbruik als u nu een contract tekent bij een leverancier. Dit is een all-in kostprijs: energieprijs + distributienettarieven + heffingen

Kolom 3:

Er zijn vaste, deels variabele en variabele producten.

	Energieprijs	Nettarieven	Heffingen
Vast product	Vast	Vast	Vast
Deels variabel product	Vast	Variabel	Variabel
Variabel product	Variabel	Variabel	Variabel

Kolom 4:

De duurtijd van de verschillende producten. Sinds de verbrekingsvergoeding is afgeschaft, is de duurtijd van het contract minder belangrijk want u kunt op elk moment gratis veranderen van leverancier mits een opzeg van één maand. Voor uw leverancier is deze duurtijd wel nog belangrijk omdat hij garandeert dat hij u aan deze voorwaarden zal belevaren gedurende de looptijd van het contract.

Kolom 5:

Hoe groen zijn de elektriciteitsproducten? Hoe groener het balkje, hoe milieuvriendelijker de stroom wordt opgewekt (zon, wind, waterkracht, biomassa, ...). De VREG controleert dit. U kan zelf ook controleren of uw stroom groen is via www.vreg.be/groencheck.

TIPS

- Wil u de goedkoopste prijs? Dan kiest u best voor 2 aparte leveranciers, de goedkoopste voor elektriciteit en de goedkoopste voor aardgas.
- Als u recht hebt op de sociale maximumprijzen, heeft u sowieso de goedkoopste prijs. Elke leverancier moet hetzelfde sociaal tarief aanrekenen. Veranderen omwille van de prijs is dan ook niet nodig. U kan wel veranderen omdat u niet tevreden bent van de dienstverlening van uw leverancier. Vergeet aan uw nieuwe leverancier niet te melden dat u recht hebt op sociaal tarief.
- Ecopower en Wase Wind zijn 2 leveranciers waarbij u een aandeel moet kopen als u klant wil worden. U moet bij Ecopower ook rekening houden met een wachttijd van 6 maanden.
- Er zijn leveranciers die contracten aanbieden waarbij de communicatie vooral via internet en e-mail gebeurt. Deze contracten duiden we aan met het teken Ⓜ in de V-TEST.
- Wij raden aan om minstens een keer per jaar de V-TEST te doen, bijvoorbeeld als u uw jaarafrekening ontvangt. Dan kunt u de vergelijking doen op basis van uw recentste verbruiksgegevens.
- U kan voor hulp altijd bellen naar het gratis nummer 1700. U kiest voor keuze 4 “Andere vraag” en u vraagt naar Fanny of Yolanda van de VREG. Zij zullen de vergelijking voor u doen en u de nodige uitleg geven.

MEER INFORMATIE

Rechtstreekse link naar de V-TEST gezinnen www.vreg.be/doe-de-v-test-voor-gezinnen

Rechtstreekse link naar de V-TEST KMO's www.vreg.be/doe-de-v-test-voor-kleine-bedrijven

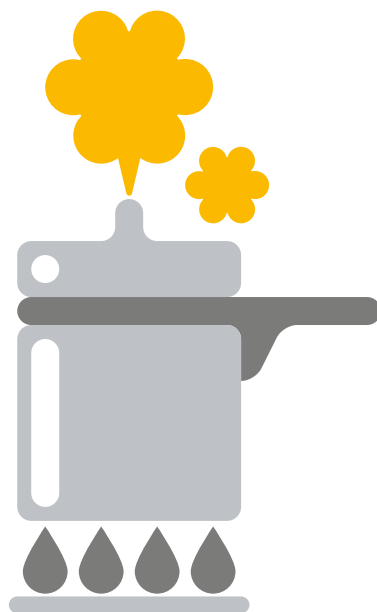
Uitleg bij de resultaat tabellen van de V-TEST www.vreg.be/toelichting-resultaten-v-test

Contactgegevens van de leveranciers www.vreg.be/leveranciers-voor-gezinnen

Een aantal veelgestelde vragen over de V-TEST www.vreg.be/veel-gestelde-vragen-v-test

3

Wie heeft recht op de sociale maximumprijzen?



WAT ZIJN SOCIALE MAXIMUMPRIJZEN?

De sociale maximumprijs, ook wel sociaal tarief genoemd, is de laagste elektriciteits- of aardgasprijs op de energiemarkt.

WIE HEEFT ER RECHT OP?

De VREG is niet bevoegd voor de sociale maximumprijzen, maar publiceert op zijn website wel een folder met de rechthebbenden (= beschermde klanten).

U vindt de folder via www.vreg.be > Bescherming van de consument > Sociale maximumprijzen

De bevoegde dienst is de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie. U vindt de folder ook via de rechtstreekse link naar hun website:

http://economie.fgov.be/nl/binaries/folder_recht_op_het_sociaal_tarief_tcm325-108244.pdf

HOE KRIJG IK DE SOCIALE MAXIMUMPRIJZEN?

Deze worden in principe automatisch toegekend.

WAT MOET U DOEN IN HET GEVAL DAT HET SOCIAAL TARIEF NIET AUTOMATISCH WERD TOEGEKEND?

Dan kan u een uniform papieren attest aanvragen bij de sociale instelling die u het recht toekent. Als het recht is toegekend aan een ander gezinslid dan de klant die het energiecontract heeft ondertekend, kan de energieleverancier eventueel een bewijs van gezinssamenstelling opvragen om zeker te zijn dat de rechthebbende een gezinslid is van de klant.

VANAF WANNEER WORDT HET RECHT TOEGEKEND?

Het sociaal tarief wordt niet retroactief toegekend, maar slechts vanaf de datum van een beslissing dat de persoon die tot een categorie behoort het sociaal tarief kan genieten.

VERSCHILT DE SOCIALE MAXIMUMPRIJS VAN ENERGIELEVERANCIER TOT ENERGIELEVERANCIER?

Neen, elke leverancier moet dezelfde prijs automatisch aanrekenen als u er recht op hebt.

WIE BEPAALT DE SOCIALE MAXIMUMPRIJZEN?

De federale regulator CREG. Om de sociale maximumprijs te bepalen, wordt om de 6 maanden gezocht naar de goedkoopste leverancier in het goedkoopste netgebied.

Op de website van de CREG vindt u de meest recente prijzen:
voor elektriciteit: www.creg.be/nl/tarifparame3.html
voor aardgas: www.creg.be/nl/tarifparamg3.html

TIPS

- Als u geniet van de sociale maximumprijzen heeft u al de goedkoopste prijzen. Het heeft dan geen zin om de V-TEST uit te voeren om een andere leverancier te kiezen.
- Ook een rechthebbende met een budgetmeter krijgt de sociale maximumprijzen.
- Onderscheid beschermde klant/niet-beschermde klant:
 - Niet elk gezin dat beleverd wordt door de netbeheerder heeft recht op het gunstige sociaal tarief. Enkel beschermde afnemers hebben recht op het sociaal tarief.
 - De andere gezinnen (niet-beschermde klanten) die klant zijn bij de netbeheerder worden beleverd aan het gereguleerde tarief dat wordt goedgekeurd door de federale regulator CREG. Dit tarief is sterk ontradend en dus veel duurder dan het goedkoopste tarief op de commerciële markt.
 - Raad uw klanten die schuldenvrij zijn bij de netbeheerder altijd aan om terug over te stappen naar een commerciële leverancier (zie 2). Zo kunnen zij besparen op hun factuur.

MEER INFORMATIE

Algemene info www.vreg.be/sociale-maximumprijs

Voordelen beschermde klant www.vreg.be/beschermde-klant

Automatische toekenning <http://economie.fgov.be/nl/> > Consumentenbescherming > Energie > De consument en de energiefactuur > Sociale energiemaatregelen > Werking automatische toekenning

Contactinformatie FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie

Elke werkdag tussen 9-12 en 13-17 uur

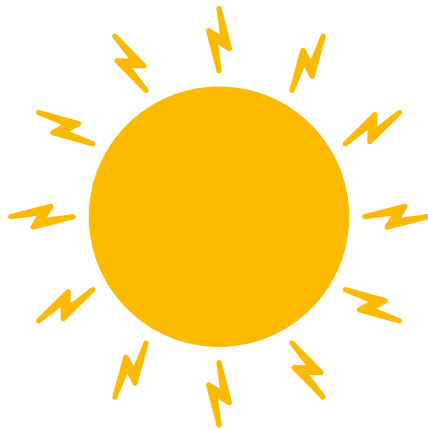
Telefoon: 0800 120 33 (gratis)

Fax: 0800 120 57 (gratis)

E-mail: info.eco@economie.fgov.be

4

Kan een groeps-
aankoop u een
besparing opleveren?



Er worden in België en Vlaanderen steeds meer groepsaankopen georganiseerd. Wat leveren ze op? En hoe kunt u eraan deelnemen? Naast provincies organiseren ook Test-Aankoop en Greenpeace groepsaankopen voor energie. Een groepsaankoop probeert zoveel mogelijk mensen samen te krijgen om samen stroom en/of gas aan te kopen tegen de voordeligste tarieven.

HOE DEELNEMEN?

Dat vraagt u best na bij de organisator. U moet wel een aantal gegevens over uw energieverbruik meedelen. Die staan in principe vermeld op uw jaarlijkse eindafrekening. De meeste groepsaankopen onderhandelen over een deels variabel tarief voor elektriciteit (deels variabel contract) en een variabel tarief voor gas. Bedoeling is om de deelnemers zo goed mogelijk te beschermen tegen prijsschommelingen.

HOEVEEL KUNT U BESPAREN?

Dat verschilt van de ene consument tot de andere. Klanten die nog zonder contract aangesloten waren bij een standaardleverancier (Electrabel of Luminus aan standaardtarief) kunnen het meest besparen.

DOET U BEST OOK NOG DE V-TEST?

Ja, wij raden iedereen aan altijd ook de V-TEST te doen voor hij/zij definitief intekent op het aanbod van een groepsaankoop. Niet alle energieleveranciers schrijven zich immers in bij de organisatie van groepsaankopen. Het uiteindelijke tariefvoorstel van de groepsaankoop is voor uw specifiek verbruik en voor uw woonplaats misschien niet het voordeligste op de markt.

STAAN DE TARIEVEN VAN EEN GROEPSAANKOOP OOK IN DE V-TEST?

Nee, deze tarieven worden niet opgenomen in de V-TEST. Meestal gaat het om bestaande producten waarop nog een extra korting wordt gegeven. U kan de tarieven van de groepsaankoop wel vergelijken met de andere contracten die in de V-TEST staan.

TIP

Als u recht hebt op de sociale maximumprijzen, heeft u de goedkoopste prijs. U moet dan niet deelnemen aan een groepsaankoop. Elke leverancier moet hetzelfde sociaal tarief aanrekenen.



5

Hoe vergelijkt u de dienstverlening van de leveranciers?

SERVICECHECK

WAT IS DE SERVICECHECK?

Een vergelijking op www.vreg.be waarmee u de dienstverlening van energieleveranciers in Vlaanderen kan vergelijken. U kan drie leveranciers tegelijk vergelijken.

WELKE GEGEVENS KAN U VERGELIJKEN?

- Algemene informatie: waar kan u met uw vragen terecht en wanneer?
- Dienstverlening: wanneer mag u antwoord verwachten op uw vraag?
- Aangeboden betaalmogelijkheden: hoe kan u uw energieleverancier betalen?
- Bijkomende kosten: welke bijkomende kosten moet u eventueel betalen?

VOOR WIE IS DE SERVICECHECK?

Enkel voor gezinnen (energiecontract op naam van een privépersoon voor een woning), niet voor KMO's en grote bedrijven.

WAAR VINDT U DE SERVICECHECK?

www.vreg.be/vergelijk-dienstverlening

TIP

Doe eerst de V-TEST. Van de drie goedkoopste leveranciers kan u dan ook nog de dienstverlening vergelijken. Zo kiest u de beste leverancier.





6

Hoe kan u eenvoudig overstappen naar een nieuwe leverancier?

U MOET GEEN SCHRIK HEBBEN OM VAN LEVERANCIER TE VERANDEREN.

- Veranderen van leverancier kost geen geld.
- U moet weinig papierwerk regelen.
- U moet geen boete betalen. Op 13/9/2012 is de verbrekingsvergoeding voor gezinnen en KMO's – verbruik van 50 MW elektriciteit en 100 MW aardgas – afgeschaft.
- Er komt niemand langs.
- Er verandert niets aan uw meters.
- U blijft elektriciteit en aardgas krijgen, u wordt dus zeker niet afgesloten.

HOE STAPT U OVER NAAR EEN ANDERE LEVERANCIER?

- Neem contact op met de leverancier die u op basis van de vergelijking gekozen hebt.
- Dat kan telefonisch of via het internet.
- Uw nieuwe leverancier zal vragen naar uw naam en contactgegevens en ook naar uw EAN-code. Deze code staat op de eerste bladzijde van uw factuur. Ze bestaat uit 18 cijfers en begint met 5414. Het is belangrijk dat u deze code correct doorgeeft.
- U moet zelf geen brief sturen om het contract met uw vorige leverancier op te zeggen. Uw nieuwe leverancier zorgt voor alles.

METERSTANDEN DOORGEVEN AAN UW NETBEHEERDER

- Als u van leverancier verandert, krijgt u van uw netbeheerder een kaartje om de meterstanden in te vullen en door te geven. Geef uw meterstanden altijd door. Als u dat niet doet, schat uw netbeheerder uw meterstanden en dat kan in uw nadeel zijn. Uw oude leverancier gebruikt de meterstanden om uw eindafrekening op te maken.

TIPS

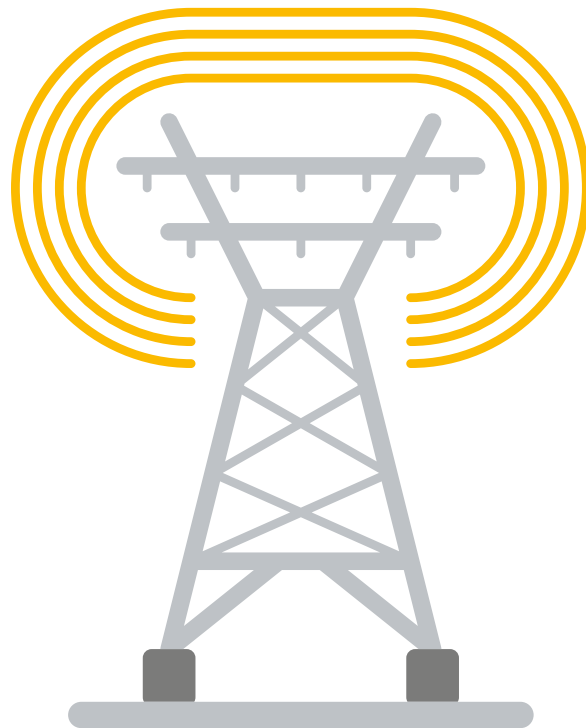
- Als u uw facturen betaalt via domiciliëring, vergeet de domiciliëring dan niet op te zeggen nadat uw eindafrekening is betaald. Maak ook de domiciliëring bij uw nieuwe leverancier(s) in orde. Vraag hulp aan uw bank of aan uw hulpverlener als u niet weet hoe dit moet.
- Soms is het beter om 2 verschillende energieleveranciers te kiezen, de goedkoopste voor elektriciteit en de goedkoopste voor aardgas. Dat is niet altijd dezelfde leverancier.
- Leveranciers mogen gezinnen niet langer weigeren om klant te worden bij hen tenzij:
 - de leverancier zich beperkt tot een geografische markt en de klant niet in deze regio woont;
 - de leverancier nog niet actief levert op het distributienet waarop de klant aangesloten is;
 - de leverancier alleen levert aan bepaalde segmenten, bv. alleen aan bedrijven;
 - de leverancier een coöperatieve vennootschap is die specifieke voorwaarden stelt waaraan de klant niet voldoet, bijvoorbeeld de aankoop van een aandeel;
 - de klant nog schulden heeft bij die leverancier.
- Bij een telefonische verkoop heeft u het recht om u te bedenken binnen 7 werkdagen na ontvangst van de bevestiging van de leverancier. Voor een deur-aan-deur verkoop geldt 14 werkdagen www.vreg.be/een-contract-afsluiten en www.vreg.be/akkoord-en-gedragscode

MEER INFORMATIE

www.vreg.be/veranderen-van-energieleverancier

7

Wie moet u
verwittigen als
u verhuist?



Als u verhuist, neemt u in principe uw energiecontract(en) mee naar uw nieuwe adres. U moet uw contract(en) voor uw huidige woning dus niet opzeggen en een nieuw contract ondertekenen voor uw nieuwe woning.

Het principe dat u uw contract(en) meeneemt, geldt ook bij nieuwbouw. In de praktijk zijn er echter leveranciers die er geen probleem mee hebben dat u een nieuw contract sluit met een andere leverancier voor de nieuwbouwwoning. Bij andere leveranciers neemt u het oude contract wel mee op het nieuwe adres (dus één contract maar 2 adressen) of moet u een nieuw contract met dezelfde leverancier sluiten voor het nieuwe adres. Vraag dit altijd goed na bij uw huidige leverancier.

Maar! Sinds de afschaffing van de verbrekingsvergoeding op 13 september 2012 kan u bij uw verhuis ook kiezen voor een nieuwe leverancier. U moet dit dan wel tijdig (= ten laatste 30 dagen op voorhand) laten weten aan uw oude leverancier. Dat doet u best schriftelijk (per e-mail, fax of brief).

Geef aan uw oude leverancier altijd uw nieuwe adres door. Hij moet u nog een afrekening sturen. Sluit ook tijdig (= minstens 30 dagen voor uw verhuis) een contract met een nieuwe leverancier zodat hij u kan beleveren vanaf het moment dat u elektriciteit of aardgas wil verbruiken op uw nieuwe adres.

Dit geldt altijd:

- Als u verhuist, moet u uw energieleverancier(s) verwittigen. Doe dit zeker binnen de 7 dagen na de verhuis.
- Het belangrijkste is het doorgeven van de meterstanden van uw oude en nieuwe adres. Doe dit op de verhuisdatum. Op basis hiervan krijgt u een afrekening voor uw oude adres. De facturatie voor uw nieuwe adres wordt opgestart.

HOE GEEFT U UW METERSTANDEN DOOR AAN UW LEVERANCIER?

Er is een handig uniform verhuisdocument. Alle leveranciers moeten dit aanvaarden. Zie <http://www.vreg.be/verhuisformulieren>

U kan het formulier afdrukken, invullen en opsturen naar uw leverancier (niet naar de VREG). Afhankelijk van de situatie moet u verschillende van deze uniforme verhuisdocumenten invullen.

Voorbeeld: U verhuist van bestaande woning A naar bestaande woning B.

Voor woning A moet u een document invullen, samen met de nieuwe bewoners van A.

Voor woning B moet u een document invullen, samen met de oude bewoners van B.

Het belangrijkste is dat u kopies neemt van de ingevulde en ondertekende formulieren.

Het origineel houdt u zelf, één kopie is voor uw energieleverancier en één is voor de bewoner of eigenaar die samen met jou de meterstanden noteert.

Wij raden aan om altijd te werken met ondertekende formulieren:

- Voor uw oude woning ondertekend door u en de nieuwe bewoners.
- Voor uw nieuwe woning ondertekend door u en de oude bewoners.
- Zo kan er later nooit discussie zijn over meterstanden.

WAT ALS U VERHUIST EN NOG GEEN CONTRACT HEBT?

Als u verhuist, maar u hebt nog geen energieleverancier, moet u een energieleverancier kiezen en een contract afsluiten. Dat is bijvoorbeeld het geval:

- bij een echtscheiding en het bestaande contract staat of wordt overgezet op naam van uw (ex)partner;
- als u nog bij uw ouders woonde en verhuist naar een eigen woning;
- als u op kot gaat en u zelf een leverancier moet kiezen.

WAT ALS U ZOWEL VERBRIJKT IN UW OUDE WONING ALS IN UW NIEUWE WONING?

In dat geval neemt u 2 keer contact op met uw leverancier. Een eerste keer als u de sleutels krijgt van uw nieuwe adres, een tweede keer als u uw oude adres definitief verlaat. In de tussentijd verbruikt u energie op uw nieuwe en op uw oude adres. Sommige leveranciers eisen dat u toch een nieuw contract afsluit voor uw nieuwe adres. Informeer u tijdig bij uw leverancier.

IK BEN EIGENAAR VAN EEN HUURWONING. WAT MOET IK DOEN ALS MIJN HUURDER VERTREKT EN IK NOG GEEN NIEUWE HUURDER HEB GEVONDEN?

De meeste leveranciers bieden een leegstandscontract of leegstandstarief aan. Dat is een contract met een laag voorschotbedrag. Contacteer een leverancier voor meer informatie. U kunt de elektriciteits- en aardgastoevoer ook laten afsluiten, maar u draait dan wel zelf op voor die kosten.

TIP

Vergeet ook uw watermaatschappij niet te verwittigen.

MEER INFORMATIE

Algemene informatie over verhuis www.vreg.be/ik-verhuis-wat-nu
Veelgestelde vragen www.vreg.be/veelgestelde-vragen-bij-verhuis



8

Heeft u recht
op gratis
elektriciteit?

WIE HEEFT RECHT OP GRATIS ELEKTRICITEIT?

Alle gezinnen in Vlaanderen die

- een energiecontract op privénaam hebben (voor hun woning) EN
- in die woning gedomicilieerd zijn.

Opgelet, geen gratis elektriciteit voor:

- zelfstandigen of vrije beroepers die (met hun gezin) in een woning gedomicilieerd zijn, maar het energiecontract op naam van de zaak gezet hebben en bedrijven (het energiecontract staat op naam van een onderneming en/of als het ondernemingsnummer ingevuld werd);
- een buitenverblijf (= een tweede woning).

HOEVEEL GRATIS ELEKTRICITEIT KRIJGT ELK GEZIN?

100 kWh als basis + 100 kWh per gezinslid

Voorbeeld: een alleenstaande krijgt 200 kWh, een gezin van 4 personen krijgt 500 kWh

WAT MOET U DOEN OM GRATIS ELEKTRICITEIT TE KRIJGEN?

U moet niets doen, het wordt automatisch toegekend. De leverancier die u op 1 april elektriciteit levert, geeft u een korting op uw eerste afrekeningsfactuur na 1 mei.

WAT MOET U DOEN ALS U GEEN OF TE WEINIG GRATIS ELEKTRICITEIT KREEG?

- Als u te weinig gratis elektriciteit krijgt, ligt dat vaak aan verouderde gegevens over uw gezinssamenstelling in het rijksregister of aan het feit dat u intussen verhuisde.
- Neem contact op met uw leverancier (degene die u beleverde op 1 april van het jaar waarop de gratis elektriciteit van toepassing is) om de fout recht te zetten. Hij zal u eventueel vragen een verklaring in te vullen met betrekking tot uw gezinssamenstelling.
- U moet binnen een maand de ontbrekende gratis elektriciteit krijgen. Dat gebeurt via een aparte creditnota of via een verrekening met uw volgende factuur.
- Als de leverancier dit niet recht zet, kunt u klacht neerleggen bij de VREG (zie 13).
- Er bestaat nog geen wetgeving die stelt hoelang de leverancier moet teruggaan om de niet toegekende elektriciteit uit het verleden alsnog toe te kennen. In afwachting dat dit wettelijk geregeld wordt, stelt de VREG dat de leverancier minstens de gratis elektriciteit van dit jaar en vorig jaar moet toekennen.

ONTVANGT U GRATIS ELEKTRICITEIT ALS U VAN LEVERANCIER VERANDERT?

Ja, de leverancier die op 1 april elektriciteit leverde, moet de gratis elektriciteit toekennen via de slotfactuur of een aparte creditnota.

U HEEFT EEN BUDGETMETER OF U HEBT RECHT OP DE SOCIALE MAXIMUMPRIJS?

Dan ontvangt u ook gratis elektriciteit. Als u elektriciteit verbruikt via een budgetmeter, krijgt u via uw netbeheerder een gratis hoeveelheid elektriciteit. Deze wordt automatisch op uw kaart gezet als u gaat opladen.

U WOONT IN EEN APPARTEMENT OF TEHUIS MET MAAR ÉÉN AANSLUITING?

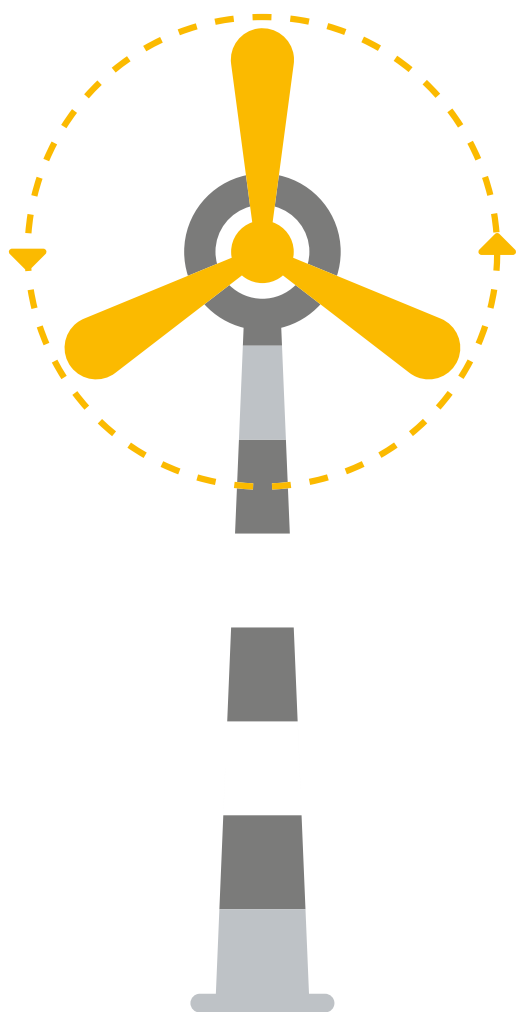
Personen die gedomicilieerd zijn in een gebouw waar slechts één aansluiting is op het distributienet, hebben ook recht op gratis elektriciteit. Diegene die het energiecontract afgesloten heeft, moet ervoor zorgen dat iedereen zijn deel krijgt. In dit geval wordt 100 kWh gratis toegekend voor het hele gebouw vermeerderd met 100 kWh per gedomicilieerde bewoner.

MEER INFORMATIE

www.vreg.be/gratis-elektriciteit

9

Wat als u uw energiefactuur niet meer kan betalen?



Als u moeite heeft om uw facturen te betalen, kan u best onmiddellijk een afbetalingsplan vragen. Op die manier kan u uw factuur in delen betalen.

U kan dat vragen:

- aan uw energieleverancier;
- aan het OCMW;
- aan een erkend schuldbemiddelaar.

U kan ook nagaan of u geen recht hebt op de sociale maximumprijzen (zie 3) of op zoek gaan naar een goedkopere energieleverancier (zie 2).

Als u uw factuur niet betaalt, wordt uw elektriciteit en/of aardgas niet onmiddellijk afgesloten als u een huishoudelijk verbruiker (= contract op privénaam voor een woning waar u gedomicilieerd bent) bent.

Met een professioneel contract of een gemengd contract kan u wel afgesloten worden als u een factuur te laat of niet betaalt.

HERINNERINGSBRIEF

Als u uw energiefactuur niet betaalt binnen de betalingstermijn van 15 kalenderdagen, dan stuurt uw leverancier u een herinneringsbrief. Daarin stelt hij ook voor om een afbetalingsplan af te sluiten via zijn klantendienst, het OCMW of een erkende schuldbemiddelaar.

In deze brief beschrijft hij wat er verder gebeurt als u niet betaalt. Dit kan uiteindelijk leiden tot de opzegging van uw contract.

De leverancier mag u extra kosten aanrekenen voor het versturen van de herinneringsbrief, behalve als u een beschermde klant bent (zie 3).

INGEBREKESTELLING

Als u 15 kalenderdagen na de herinneringsbrief uw energiefactuur nog niet betaald hebt en ook geen afbetalingsplan aangaat, kan de leverancier u in gebreke stellen via een aangetekende brief. Net zoals in de herinneringsbrief zal de leverancier u voorstellen een afbetalingsplan af te sluiten via zijn klantendienst, het OCMW of een erkende schuldbemiddelaar.

In deze brief beschrijft hij ook wat er verder gebeurt als u niet betaalt (bv. opzegging van uw contract). De leverancier mag u extra kosten aanrekenen voor het versturen van de ingebrekestelling, behalve als u een beschermde klant bent (zie 3).

Als u na ontvangst van de ingebrekestelling uw factuur voor energie niet betaalt of als u het overeengekomen betaalplan niet naleeft, mag uw leverancier het contract opzeggen. De opzegtermijn is 60 dagen. De leverancier stuurt u een opzegbrief met de einddatum van uw contract en verwittigt uw netbeheerder. Let op: uw schulden blijven ook na opzegging van het contract bestaan. Uw leverancier gebruikt dan alle wettelijke middelen om zijn geld nog te innen. Hij mag bijvoorbeeld een deurwaarder sturen.

Tijdens de opzegtermijn zoekt u best zo snel mogelijk een nieuwe leverancier met de V-TEST (zie 2).

- Nieuwe leverancier: Als u tijdens de opzegtermijn een nieuwe leverancier vindt, moet deze zich minstens 8 dagen voor het einde van de opzegtermijn aanmelden bij uw netbeheerder. Anders zal de leverancierswissel niet kunnen doorgaan voor het einde van de opzegtermijn en wordt uw netbeheerder tijdelijk uw nieuwe leverancier van elektriciteit en aardgas.
- Geen nieuwe leverancier: Als u geen nieuwe leverancier zoekt, wordt u na het einde van het contract beleverd door uw netbeheerder. De prijzen die uw netbeheerder aanrekent zijn zeker niet de goedkoopste (tenzij u recht hebt op de sociale maximumprijzen, zie 3). Als uw schulden bij uw netbeheerder afgelost zijn, kunt u dus best op zoek naar een nieuwe leverancier met de V-TEST (zie 2).

Ten laatste 30 dagen na het einde van de opzegtermijn wordt uw meterstand opgenomen. Uw netbeheerder geeft de meterstand door aan uw vorige leverancier. Die stuurt u een eindfactuur.

Een energieleverancier kan uw elektriciteit en aardgas nooit afsluiten als u zijn factuur voor energie niet betaalt. Pas wanneer u daarna ook bij de netbeheerder niet betaalt, riskeert u afgesloten te worden.

LEVERING DOOR DE NETBEHEERDER

Als u na de opzegging van uw energiecontract geen nieuwe leverancier vindt, wordt de netbeheerder uw nieuwe leverancier. Hij levert u elektriciteit en aardgas zonder enige beperking en stuurt facturen.

- Als u ook uw factuur voor energie bij de netbeheerder niet betaalt, stuurt hij een brief met de vraag om binnen de 15 dagen te betalen.
- Als u niet reageert, stuurt hij u een aangetekende ingebrekestelling.
- Als u dan nog altijd niet betaalt, plaatst de netbeheerder binnen de 60 dagen een budgetmeter. In dat geval kunt u enkel energie verbruiken als u de budgetmeter oplaadt (zie 10).
- Is het opgeladen bedrag opgebruikt, dan kunt u tot de volgende oplaadbeurt tijdelijk verbruiken via het hulpkrediet: voor elektriciteit bedraagt dat 200 kWh, voor aardgas 1.000 kWh. Dat komt overeen met ongeveer 35 euro voor elektriciteit en ongeveer 70 euro voor aardgas.
- Als ook het hulpkrediet voor elektriciteit opgebruikt is, schakelt de 'lege' budgetmeter automatisch over op de minimale levering van elektriciteit van 10 ampère. 10 ampère is voldoende om bijvoorbeeld tegelijk uw huis te verlichten en tv en radio te gebruiken of om de wasmachine te laten draaien op hogere temperatuur. Veel elektrische toestellen gelijktijdig gebruiken is dan moeilijk. Voor aardgas bestaat er ook een minimale levering. Het OCMW geeft u na een sociaal onderzoek dan een bedrag om uw budgetmeterkaart op te laden. De omvang van dat bedrag wordt bepaald op basis van uw woning (rijhuis, halfopen bebouwing, open bebouwing, appartement, ...). Of u een beschermde klant bent of niet, speelt ook een rol.
<http://www.energiesparen.be/sociaal/minimalelevering>
- Het verbruik op 10 ampère en het hulpkrediet zijn niet gratis. Bij het opladen van de budgetmeter gaat een deel van het opgeladen bedrag naar de terugbetaling van dit verbruik.

MEER INFORMATIE

Procedure als de factuur niet betaald wordt www.vreg.be/wat-als-u-niet-betaalt

Voordelen beschermde klant www.vreg.be/beschermde-klant

Praktische folder over de sociale maatregelen www.vreg.be/sociale-maatregelen

10

Wie heeft recht
op een budgetmeter?



WANNEER WORDT EEN BUDGETMETER GEPLAATST?

Wie bij de netbeheerder terecht komt nadat z'n leverancier z'n contract opzegt, krijgt van de netbeheerder voorschotfacturen en een eindafrekening. Als ook deze facturen niet correct betaald worden, stuurt de netbeheerder een herinneringsbrief en indien nodig een ingebrekestelling. Als u hierop niet reageert en niet betaalt, dan moet de netbeheerder binnen de 60 dagen een budgetmeter plaatsen.

WIE PLAATST EEN BUDGETMETER? IS DIT GRATIS?

Een budgetmeter wordt geplaatst door uw netbeheerder (Eandis of Infrax). De plaatsing van de budgetmeter is gratis. Als u weigert, wordt u misschien afgesloten.

HOE WERKT EEN BUDGETMETER?

Bij een budgetmeter moet u een elektriciteits- of aardgasmeter opladen door vooraf te betalen. U zou het kunnen vergelijken met herlaadkaarten voor een gsm. Budgetmeterklanten krijgen een oplaadkaart. Bij uw netbeheerder (contant of bancontact) of bij het OCMW (meestal enkel bancontact) kunt u een bepaald bedrag op een budgetmeterkaart zetten. Deze opgeladen kaart steekt u in de budgetmeter en dan kan u elektriciteit en gas verbruiken zolang er geld op staat.

De bedoeling is dat u uw verbruik en uw budget beter opvolgt. Omdat u vooraf betaalt, bouwt u geen schulden op.

KAN IEDEREEN EEN BUDGETMETER KIEZEN?

U kan er niet zomaar voor kiezen. Het is pas als uw commerciële energieleverancier u dropt en u schulden maakt bij uw netbeheerder dat een budgetmeter elektriciteit en/of gas wordt geplaatst.

ZIJN ER ZOWEL VOOR ELEKTRICITEIT ALS VOOR GAS BUDGETMETERS?

Ja. Er zijn aparte budgetmeters en budgetmeterkaarten voor elektriciteit en aardgas. De kaart voor elektriciteit is blauw, die voor gas is geel.

WAT ALS HET BEDRAG OP UW KAART OP IS?

Als het bedrag op uw budgetmeterkaart op is, valt u niet onmiddellijk zonder elektriciteit of aardgas. Dankzij een hulpkrediet krijgt u enkele dagen de tijd om de kaart opnieuw op te laden.

HULPKREDIET ELEKTRICITEIT

Het hulpkrediet voor elektriciteit bedraagt 200 kWh. Dat komt overeen met +/- 35 euro. Let op: de netbeheerder zal dit verbruik factureren.

Als ook het hulpkrediet voor elektriciteit op is, kan u op de rode knop duwen, zodat de minimale levering (= stroombegrenzer) start. U kan dan nog elektriciteit verbruiken op 10 ampère. Dat betekent dat slechts een paar toestellen tegelijk werken. Dit verbruik wordt ook aangerekend.

HULPKREDIET AARDGAS

Het hulpkrediet voor aardgas bedraagt 1.000 kWh. Dat komt overeen met +/- 70 euro. Let op: de netbeheerder zal dit verbruik factureren.

Voor aardgas bestaat er ook een minimale levering. Het OCMW geeft na een sociaal onderzoek een bedrag om uw budgetmeterkaart op te laden. De hoogte van dat bedrag wordt bepaald op basis van uw type woning (rijhuis, halfopen bebouwing, open bebouwing, appartement, ...) en uw statuut (beschermd klant of niet).

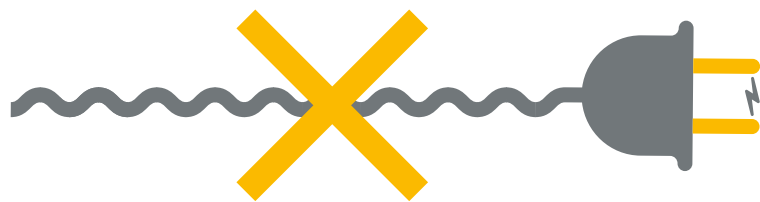
MEER INFORMATIE

Veelgestelde vragen over de budgetmeter www.vreg.be/budgetmeter

Minimale levering aardgasbudgetmeter www.energiesparen.be/sociaal/minimalelevering

11

Wanneer kan u toch afgesloten worden (LAC-werking)?



In de wetgeving staat duidelijk aangegeven wanneer de netbeheerder u mag afsluiten. Dat kan maar in een bepaald aantal gevallen. In sommige gevallen moet de Lokale Adviescommissie van uw gemeente eerst een advies geven.

Afsluiten kan in de volgende gevallen zonder LAC-advies:

- Bij leegstand als de eigenaar geen contract afsluit voor de woning. De netbeheerder moet dan zo goed als zeker zijn dat er niemand woont.
- Bij fraude als de bewoner de netbeheerder niet binnen laat om de installatie terug in de oorspronkelijke staat te herstellen.
- Bij een verhuis die niet goed geregeld werd: als u verhuist naar een woning en u verbruikt in die woning zonder dat u een leveringscontract hebt, dan zal de netbeheerder u vragen om een leverancier te zoeken. Als u hierop niet reageert, mag de netbeheerder u afsluiten.
- Bij onveiligheid voor zolang deze onveilige toestand duurt.

Afsluiten kan in de volgende gevallen pas na advies van de LAC:

- Als u de netbeheerder niet binnenlaat om de meter uit te lezen of aan de meter te werken (bijvoorbeeld om een budgetmeter te plaatsen of de stroombegrenzer in de budgetmeter uit te schakelen). Laat dus steeds de netbeheerder binnen.
- Als u weigert om een afbetalingsplan te sluiten of het afgesproken betaalplan na te leven. Als u 60 dagen niet komt opladen, vermoedt de netbeheerder dat u uw hulpkrediet al opgebruikt hebt en dus schulden opbouwt. Hij zal u dan via een brief vragen om binnen de 15 dagen contact op te nemen en te komen opladen. Komt er geen reactie, dan zal u 15 dagen later een aangetekende brief ontvangen. Wanneer ook binnen 15 kalenderdagen na verzending van de aangetekende brief geen reactie komt, kan de netbeheerder een dossier indienen bij de Lokale Adviescommissie (LAC) met de vraag de minimale levering (10A) te mogen uitschakelen. U wordt dan niet volledig afgesloten maar kunt alleen nog verbruiken als u vooraf uw kaart oplaadt. Zodra het opgeladen bedrag is verbruikt, valt u zonder elektriciteit.
- Als uw leveringscontract werd opgezegd om een andere reden dan wanbetaling en u zoekt geen nieuwe leverancier.

Wij raden u aan om altijd te reageren op brieven van de netbeheerder en van het OCMW. Zo kan een oplossing gezocht worden voor uw problemen en kan afsluiting vermeden worden.

Als u na een afsluiting heraangesloten wil worden, vraagt u dit eerst aan de netbeheerder. Als deze weigert, bijvoorbeeld omdat u uw schulden nog niet afgelost hebt, kunt u die vraag ook schriftelijk stellen aan de LAC-voorzitter.

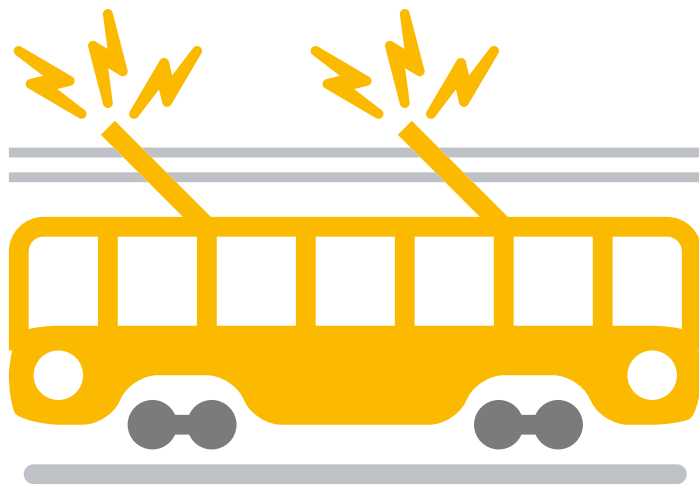
Alles rond afsluiten en heraansluiten wordt in eenvoudige taal uitgelegd in de brochure sociale maatregelen van het VEA: www.vreg.be/sociale-maatregelen

MEER INFORMATIE

Gevalen waarin kan afgesloten worden www.vreg.be/afsluiting-door-uw-netbeheerder

12

Sociale rapporten en statistieken VREG



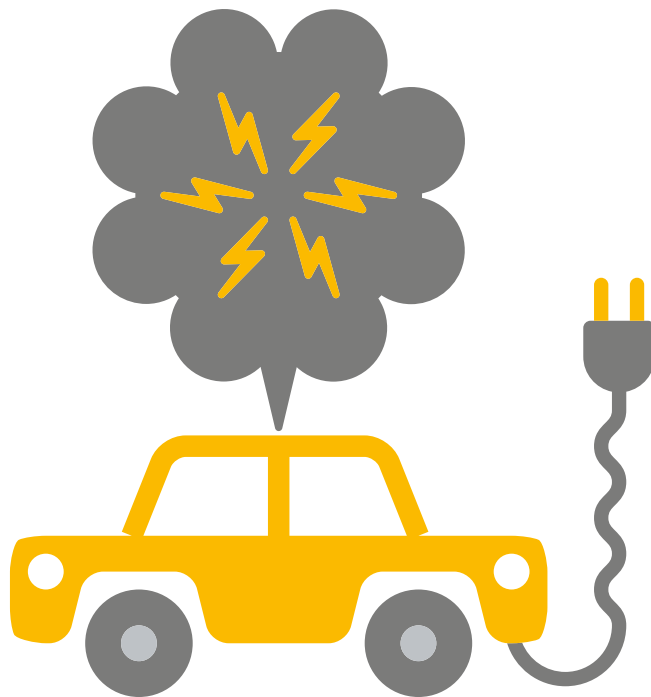
Elk jaar verzamelt en analyseert de VREG statistieken die gerelateerd zijn aan de sociale openbaredienstverplichtingen tot een rapport voor de Vlaamse Minister voor Energie. Naast de pure cijfers is er ook ruimte voor de nodige toelichting en duiding.

Wij rapporteren ook maandelijks over het aantal actieve budgetmeters voor elektriciteit en aardgas (op basis van gegevens van de distributienetbeheerders).

Kerncijfers rond energiearmoede www.vreg.be/sociale-openbaredienstverplichtingen
Evaluatie sociaal energiebeleid www.vreg.be/sociaal-energiebeleid-in-vlaanderen-doorgelicht

13

Vragen of klachten
over energie?



VRAGEN

De VREG geeft een antwoord op heel wat energievragen.

Via info@vreg.be of het gratis nummer 1700 (keuzetoets 4 Andere vraag) kan u vragen stellen.

Als wij het antwoord niet weten, sturen we u door naar de bevoegde dienst.

Wat doen wij NIET:

- het bepalen van de sociale maximumprijs en de distributietarieven. Dat is de verantwoordelijkheid van de federale energieregulator CREG (www.creg.be);
- het vastleggen van de heffingen. Meer info op www.creg.be;
- het geven van specifieke uitleg over een individuele energiefactuur. Uw leverancier moet u informeren over uw factuur;
- het beheren van aansluitingen (bijvoorbeeld de overschakeling van een enkelvoudige naar een tweevoudige meter) of van meterstanden. Uw netbeheerder doet dit. Wie uw netbeheerder is vindt u via www.vreg.be/uw-netbeheerder;
- informatie geven over contracten en over commerciële aspecten tussen u en uw leverancier.

Het Contact Center van de FOD Economie kan u hierbij helpen.

Iedere werkdag van 9u tot 17u

Telefoon: 0800 120 33 (gratis)

Fax: 0800 120 57 (gratis)

E-mail: info.eco@economie.fgov.be

We verwijzen ook naar het federaal consumentenakkoord:

www.vreg.be/akkoord-en-gedragscode;

- het informeren over premies voor isolatie, energiebesparing en Rationeel Energieverbruik (REG). Hiervoor neemt u contact op met het Vlaams Energieagentschap: www.energiesparen.be.

KLACHTEN

Bij de **VREG** kan u terecht met een klacht voor:

- aansluiting - weigering aansluiting - uitvoering aansluiting
- storingen - onderbrekingen - defecte meter - schade door storingen
- gratis elektriciteit
- afsluiting - budgetmeter – stroombegrenzer
- verhuizen (betwisting van meterstanden)
- betwisting meterstanden op uw factuur

In het Akkoord staat dat de invordering van de uitstaande en betwiste bedragen

onmiddellijk na ontvangst van de klacht door de leverancier moet worden opgeschort.

Uw leverancier meldt u duidelijk het niet betwiste bedrag en de datum waartegen u moet betalen. De VREG raadt wel aan om ook zelf de factuur schriftelijk te protesteren.

www.vreg.be/akkoord-en-gedragscode

MEER INFORMATIE

Hoe kan u een klacht indienen bij de VREG www.vreg.be/een-klacht-indienen

Bij de **Ombudsdienst voor Energie** kan u terecht voor:

- onterechte leverancierswissel
- aanrekening van een verbrekingsvergoeding
- telefonische verkoop en deur-aan-deurverkoop van energiecontracten
- wijziging, verlenging en stopzetting van uw energiecontract
- energieprijs - aangerekende prijs op uw factuur
- kostprijs aansluiting - nettarieven - heffingen
- domiciliëring - terugbetaling door de leverancier
- verhuizen (geen betwisting van meterstanden)
- sociale maximumprijs
- betwisting van uw factuur (behalve als het over meterstanden gaat)

Ombudsdienst voor Energie

Koningsstraat 47

1000 Brussel

tel.: 02/211.10.60

fax: 02/211.10.69

klacht@ombudsmanenergie.be

www.ombudsmanenergie.be

Deze bundel is uitgegeven door de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt.

Met dank aan:

- Samenlevingsopbouw provincie Antwerpen
- Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VWSG)
- Interfederaal Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting - Centrum voor Gelijkheid van Kansen en voor Racismebestrijding
- Netwerk tegen armoede
- Beweging van Mensen met Laag Inkomen en Kinderen - Gent
- De Lage Drempel - Mechelen



Koning Albert II-laan 20 bus 19

1000 Brussel

Gratis telefoon 1700 – optie 4 Andere vraag (van 9-19u)

Fax 02 553 13 50

info@vreg.be

www.vreg.be

Facebook VREG

Twitter @VREG_be

Schrijf u in op onze nieuwsbrief om op de hoogte te blijven www.vreg.be/nieuwsbrief