



Informatiebundel over energie voor hulpverleners, doorverwijzers en intermediairen

Deze bundel is uitgegeven door de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) en het Vlaams Energieagentschap (VEA).

Koning Albert II-laan 20 bus 19

1000 Brussel

Gratis telefoon 1700 – kies 3 Andere vraag uit het keuzemenu (van 9-19u)

Fax 02 553 13 50

info@vreg.be

www.vreg.be

Facebook: <https://www.facebook.com/energiegidsVREG/>

Twitter: https://twitter.com/vreg_be

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

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

1. Veranderen van energiecontract of –leverancier	3
1.1 Eenvoudiger dan u denkt	3
1.2 Niet nuttig voor wie recht heeft op het sociaal tarief voor elektriciteit en aardgas	3
1.3 Hoe zoekt u het goedkoopste contract – de V-test®	5
1.4 Is een groepsaankoop interessant?	9
1.5. Wat met de dienstverlening van uw leverancier? – Servicecheck	10
1.6. Hoe kan u eenvoudig veranderen naar een nieuw energiecontract of een nieuwe energieleverancier?	11
1.7 Wat staat er op een energiefactuur?	12
2. Sociale beschermingsmaatregelen	15
2.1 Wat als u uw energiefactuur niet meer kan betalen?	15
2.2 Energieverbruik betalen met een budgetmeter	18
2.3 Minimale levering van aardgas voor klanten met een budgetmeter	20
2.4 Wanneer kan u toch afgesloten worden?	21
3. Energie besparen: maatregelen voor kwetsbare doelgroepen	23
3.1 Bespaar energie met een gratis energiescan	23
3.2 Premies en ondersteuningsmaatregelen voor beschermde afnemers en kwetsbare groepen ..	24
3.3 Sociale energie-efficiëntie projecten voor private huurwoningen	24
3.4 Energielening	26
4. Wie moet u verwittigen als u verhuist? Wat bij een overlijden en echtscheiding?	29
5. Wat bij vragen of klachten over energie?	31
6. Bijkomende informatie	33
6.1 Sociale rapporten en statistieken	33
6.2 Energiewetgeving en Consumentenakkoord	33

1. Veranderen van energiecontract of –leverancier

1.1 Eenvoudiger dan u denkt

Over veranderen naar een andere energieleverancier of overstappen naar een ander energiecontract bij dezelfde leverancier zijn nog altijd heel wat misverstanden. Op basis van onze jaarlijkse enquête bij 1.000 gezinnen blijkt bijvoorbeeld dat nog heel wat gezinnen denken dat ze een boete of verbrekingsvergoeding moeten betalen als ze veranderen. Dat klopt niet.

- Veranderen van energieleverancier of energiecontract is gratis
- U mag altijd veranderen, ongeacht de contractduur (1, 2, 3, 5 jaar of onbepaalde duur) en ongeacht hoe lang uw contract nog loopt
- U moet enkel contact opnemen met de leverancier van uw keuze, die regelt alles
- U kan tot honderden euro per jaar besparen
- Er komt niemand langs
- Uw meters blijven dezelfde
- U blijft elektriciteit en aardgas krijgen, u wordt dus zeker niet afgesloten

1.2 Niet nuttig voor wie recht heeft op het sociaal tarief voor elektriciteit en aardgas

Als u recht hebt op het sociaal tarief voor elektriciteit en aardgas, dan hebt u nu al de goedkoopste prijs. Elke energieleverancier moet hetzelfde sociaal tarief aanrekenen. Veranderen omwille van prijs heeft geen zin.

Wij horen nu en dan dat leveranciers – om klanten te lokken – durven stellen dat hun prijzen goedkoper zijn dan het sociaal tarief. Dat is onmogelijk. Raad uw klanten af het gesprek met de verkoper onmiddellijk stop te zetten als zoiets wordt verteld.

Wat is het sociaal tarief (officieel ‘sociale maximumprijzen’)?

Het sociaal tarief is de laagste elektriciteits- of aardgasprijs op de energiemarkt.

Wie heeft er recht op?

In een folder van de bevoegde dienst (de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie) vindt u de rechthebbenden van het sociaal tarief.

Rechtstreekse link naar de folder:

http://economie.fgov.be/nl/binaries/Brochure_soctar_NL_tcm325-209211.pdf

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

U vindt de folder ook via www.vreg.be > Energiefactuur betalen en sociaal energiebeleid > Sociale maximumprijzen.

Hoe krijgt u het sociaal tarief?

Deze worden in principe automatisch toegekend door uw elektriciteits- en aardgasleverancier.

Ga zelf na of u recht hebt het op het sociaal tarief via www.sociaaltarief.economie.fgov.be

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. U bezorgt dit attest aan uw energieleverancier(s). 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 het sociaal tarief van energieleverancier tot energieleverancier?

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

Wie bepaalt het sociaal tarief?

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:

www.creg.be/nl/consument/prijzen-en-tarieven/sociaal-tarief

Tips

- Als u recht hebt op de sociale maximumprijzen heeft u al de goedkoopste prijzen. In dat geval heeft het geen zin om de V-test uit te voeren om een andere leverancier te kiezen.
- Het type meter maakt niet uit. Ook met een budgetmeter krijgt een rechthebbende de sociale maximumprijs.
- 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.
 - Raad uw klanten die schuldenvrij zijn bij de netbeheerder altijd aan om terug over te stappen naar een commerciële leverancier. 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

<https://apps.digital.belgium.be/forms/show/economie/soctar/?lng=nl>

Bevoegde dienst

Algemene Directie Energie - Sociale Energie

Elke werkdag tussen 9-12 en 13-17 uur

Website: <http://economie.fgov.be>

Telefoon: 0800 120 33 (gratis)

Fax: 0800 120 57 (gratis)

E-mail: soc.ener@economie.fgov.be

1.3 Hoe zoekt u het goedkoopste contract – de V-test®

Om u te helpen bij het kiezen van het goedkoopste contract heeft de VREG een eerlijke en betrouwbare vergelijking gemaakt. Om te zien wat de goedkoopste energiecontracten zijn moet u de prijzen vergelijken. Dat kan via www.vtest.be

Wat is de V-test®?

- een vergelijking op www.vreg.be waarmee u de prijzen van de verschillende elektriciteits- en aardgascontracten van alle energieleveranciers in Vlaanderen kan vergelijken.
- geeft een overzicht van vaste en variabele energiecontracten
- 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 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®?

- voor gezinnen (ruim te interpreteren: alleenstaanden, eenoudergezinnen, gezinnen met kinderen, weduwen en weduwnaars, eigenaars van 2^e verblijven, ...)
- voor zelfstandigen, vrije beroepers en kmo's (met een elektriciteitsverbruik van minder dan 60.000 kWh en/of een aardgasverbruik van minder dan 150.000 kWh)

Wat hebt u nodig om de vergelijking te doen?

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

Welke gegevens moet u ingeven?

- De postcode van het adres waarvoor u prijzen wil vergelijken
- Of u de vergelijking wil maken voor elektriciteit, voor aardgas of voor alle twee
- Of u een gezin of klein bedrijf bent
- Of u een actieve budgetmeter hebt
- Of u zonnepanelen hebt
- Uw metertype
 - dagmeter (enkelvoudig tarief) – u hebt 1 elektriciteitsmeter
 - dag/nachtmeter (tweevoudig tarief) – u hebt 2 elektriciteitsmeters
 - dagmeter (enkelvoudig tarief) + uitsluitend nachtmeter – als u verwarmt met accumulatoren
 - dag/nachtmeter (tweevoudig tarief) + uitsluitend nachtmeter – als u verwarmt met accumulatoren
- Uw elektriciteitsverbruik in kWh – let op: geen bedragen in euro
 - dag (=piek)
 - dag (=piek) en nacht (=Dal)
 - uitsluitend nacht
- Uw aardgasverbruik in kWh – let op: geen bedragen in euro








De verbruiksperiode moet enkel ingevuld worden als de factuur over langer of korter dan één jaar gaat.

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 een gemiddeld resultaat.

Hoe interpreteert u de resultaten van de V-test®?

Als u de V-test® hebt ingevuld, verschijnende resultatentabellen voor elektriciteit en aardgas naast elkaar (twee tabbladen).

De kolom "Kostprijs in euro per jaar (inclusief btw) is automatisch gesorteerd van goedkoop naar duur. De kostprijs is alles in, dus ook inclusief distributienettarieven en heffingen.

Contractnaam 	Leverancier 	Voorwaarden 	Energie-component 	Looptijd 	Hoe groen is deze stroom? 	Totale kostprijs op jaarbasis 
--	---	---	---	--	---	---

Contractnaam

: de naam van de contracten die de energieleveranciers aanbieden. Sommige leveranciers bieden verschillende elektriciteits- en/of aardgascontracten aan

Leverancier

: naast de contractnaam staat de naam van de leverancier die dit aanbiedt

Voorwaarden

: aan bepaalde contracten zijn voorwaarden verbonden.

- Voorbeeld: de communicatie gebeurt gedeeltelijk of volledig elektronisch. Je hebt een e-mailadres nodig om voor dit contract te kiezen
- Voorbeeld: om klant te worden moet je één aandeel kopen

Energie-component

: u kan kiezen voor een contract met een variabele of een vaste energiecomponent. De energiecomponent is een onderdeel van de energiekost; de inkomst voor de leverancier

- Variabel: de energiekost van je leverancier kan schommelen tijdens de contractperiode, afhankelijk van prijsdalingen en -stijgingen op de energiemarkt. Als de prijs daalt, is dat in uw voordeel. Als de prijs stijgt, is dat in uw nadeel.
- Vast: de energiekost verandert niet tijdens de contractperiode. Om een vaste energiekost aan te passen moet uw energieleverancier u hiervan eerst op de hoogte brengen.

Wijzigingen in de nettarieven en/of de heffingen zijn bij elk contract met variabele 'nettarieven' en/of 'heffingen' dezelfde.

Looptijd

: de duur van de verschillende contracten.

Sinds de verbrekingsvergoeding is afgeschaft, is de looptijd van het contract minder belangrijk want u kan op elk moment gratis veranderen van leverancier mits een opzeg van één maand. Dit betekent niet dat u het contract moet opzeggen, wel dat u nog één maand klant blijft bij uw oude leverancier.

Voor uw leverancier is de looptijd wel nog belangrijk omdat hij garandeert dat hij u aan deze voorwaarden zal belevaren gedurende de looptijd van het contract. Let wel op met de vaste vergoeding. Zie waarschuwing hierover verder in dit deel.

Hoe groen is deze stroom?



: Hoe groen zijn de elektriciteitscontracten? Met een percentage wordt aangegeven of de stroom milieuvriendelijk wordt opgewekt (zon, wind, waterkracht, biomassa, ...). Zoals blijkt uit de resultatenlijst elektriciteit hoeft groene stroom niet duurder te zijn dan grijze stroom. Het goedkoopste elektriciteitscontract is soms ook een groen contract.

Totale kostprijs op jaarbasis



: een zo goed mogelijke schatting van de totale kostprijs die u zal betalen als u gedurende een jaar energie afneemt op basis van het betreffende contract. Als u op <Meer> klikt, krijgt u de volledige samenstelling van de prijs.

Berekening (incl. btw (21%))			
	c€/kWh	kWh	€
ENERGIEKOST			€ 295,63
Jaarlijkse vergoeding (vast)			24,20
Energiecomponent (vast)			
Dagtarief	6,49	1600	103,84
Nachttarief	4,16	1900	79,04
Kosten voor groene stroom (variabel)	2,24	3500	78,40
Kosten voor WKK (variabel)	0,29	3500	10,15
NETTARIEVEN (variabel)			€ 545,16
Distributie			472,22
Transmissie			72,95
HEFFINGEN (variabel)			€ 28,71
Bijdrage op de energie			8,16
Federale bijdrage			11,94
Bijdrage Energiefonds			8,61
TOTAAL	24,84	3500	€ 869,50

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.
- 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 kan 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 3 “Andere vraag” en u vraagt naar Fanny, Shirley of Yolanda van de VREG. Zij zullen de vergelijking voor u doen en u de nodige uitleg geven.

Waarschuwing

- Een aantal leveranciers waaronder Essent, Mega, Octa+ en EDF Luminus rekenen de vaste vergoeding of abonnementskost aan voor een volledig jaar, ook al bent u geen volledig jaar klant.
- De vaste vergoeding is verschillend van leverancier tot leverancier, van 0 tot wel 100 euro. Pas hiermee dus op. U kan dit altijd navragen bij uw leverancier.
- In het consumentenakkoord staan hierover een aantal bepalingen. Deze hebben enkel betrekking op contracten van meer dan één jaar. Het akkoord bevat geen bepalingen over contracten van onbepaalde duur of contracten voor één jaar. Voor deze contracten kan de energieleverancier, bij vroegtijdige stopzetting van het contract, de vaste vergoeding forfaitair (voor een volledig jaar) of pro rata aanrekenen.

Raad uw klanten met een contract van één jaar daarom aan om het nieuwe contract pas te laten ingaan op de eerstvolgende dag volgend op de einddatum van het huidige contract.

Voorbeeld: Het contract loopt van 1 januari tot en met 31 december 2017. Laat het nieuwe contract pas starten op 1 januari 2018. Zorg dus altijd dat het contract een volledig jaar omvat en laat het nieuwe starten de dag volgend op de einddatum. Voor contracten van onbepaalde duur en van meer dan één jaar wordt het uitkijken. Lees daarom altijd goed de algemene voorwaarden of contacteer de leverancier.

Consumentenakkoord: www.vreg.be/nl/consumentenakkoord-energie-en-gedragcode-leveranciers

Tip

Voor klachten over de aanrekening van de vaste vergoeding kan u terecht bij de Ombudsdienst voor energie.

Ombudsdienst voor Energie
Koning Albert II - Laan 8 bus 6
1000 Brussel
tel.: 02/211.10.60
fax: 02/211.10.69
klacht@ombudsmanenergie.be
www.ombudsmanenergie.be

Meer informatie

Rechtstreekse link naar de V-test®	www.vtest.be
Uitleg bij de resultaattabellen van de V-test®	www.vreg.be/toelichting-resultaten-v-test
Contactgegevens van de leverancier	www.vreg.be/leveranciers-voor-gezinnen
Een aantal veelgestelde vragen over de V-test®	www.vreg.be/veel-gestelde-vragen-v-test
Kiezen voor groene stroom herkomstvergelijker	www.vreg.be/nl/herkomst-stroom-vergelijken-herkomstvergelijker
Overschakelen dag naar dag/nacht dagnachtmeter	www.vreg.be/nl/wanneer-overschakelen-naar-dagnachtmeter

1.4 Is een groepsaankoop interessant?

Naast provincies (vooral via de organisatie iChoosr) organiseren ook o.a. 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 talrijker we zijn, hoe sterker onze onderhandelingspositie en hoe groter de kans dat we bij de leveranciers van gas en elektriciteit lagere tarieven kunnen verkrijgen', zegt bijvoorbeeld Test-Aankoop. 'De leveranciers kunnen tegen elkaar opbieden en diegene die het laagste tarief voorstelt, krijgt de aanbesteding toegewezen.'

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 kan u besparen?

Dat verschilt van de ene consument tot de andere. Klanten met een duur contract 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. Meestal gaat het om bestaande contracten 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. Het heeft dan geen zin om deel te nemen aan een groepsaankoop. Elke leverancier moet hetzelfde sociaal tarief aanrekenen. Veranderen omwille van de prijs is dan ook niet nodig.

1.5. Wat met de dienstverlening van uw leverancier? – Servicecheck

Om u te helpen bij het kiezen van een energieleverancier heeft de VREG ook een aantal aspecten van dienstverlening op een rijtje gezet: www.vreg.be/nl/dienstverlening-vergelijken-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?

In de Servicecheck vindt u algemene informatie over de dienstverlening van de leverancier. U vindt er een antwoord op de volgende vragen:

- Hoe kan ik de leverancier contacteren?
- Welke antwoordtermijnen belooft de leverancier?
- Welke betalingsmogelijkheden biedt de leverancier aan?
- Welke bijkomende kosten worden er aangerekend als ik m'n betalingen niet nakom?
 - Herinneringsbrief (incl. btw)
 - Ingebrekestelling (incl. btw)
 - Administratieve kost voor betalingsplan
 - Overige

In de Servicecheck kan u ook zien hoe goed de leverancier scoort op de klachtenindicator. Elke leverancier die meer dan 5.000 unieke klanten heeft, krijgt zo'n klachtenindicator toegekend. Het aantal VREG-logo's die een leverancier krijgt, is afhankelijk van het aantal tweedelijnsklachten die de ombudsman energie of de VREG over die leverancier ontving over een periode van een jaar. Hoe minder VREG-logo's de leverancier kreeg, hoe meer tweedelijnsklachten over hem werden ontvangen.

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/nl/dienstverlening-vergelijken-servicecheck

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.

1.6. Hoe kan u eenvoudig veranderen naar een nieuw energiecontract of een nieuwe energieleverancier?

Hoe stapt u over naar een andere leverancier?

- Neem contact op met de leverancier die u op basis van de V-test 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 of e-mail sturen om het contract met uw vorige leverancier op te zeggen. Uw nieuwe leverancier zorgt voor alles.
- U krijgt van Eandis of Infrax 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.

Hoe verandert u van contract bij dezelfde leverancier?

- Neem contact op met uw leverancier. Dat kan telefonisch of per e-mail.
- Zeg dat u al klant bent maar dat u graag een ander contract wil.
- Geef de naam door van het contract dat u graag wil en vraag vanaf wanneer dit nieuw contract kan starten.

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 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

Waarschuwing

- Een aantal leveranciers waaronder Essent, Mega, Octa+ en EDF Luminus rekenen de vaste vergoeding of abonnementskost aan voor een volledig jaar, ook al bent u geen volledig jaar klant.
- Dit is niet wettelijk verboden. Meer informatie in [het consumentenakkoord](#)

Meer informatie

www.vreg.be/nl/veranderen-van-leverancier-contract

1.7 Wat staat er op een 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. U kan met uw vragen terecht bij de VREG, maar we rekenen uw factuur niet na. Om u te helpen, bieden we wel inzicht in wat op een factuur staat.

Op de factuur van uw energieleverancier vindt u verschillende onderdelen:

- De energiekost
 - De prijs voor de energie (= energiecomponent)
 - De vaste vergoeding of abonnementskost
 - De kosten groene stroom en WKK
- De nettarieven
 - De distributienettarieven
 - De transmissie- en vervoernettarieven
- De heffingen

Deze onderdelen staan ook zo op uw factuur vermeld.

Wat is de energiekost?

De energiekosten zijn de inkomsten voor de leverancier en worden door hem vrij bepaald. Zo kan hij zich onderscheiden van zijn concurrenten. De energiekost bestaat uit:

- De kost van de leverancier om elektriciteit te produceren/aan te kopen of aardgas aan te kopen (= energiecomponent)
- Een vaste vergoeding of abonnementskost
- Leveranciers moeten verplicht jaarlijks een bepaalde hoeveelheid steuncertificaten indienen. Ze mogen deze kosten doorrekenen aan de afnemers. Die kosten komen apart op de factuur als "Kosten groene stroom en WKK"
- De winstmarge van de leverancier.

De energieprijis die u betaalt hangt af van 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).

Let op: de meeste leveranciers rekenen ook een vaste vergoeding of abonnementskost aan om hun administratieve kosten te dekken voor bijvoorbeeld het opmaken van uw factuur, het organiseren van de klantendienst... Bij sommige leveranciers bedraagt dit 15 euro per jaar, bij andere 30 euro jaar of zelfs nog een stuk meer. Er zijn ook leveranciers die geen vaste vergoeding aanrekenen. Dit kan dus toch wel een verschil maken. Bovendien zijn er ook leveranciers die deze vaste vergoeding niet aanrekenen pro rata het aantal maanden dat u klant bent en blijft, maar ineens voor een volledig jaar. Lees goed de algemene voorwaarden van uw leverancier na. Zie ook waarschuwing onder 1.3.

Er zijn contracten met geïndexeerde energieprijzen. Deze kunnen variëren van maand tot maand.

Vragen over de energieprijis?

- U kan de tariefkaarten van de leverancier op zijn website raadplegen. Deze worden maandelijks gepubliceerd.
- 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.

Er zijn distributienettarieven die u betaalt aan Eandis of Infrax, transmissienettarieven voor elektriciteit die u betaalt aan Elia en vervoernettarieven voor aardgas die u betaalt aan Fluxys.

De distributienettarieven worden bepaald door Eandis en Infrax en goedgekeurd door de VREG. De bedragen variëren van distributienetbeheerder tot distributienetbeheerder.

De tarieven van Elia en Fluxys worden goedgekeurd door de federale regulator CREG.

Vragen over de distributienettarieven?

Contacteer uw leverancier. Hij is uw aanspreekpunt.

Meer informatie over de nettarieven vindt u ook op de website van uw netbeheerder of op www.vreg.be/nl/distributienettarieven-elektriciteit-en-aardgas

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

Prosumentarief

Sinds juli 2015 betalen ook gezinnen en kmo's die zelf hun elektriciteit opwekken distributienettarieven, en dit onder de vorm van het zogenaamde prosumentarief. Het gaat bijvoorbeeld om zonnepaneleigenaars of eigenaars van een micro-WKK of kleine windmolen. Voorwaarden zijn dat het gaat om installaties ≤ 10 kW en met een terugdraaiende teller.

Meer informatie: www.vreg.be/nl/prosumentarief-enkel-voor-wie-zelf-elektriciteit-opwekt

Wat zijn heffingen?

De heffingen worden bepaald door de federale en Vlaamse overheid. Het bedrag wordt door uw energieleverancier gefactureerd. Hij stort deze door aan de overheden. De heffingen 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
- de bijdrage energiefonds

Meer informatie

Bijdrage energiefonds: <https://belastingen.vlaanderen.be/energieheffing>

Federale bijdrage en toeslag 'beschermden klanten': www.creg.be/nl/professionals/levering/federale-bijdrage

Meer informatie

Infografieken

www.vreg.be/infografieken-evolutie-tarieven

Voorschotfactuur, eindafrekening of slotafrekening?

www.vreg.be/wat-zijn-distributienettarieven#1

Specifieke vermeldingen op uw factuur

www.vreg.be/verschillende-facturen

Verschillende prijscomponenten

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

Protesteren van een factuur

www.vreg.be/de-energieprijs-op-uw-factuur

Hoe kunt u uw factuur betalen?

www.vreg.be/is-uw-factuur-correct

www.vreg.be/betalingsvoorwaarden

2. Sociale beschermingsmaatregelen

2.1 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:

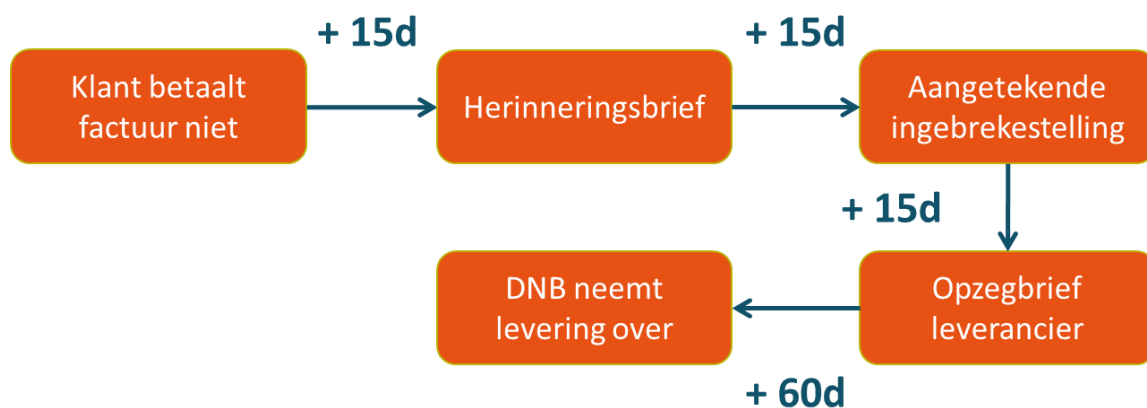
- aan uw energieleverancier
- aan het OCMW
- aan een erkend schuldbemiddelaar

Hoe sneller u een regeling kan treffen met de leverancier, hoe minder hoog de schuld oploopt en hoe minder kans u heeft om bijkomende kosten te moeten betalen. Neem dus zo snel mogelijk contact op met de leverancier (of het OCMW/CAW).

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 bent (= contract op privénaam voor een woning waar u gedomicilieerd 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 2). 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 Eandis of Infrax 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 21 dagen te betalen.
- Als u niet reageert, stuurt hij u een 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 50 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.
- 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
Voordelen beschermde klant

www.vreg.be/wat-als-u-niet-betaalt

www.vreg.be/beschermde-klant

2.2 Energieverbruik betalen met een budgetmeter

Wanneer wordt een budgetmeter geplaatst?

Wie bij de netbeheerder terecht komt nadat zijn leverancier het 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. Budgetmeterklanten krijgen een oplaadkaart. Bij uw netbeheerder (contant of bancontact), bij het OCMW (meestal enkel bancontact) of in enkele terminals (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 gerekend aan sociaal tarief. Dat komt overeen met +/- 50 euro.

Let op: de netbeheerder zal dit verbruik factureren.

Minimale levering elektriciteit

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 eveneens aangerekend bij de volgende oplading

Hulpkrediet aardgas

Het hulpkrediet voor aardgas bedraagt 1.000 kWh gerekend aan sociaal tarief. Dat komt overeen met +/- 70 euro.

Let op: de netbeheerder zal dit verbruik factureren.

Voor aardgas bestaat er ook een minimale levering (zie 2.3). 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 (beschermde klant of niet).

Meer informatie

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

2.3 Minimale levering van aardgas voor klanten met een budgetmeter

Verwarmt u uw woning met aardgas en betaalt u uw verbruik vooraf met een aardgasbudgetmeter? Dan kan het OCMW u in de winter een tussenkomst voor een minimale levering aardgas toekennen.

Voor mensen met een budgetmeter voor elektriciteit garandeert de minimale levering aan 10 ampère een ononderbroken minimaal comfort. Die gewaarborgde levering is niet gratis maar laat een minimumverbruik toe. Via de aardgasbudgetmeter is dit soort minimale levering om technische redenen niet mogelijk. Wie niet oplaadt en ook zijn hulpkrediet aardgas (1000 kWh) heeft opgebruikt, valt zonder aardgas totdat hij de meter opnieuw oplaadt met de budgetmeterkaart.

Om te vermijden dat mensen in de koudste maanden zonder verwarming vallen, riep de Vlaamse Regering vanaf 2010 een alternatieve financiële tussenkomst in het leven. De OCMW's kunnen in de toepassingsperiode elke twee weken een beperkt bedrag opladen op de aardgasbudgetmeter van mensen die onvoldoende geld hebben om hun woning te verwarmen. Het bedrag is berekend als 60% van het gemiddeld verbruik op maandbasis gedurende de winter per type woning (appartement, rijwoning, losstaande woning).

Sinds de winter van 2016-2017 werd de toepassingsperiode met 2 maanden uitgebreid en loopt ze standaard van november tot en met maart.

De OCMW's beschikken hiermee over een extra instrument om een financiële tussenkomst te doen in de energiekosten. Voor eind april ontvangen de OCMW's automatisch een lijst met de begunstigen en de toegekende bedragen. Na validatie daarvan betaalt de netbeheerder 70 % van de voorgefinancierde kosten terug. De resterend 30% kan worden gerecupereerd bij de klant, maar wordt doorgaans door het OCMW gedragen.

De regeling is niet verplicht, dus elk OCMW bepaalt zelf of het deze regeling toepast. Ongeveer 65% van de OCMW's maakt er gebruik van.

Meer informatie over de regeling, inclusief de actuele bedragen en een richtlijn voor toepassing

www.energiesparen.be/sociaal/minimalelevering

2.4 Wanneer kan u toch afgesloten worden?

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 (LAC) 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 binnen een periode van 90 kalenderdagen.

In gevallen waarin een advies van de LAC nodig is om te mogen afsluiten mag deze afsluiting niet gebeuren van 1 december tot 1 maart. Afhankelijk van de weersomstandigheden kan de minister deze termijn vroeger laten beginnen of verlengen.

Wij raden de verbruikers 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 u geen schulden meer bij uw netbeheerder hebt en u hebt een geldig contract met een leverancier moet de netbeheerder u binnen de 5 werkdagen heraansluiten. Als u wel nog schulden hebt bij de netbeheerder zal hij u vragen om eerst een deel van uw schuld of de volledige schuld te betalen. Als u dit niet kan, zal de netbeheerder de heraansluiting weigeren.

Als de netbeheerder weigert u opnieuw aan te sluiten, bijvoorbeeld omdat u uw schulden nog niet afgelost hebt, kunt u die vraag ook schriftelijk stellen aan de LAC-voorzitter. De LAC moet dan vergaderen en binnen de 5 werkdagen een beslissing nemen. Als de LAC beslist dat u opnieuw moet aangesloten worden, moet de netbeheerder dit binnen de 5 werkdagen in orde brengen.

Uitschakeling stroombegrenzer in de budgetmeter (naakte budgetmeter) en oplaadblokkade als alternatief voor effectieve afsluiting

Als u al een budgetmeter heeft en er toch beslist wordt om af te sluiten, bijvoorbeeld omdat u niet oplaadt en geen regeling treft voor uw verbruik op 10A, dan zal de netbeheerder in de eerste plaats aan de Lokale Adviescommissie toestemming vragen om de stroombegrenzer in uw budgetmeter te mogen uitschakelen. Als dat gebeurd is, spreken we over een naakte budgetmeter. U kan dan alleen nog verbruiken als u oplaadt.

In plaats van een fysieke afsluiting kan de netbeheerder klanten met een budgetmeter ook van op afstand afsluiten via een oplaadblokkade. U kan dan niet langer opladen. Als u gaat opladen in een oplaadpunt verschijnt de boodschap dat u contact moet opnemen met de netbeheerder of het OCMW om een oplossing te zoeken. De netbeheerder mag alleen een oplaadblokkade instellen als er effectief een beslissing tot afsluiting is. De oplaadblokkade is een (goedkoper) alternatief voor een echte afsluiting. Bovendien kan de netbeheerder de oplaadblokkade ook dadelijk terug opheffen als er een oplossing is.

Meer informatie

Gevallen waarin kan afgesloten worden: www.vreg.be/nl/wanneer-wordt-u-afgesloten#sect3r

3. Energie besparen: maatregelen voor kwetsbare doelgroepen

3.1 Bespaar energie met een gratis energiescan

Energie is duur, dat is duidelijk. Spaarzaam omgaan met energie is dus de boodschap.

Energie besparen in uw woning is makkelijker dan u denkt. Als u niet goed weet hoe te beginnen, kunt u een gratis energiescan laten uitvoeren in uw woning, als u behoort tot volgende doelgroepen:

- beschermde afnemers
= iedereen die recht heeft op het sociaal tarief voor elektriciteit en aardgas
- personen voor wie een verzoek tot afsluiting van gas of elektriciteit bij de Lokale Adviescommissie (LAC) is ingediend
- huishoudens met een actieve budgetmeter voor gas of elektriciteit
- personen die behoren tot de prioritaire doelgroep in het kader van de energielening (0%-lening)
 - personen die recht hebben op een verhoogde tegemoetkoming van het ziekenfonds (klevertje eindigt op 1);
 - huishoudens met een jaarlijks bruto belastbaar inkomen lager of gelijk aan € 18.363,39 verhoogd met € 3.399,56 per persoon ten laste
 - personen die in schuldbemiddeling zitten en die hun verwarmingsfactuur niet kunnen betalen;
 - personen die het OCMW begeleidt omdat ze de facturen voor gas en elektriciteit niet kunnen betalen;
 - eigenaars die hun woning verhuren via een SVK (sociaal verhuurkantoor)
 - gezinnen met een gezamenlijk belastbaar inkomen van maximaal 30.060 euro (er wordt gekeken naar het inkomen van 3 jaar terug).
- personen die huren bij een sociaal verhuurkantoor, een lokaal bestuur of een OCMW
- natuurlijke personen met een geregistreerde huurovereenkomst van minstens één jaar met een huurprijs van maximaal 462,74 euro per maand (of 512,74 euro per maand in centrumsteden of Vlabinvest-gebied, bedragen worden jaarlijks geïndexeerd).

Bij een energiescan zoekt een energieadviseur in uw woning naar mogelijkheden om energie te besparen. Hij bekijkt de woning, de verwarmingsinstallatie, het waterverbruik, de verlichting en elektrische apparaten.

De basisscan en opvolgscans

De eerste keer dat uw woning wordt gescreend, is dat een **basisscan**. Na deze doorlichting krijgt u energietips, wordt met behulp van de V-test gezocht naar de voordeligste energieleverancier en wordt een pakket van energiebesparende maatregelen geïnstalleerd ter waarde van 20 euro (bijv. spaarlampen, spaardouchekop, timer op elektrische boiler, buisisolatie, verdeelstekker met schakelaar, radiatorfolie, ...). Als resultaat van deze energiescan krijgt u een verslag met de energiebesparende tips en bijkomende suggesties om nog meer energie te besparen.

Ook een tweede bezoek is mogelijk.

Een **opvolgscan type 1** voorziet bijkomende begeleiding op maat van uw woning en uw verbruik. De opvolgscan type 1 bevat een evaluatie en herhaling van de tips van de basisenergiescan, het opsporen van de oorzaak van een hoge energiefactuur en van energieverblindende elektrische

apparaten. Bovendien wordt ook de overstap naar een voordeligere energieleverancier geregeld en wordt een extra pakket kleine maatregelen geïnstalleerd.

Een **opvolgscan type 2** begeleidt u verder als u in uw woning wil investeren in energiebesparende maatregelen. U wordt van deze mogelijkheid op de hoogte gebracht via een schrijven van uw gemeente of uw netbeheerder. Indien interesse, kan u dan intekenen op deze gratis begeleiding. Tijdens dit bezoek worden alle meetgegevens verzameld die nodig zijn voor het plaatsen van **dakisolatie, hoogrendementsglas of een energiezuinige verwarmingsinstallatie**. Er worden ook offertes aangevraagd bij diverse aannemers. Bovendien krijgt u gratis begeleiding bij de uitvoering van de werken en het aanvragen van de premies nadien.

Nieuw: vanaf 2018 is er een bijkomend type opvolgscan dat exclusief gericht is op het ondersteunen van de overstap naar een voordeliger contract voor energielevering.

Hoe krijg je zo'n gratis energiescan?

Energiescans worden uitgevoerd door energiescanbedrijven die hiervoor een overeenkomst hebben afgesloten met de netbeheerder of gemeente.

Meer informatie

www.energiescans.be of bel 078 35 30 20 (Infrac)

www.gratisenergiescan.be of bel 078 35 35 34 (Eandis)

Na uw aanvraag neemt een energiescanner contact op om een afspraak voor een bezoek te maken.

3.2 Premies en ondersteuningsmaatregelen voor beschermde afnemers en kwetsbare groepen

Voor een aantal energiebesparende maatregelen kennen de netbeheerders in opdracht van de Vlaamse overheid premies toe aan alle Vlamingen die daarin investeren.

Voor beschermde klanten (die recht hebben op de sociale maximumprijzen voor elektriciteit en aardgas) worden de bedragen met 50% verhoogd. Voor dakisolatie en hoogrendementsglas liggen de bonussen zelfs nog hoger.

Exclusief voor deze groep is er een premie voor een condensatieketel van 1800 euro en een kortingbon van 150 euro voor de aankoop van een energiezuinige wasmachine of koelkast.

Voor uitgebreide informatie kunnen de aanvraagformulieren op de websites van Eandis en Infrac worden geconsulteerd.

U kan ook terecht op www.energiesparen.be/subsidies/particulieren.

3.3 Sociale energie-efficiëntie projecten voor private huurwoningen

Kwetsbare gezinnen huren vaak noodgedwongen een energieverslindende woning op de private markt. Hoewel investeren in dakisolatie, spouwmuurisolatie of hoogrendementsbeglazing de energiefactuur kan drukken, ligt het voor de huurders niet voor de hand om dat te doen. Ook de huisbaas zelf blijkt vaak niet te investeren omdat hij er weinig belang bij heeft, gezien hij de energiefactuur niet betaalt. De sociale energie-efficiëntie projecten komen hieraan tegemoet met begeleiding op maat én een extra hoge premie .

Voor huurwoningen bewoond door kwetsbare huurders zorgt de Vlaamse overheid samen met de netbeheerders voor een stevig duwtje in de rug door het aanbieden van begeleiding en het geven van een extra hoge premie.

Een projectpromotor begeleidt zowel de verhuurder als de huurder bij de voorbereiding en uitvoering van de werken. Hij stelt zelf een vakbekwame aannemer aan en vraagt de premie aan bij de netbeheerder. Als verhuurder hoeft men dus niets te doen.

In ruil wordt van de verhuurder verwacht dat hij :

- de huurprijs niet verhoogt omdat er energiebesparende werken worden uitgevoerd;
- het lopend huurcontract niet voortijdig opzegt conform de bepalingen van de geldende huurwetgeving;
- het restbedrag voor de investeringen betaalt.

Bij de beoordeling of een woning in aanmerking komt, gaat specifieke aandacht naar de integrale kwaliteit van de woning.

Hoeveel bedraagt de financiële ondersteuning?

Er wordt zowel een forfaitair bedrag als een premie per oppervlakte uitbetaald.

In geval van **woningen**:

Een forfaitaire premie voor de projectpromotor van 200 euro per uitgevoerd werk +

- maximaal 20 euro per m² geplaatste dak- of zoldervloerisolatie
- maximaal 12 euro per m² geplaatste spouwmuurisolatie
- maximaal 85 euro per m² geplaatste hoogrendementsbeglazing.

In geval van **woongebouwen**:

Een forfaitaire premie voor de projectpromotor van 200 euro per wooneenheid en per uitgevoerd werk voor de eerste vijf wooneenheden en bijkomend 50 euro per wooneenheid, met een maximum van 2500 euro per woongebouw per uitgevoerd werk +

- maximaal 20 euro per m² geplaatste dak- of zoldervloerisolatie
- maximaal 12 euro per m² geplaatste spouwmuurisolatie
- maximaal 85 euro per m² geplaatste hoogrendementsbeglazing.

Welke woningen en bewoners komen in aanmerking?

Het gaat om bestaande woningen en wooneenheden (aangesloten op het net voor 2006 of met bouwaanvraag voor 2006) op de private huurmarkt voor zover de bewoner behoort tot de volgende doelgroepen:

- Beschermde afnemers (recht hebben op de sociale maximumprijzen voor gas en elektriciteit);
- Personen voor wie een verzoek tot afsluiting van gas of elektriciteit bij de Lokale Adviescommissie (LAC) werd ingediend;
- Huishoudens met een actieve budgetmeter voor gas of elektriciteit;
- Personen die behoren tot de prioritaire doelgroep in het kader van de Energielening (0% lening);
 - personen die recht hebben op een verhoogde tegemoetkoming van het ziekenfonds (klevertje eindigt op 1);
 - huishoudens met een jaarlijks bruto belastbaar inkomen lager of gelijk aan € 18.363,39 verhoogd met € 3.399,56 per persoon ten laste
 - personen die in schuldbemiddeling zitten en die hun verwarmingsfactuur niet kunnen betalen;
 - personen die het OCMW begeleidt omdat ze de facturen voor gas en elektriciteit niet kunnen betalen;

- eigenaars die hun woning verhuren via een SVK (sociaal verhuurkantoor)
- gezinnen met een gezamenlijk belastbaar inkomen van maximaal 30.060 euro (er wordt gekeken naar het inkomen van 3 jaar terug).
- Personen die huren bij een sociaal verhuurkantoor, een lokaal bestuur of een OCMW.
- Natuurlijke personen met een geregistreerde huurovereenkomst van minstens 1 jaar met een huurprijs van maximaal 462,74 euro per maand (of 512,74 euro per maand in centrumsteden of Vlabinvest-gebied*). Huurders die direct of indirect eigenaar of mede-eigenaar zijn van de woning, de wooneenheid of het woongebouw en huurders die de woning of wooneenheid huren van een bloed- of aanverwant tot in de tweede graad komen niet in aanmerking.

* Het Vlabinvest-gebied omvat alle gemeenten van het arrondissement Halle-Vilvoorde, alsook Bertem, Huldenberg, Kortenberg en Tervuren gelegen in het arrondissement Leuven. Woningen verhuurd door sociale huisvestingsmaatschappijen komen niet in aanmerking.

Welke investeringen komen in aanmerking?

Er kunnen begeleidingstrajecten worden opgestart voor:

- het plaatsen van dak- of zoldervloerisolatie;
- het navullen van spouwmuren;
- het plaatsen van hoogrendementsbeglazing.

De technische voorwaarden waaraan moet worden voldaan, zijn identiek aan de voorwaarden die gelden voor de gewone energiepremies van de netbeheerders. U vindt deze voorwaarden op het aanvraagformulier van de netbeheerders.

Wie begeleidt de projecten?

Een projectpromotor staat in voor de begeleiding van de huurder en de eigenaar en de planning van de uit te voeren werken. Een project doorloopt verschillende fases.

Kandidaat-projectpromotoren moeten zich voordat ze actief worden melden bij Eandis of Infrac. De projectpromotor kan de werken zelf uitvoeren of kan daarvoor beroep doen op een andere aannemer. Opgepast: voor de uitvoering van spouwmuurisolatiewerken moet de aannemer erkend zijn om te werken conform STS 71-1.

Overzicht per gemeente van de promotoren en de door hen begeleide werken: www2.vlaanderen.be/economie/energiesparen/reg/promotorenSEEP.xls

3.4 Energielening

Met een energielening kan u werken financieren waardoor u energie zal besparen in uw woning of nieuwbouw BEN-woning. Iedereen kan een energielening krijgen voor een woning die hij/zij verhuurt of bewoont. Het moet gaan over een hoofdverblijfplaats in eigendom van natuurlijke personen.

U kan, vanaf 1 oktober 2017, maximaal 15.000 euro lenen. Dit bedrag moet terugbetaald worden over een periode van acht jaar. De intrest bedraagt 2%. Nog tot eind 2018 kan een energielening worden afgesloten.

Lening 0%: prioritaire doelgroep

Daarnaast kan ook de prioritaire of kwetsbare doelgroep een energielening afsluiten tot 15.000 euro, terug te betalen over termijn van 10 jaar, intrest 0%. Ook in 2019 en daarna kan deze doelgroep nog een energielening afsluiten.

Het gaat om volgende doelgroepen:

- personen die recht hebben op een verhoogde tegemoetkoming van het ziekenfonds (klevertje eindigt op 1);
- huishoudens met een jaarlijks bruto belastbaar inkomen lager of gelijk aan € 18.363,39 verhoogd met € 3.399,56 per persoon ten laste
- personen die in schuldbemiddeling zitten en die hun verwarmingsfactuur niet kunnen betalen;
- personen die het OCMW begeleidt omdat ze de facturen voor gas en elektriciteit niet kunnen betalen;
- eigenaars die hun woning verhuren via een SVK (sociaal verhuurkantoor)
- beschermde afnemers
- gezinnen met een gezamenlijk belastbaar inkomen van maximaal 30.060 euro (er wordt gekeken naar het inkomen van 3 jaar terug).

Bovendien krijgen deze mensen (uitgezonderd eigenaars die verhuren aan een SVK) gratis hulp om:

- te bepalen welke werken moeten worden uitgevoerd;
- prijsoffertes aan te vragen;
- een aannemer te kiezen;
- de werken op te volgen;
- premies en subsidies aan te vragen

Lening 1%: niet-commerciële rechtspersonen en coöperatieve vennootschappen

Bepaalde niet-commerciële rechtspersonen en coöperatieve vennootschappen (scholen, ziekenhuizen, vzw's,...) kunnen vanaf 1 oktober 2017 tot eind 2019 tot 15.000 euro lenen aan 1% (op tien jaar).

Hoe vraagt u een energielening aan?

U kunt een energielening aanvragen bij een energiehuis (vorige benaming Lokale Entiteit) van uw gemeente. Alleen als uw gemeente een energiehuis heeft kunt u een lening aanvragen.

Voor welke werken?

U kan een energielening krijgen voor:

- dak- of zoldervloerisolatie;
- hoogrendementsbeglazing (ook in deuren en poorten);
- muurisolatie;
- vloerisolatie;
- luchtdichting en blowerdoortest (enkel in combinatie met andere maatregelen);
- energiezuinig ventilatiesysteem;
- zuinige verwarmingsinstallatie;
- zonnepanelen (pv) op voorwaarde dat het dak goed geïsoleerd is en er geen enkel glas meer is;
- zonneboiler of een ander zuinig systeem voor sanitair warm water;
- relighting of relamping (voornamelijk in de gemene delen van een appartementsgebouw);
- energieaudit (enkel in combinatie met andere maatregelen);
- energiezuinige huishoudtoestellen (enkel voor de sociale doelgroep nadat een energiescan de nood tot vervanging heeft aangetoond).
- energieopslagtechnieken en beheerssystemen

Bij alle werken wordt verondersteld dat deze worden uitgevoerd door een aannemer, zodat er ook een aannemersgarantie is op de kwaliteit van de uitvoering. Enkel in geval van dak- of zoldervloerisolatie kan u de werken zelf uitvoeren.

Ook in een nieuwbouwwoning waarvoor nog geen definitieve EPB-aangifte werd ingediend, kunt u voor de meeste van de bovenstaande werken een energielening afsluiten. Een belangrijke bijkomende voorwaarde is het realiseren van een E30 woning (Bijna-energie neutraal niveau of BEN-niveau).

Voor meer informatie over de aanvaardbare werken, kan u terecht bij uw energiehuis: www.energiesparen.be/energielening/in-welke-gemeenten

Meer informatie

www.energiesparen.be/energielening

4. Wie moet u verwittigen als u verhuist? Wat bij een overlijden en echtscheiding?

Bij een verhuis, een overlijden of een scheiding is het belangrijk uw energieleverancier op de hoogte te brengen en de meterstanden door te geven. U wil immers niet betalen voor energie die u niet verbruikte.

Onze verhuisplanner helpt u om dit in orde brengen. In slechts 2 minuten kennen we uw specifieke situatie en vertellen we u hoe u best uw elektriciteit en/of aardgas verhuist. U krijgt ook meteen de nodige energieovernamedocumenten. U kan deze downloaden, afdrukken, invullen en opsturen. Bewaar altijd het origineel en verstuur een kopie! U kan ze ook als leidraad gebruiken om de nodige informatie aan uw energieleverancier door te geven via telefoon, post, e-mail of website.

www.vreg.be/nl/verhuiswizard

Als u verhuist, kan u kiezen wat u doet:

- U neemt uw elektriciteits- en aardgascontract mee naar uw nieuwe adres. Dan moet u de contracten voor de huidige woning niet opzeggen.
- U kiest een nieuw elektriciteits- en aardgascontract. Dat kan bij een nieuwe leverancier zijn, maar ook bij uw huidige leverancier (als hij verschillende contracten aanbiedt)
- Als u verhuist, moet u uw energieleverancier(s) verwittigen. Doe dit zeker binnen de 30 dagen na de verhuis.
- Het belangrijkste is het doorgeven van de meterstanden van uw huidige en nieuwe adres. Doe dit op de verhuisdatum. Op basis hiervan krijgt u een afrekening voor uw huidige adres. De facturatie voor uw nieuwe adres wordt opgestart.
- Geef aan de leverancier(s) van uw huidige woning altijd uw nieuwe adres door. Hij moet u nog een afrekening sturen.

Hoe geeft u uw meterstanden door aan uw leverancier?

Er is een handig uniform verhuisdocument. Alle leveranciers moeten dit aanvaarden. Zie

www.vreg.be/verhuisformulieren

U kan het formulier afdrukken, invullen en opsturen naar uw leverancier (s). Het document moet **niet** aan de VREG bezorgd worden.

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 energiecontract 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 verbruikt 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. Die kan u opzoeken via <https://www.vmm.be/contact/drinkwater>

Meer informatie

Verhuisfoldertje	www.vreg.be/sites/default/files/uitdeelblaadjes.pdf
Verhuisformulier	www.vreg.be/verhuisformulieren
Verhuisplanner	www.vreg.be/nl/verhuishwizard
Algemene informatie over verhuis	www.vreg.be/ik-verhuis-wat-nu
Veelgestelde vragen	www.vreg.be/veelgestelde-vragen-bij-verhuis

5. Wat bij vragen of klachten over energie?

VRAGEN

De VREG geeft een antwoord op heel wat energievragen.

Via info@vreg.be, het gratis nummer 1700 (keuzetoets 3 Andere vraag) en via onze sociale media Facebook en Twitter 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. Dat is de verantwoordelijkheid van de federale energieregulator CREG (www.creg.be);
- het vastleggen van de heffingen. Meer info op www.creg.be en <https://belastingen.vlaanderen.be/energieheffing>
- 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/nl/consumentenakkoord-energie-en-gedragscode-leveranciers
- het informeren over premies voor isolatie, energiebesparing en Rationeel Energieverbruik (REG). Hiervoor neemt u contact op met het Vlaams Energieagentschap: www.energiesparen.be.

KLACHTEN

Voor alle klachten werken wij samen met de Ombudsdienst voor Energie als uniek aanspreekpunt voor energiekklachten in België en Vlaanderen.

U kan er met al uw energiekklachten terecht:

- 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
- Betwisting meterstanden
- Verhuis

Meer informatie

Ombudsdienst voor Energie
Koning Albert II - Laan 8 bus 6
1000 Brussel
tel.: 02/211.10.60
fax: 02/211.10.69
klacht@ombudsmanenergie.be
www.ombudsmanenergie.be

OPMERKING DEUR-AAN-DEUR VERKOPERS

Nu en dan krijgen wij de horen dat verkopers van energiecontracten zich uitgeven als personeelsleden van de VREG.

Wij geven telefonisch advies en nu en dan geven wij ook informatiesessies op verschillende plaatsen in Vlaanderen en Brussel, maar wij gaan niet op bezoek bij mensen thuis.

Als u hierover vragen of klachten zou hebben, kan u terecht bij de
Algemene Directie Controle en Bemiddeling
Centrale Diensten – Front Office
NG III, 3e verdieping
Koning Albert II-laan 16
1000 Brussel
Tel.: 02 277 54 84
Fax: 02 277 54 52
E-mail: eco.inspec.fo@economie.fgov.be

6. Bijkomende informatie

6.1 Sociale rapporten en statistieken

Elk jaar verzamelt en analyseert de VREG statistieken die gerelateerd zijn aan de sociale openbaardienstverplichtingen 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/nl/sociale-statistieken-0
Evaluatie sociaal energiebeleid www.vreg.be/nl/sociale-maatregelen-en-sociaal-beleid#sect2

6.2 Energiewetgeving en Consumentenakkoord

Energiedecreet

De decretale basis van het Vlaams energiebeleid is terug te vinden in het decreet van 8 mei 2009 houdende algemene bepalingen betreffende het energiebeleid.

www.vreg.be/nl/energiedecreet

Energiebesluit

De uitvoeringsbepalingen bij het Energiedecreet zijn terug te vinden in het besluit van de Vlaamse Regering van 19 november 2010 houdende algemene bepalingen over het energiebeleid.

www.vreg.be/nl/energiebesluit

Technische Reglementen

Conform Artikel 4.2.1 van het Energiedecreet stelt de VREG een apart technisch reglement op voor:

- het beheer van de elektriciteitsdistributienetten;
- het beheer van de aardgasdistributienetten;
- het beheer van het plaatselijk vervoernet van elektriciteit.

www.vreg.be/nl/technische-reglementen

Consumentenakkoord

Het akkoord wil consumenten beschermen tegen eventuele onrechtmatige praktijken of misleidende informatie in hun relatie met de energieleveranciers

De verplichtingen van de gedragscode gelden voor de leverancier en voor zijn eventuele verkoopsagenten en hebben betrekking op de voorlichting van de consument en op het afsluiten van de overeenkomst voor het leveren van elektriciteit en/of gas.

De meest recente versie treedt in werking op 1 januari 2018 (m.u.v. een aantal bepalingen dat pas start op 1 september 2018):

http://economie.fgov.be/nl/binaries/accord_electricity_nl_tcm325-41209.pdf

Het akkoord krijgt ook wel heel wat kritiek, vooral van de Ombudsdienst voor Energie. De ombudsman Eric Houtman stelt zich grote vragen over de wettigheid van een aantal door het akkoord getolereerde praktijken, zoals het aanrekenen van een forfaitaire vaste vergoeding. Zijn conclusie: in plaats van minder zullen er meer klachten komen over de praktijken van energieleveranciers.

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

Met dank aan:

- Samenlevingsopbouw provincie Antwerpen
- Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG)
- Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting - Centrum voor Gelijkheid van Kansen en voor Racismebestrijding
- Netwerk tegen armoede

VREG
uw gids op de
energiemarkt

**VLAAMS
ENERGIEAGENTSCHAP**

Koning Albert II-laan 20

1000 Brussel

Gratis telefoon 1700 – kies 3 Andere vraag (van 9-19u)

info@vreg.be

www.vreg.be

Facebook: <https://www.facebook.com/energiegidsVREG/>

Twitter: https://twitter.com/vreg_be

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