



## ROLNUMMER A/24/0068 ELECTRABEL NV / ENGIE VS HET GROOT ONGELIJK

### Ten Geleide

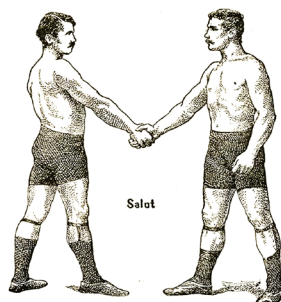
Het Groot Ongelijk (gelegen Diestsesteenweg 97 te 3010 Kessel-Lo) werd opgericht als coöperatieve vennootschap door buren van het café om dat gezamenlijk uit te baten in functie van een buurtwerking en de sociale cohesie. Aanvankelijk hadden we weinig ervaring in het ondernemen op zich of de horeca in het bijzonder. Ervaring opdoen, was een van de doelstellingen zoals bepaald in onze statuten ([https://www.ejustice.just.fgov.be/tsv\\_pdf/2021/11/04/21365246.pdf](https://www.ejustice.just.fgov.be/tsv_pdf/2021/11/04/21365246.pdf)). Daarin leest men met name als belangrijkste doelstellingen:

- het opzetten van een buurtwerking door middel van activiteiten en het aanbieden van ruimte aan de buurt waar samenkomsten gestimuleerd worden;
- de organisatie van socioculturele activiteiten waaronder, maar niet uitsluitend, optredens, tentoonstellingen, vergaderingen, ontmoetingen, lezingen;
- het creëren van tewerkstellingskansen voor personen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Het opzet was dus geen winstmaximalisatie, maar een gezonde onderneming die in staat moest geacht zichzelf te bedruipen binnen de wetmatigheden van de markt en dat in functie van socio-culturele doelstellingen.

Dat dit aanvankelijk gepaard ging met enig amateurisme, is niet geheel onlogisch. Dat impliceerde bijvoorbeeld dat we alle contracten van de vorige uitbater hebben overgenomen zonder voorafgaandelijk marktonderzoek. Ook de lopende contracten met ELECTRABEL / ENGIE.

We begrijpen dat ons dat niet ontslaat van onze verantwoordelijkheden, die we ook opnemen zoals verder zal blijken. We hebben onder meer alle noodzakelijke stappen gezet om de onderneming te professionaliseren.



DIESTSESTWG 97 • 3010 KESSEL-LO

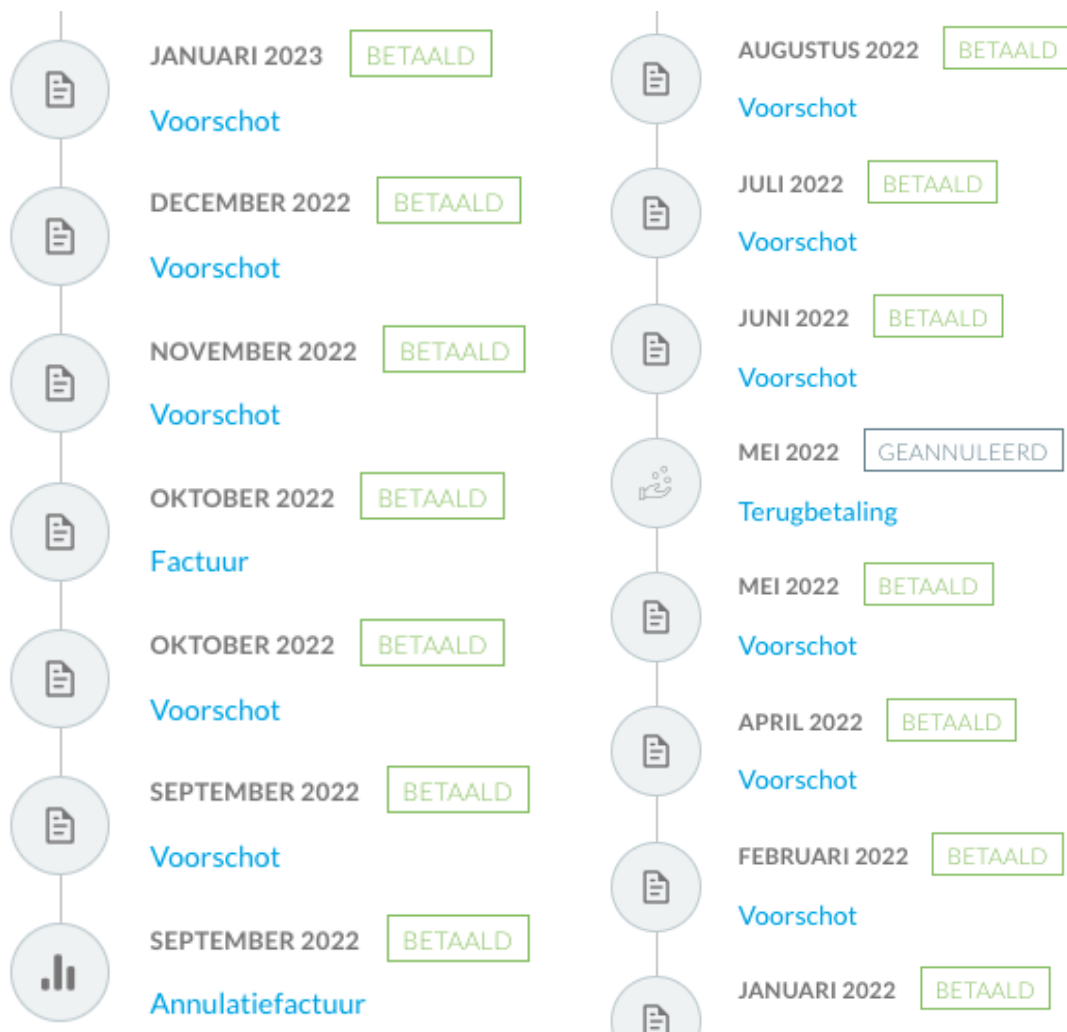
ONDERNEMINGSNR: BE0776.740.564

BANKNR: BE20 3632 1590 4256

EMAIL: PETER@HETGROOTONGELIJK.BE

## Handelsrelatie

De cv Het Groot Ongelijk was door overname van het lopende contract klant bij ELECTRABEL/ENGIE van oktober 2021 tot maart 2023. Dat deze periode samenvalt met de energiecrisis is geen onbelangrijk detail. Het lopende dispuut is een rechtstreeks gevolg van onder meer die crisis waarbij zowel de dienstverlening door de tegenpartij als hun prijszetting en communicatie problematisch is gebleken. De prijsstijgingen zaten niet berekend in ons businessplan en veroorzaakten dus een probleem bij de eerste jaarafrekening. Desondanks heeft de coöperatieve alle moeite gedaan de voorschotfacturen correct te betalen en is daar aanvankelijk ook in geslaagd (zie overzicht).



## Energiecrisis

De energiecrisis had een belangrijke impact, zowel op de energieleveranciers als de consument. Voor ons betekende het een prijsstijging tot 75%. Toen we in januari '22 onze eerste tussentijdse factuur kregen, bedroeg die voor oktober '21 tot januari '22 3.401,12€ (zie factuur). Omdat dat onvoorzien was, vroegen we een afbetalingsregeling aan, die werd geaccepteerd.

We betaalden vanaf dan in plaats van 357,84€, een maandelijks voorschot van 858,2€ voor de maanden februari, maart en april.

Klantnummer 2 209 094 936  
 Factuurnummers 789 209 978 494  
 Je btw-nummer BE 0776 748 554

Je logica pnr@hogerolnrl.be  
 (gratis)



04/DEPNLXIS

CV Het groot ongelijk  
 DIESTSESTEENWEG 97  
 3010 KESSEL-LO

Vragen?

engie.be/nl/professionals/contact  
 Contact Centraal 076 76 28 28  
 bereikbaar ma-w 9:00-20:00 za 9:00-13:00  
 Fax 03 280 08 95

Beleef Engie  
 Sirin Dofvaten 34 • 1000 Brussel

Bij een gesprek: 0800 85 0 65 (24u/24)  
 (uitsluitend Fluxus - telf. België)  
 Bij een elektriciteitsverings: 078 35 35 00 (24u/24)  
 (uitsluitend Fluxus - telf. België)

Factuurdatum 28 januari 2022

## Tussentijdse factuur periode oktober 2021 - januari 2022

Verbruikadres: DIESTSESTEENWEG 97, 3010 KESSEL-LO	excl. btw	btw
Je Easy pre contracten		
Elektriciteit - EAN 540448020890983796	1.463,79	ZW
	97,76	<1>
Aansluit - EAN 540448020890983804	1.268,08	ZW
	3,24	<1>
<b>Totaal (excl. btw)</b>	<b>2.828,47</b>	
<b>Totaal btw-bedrag</b>	<b>572,65</b>	
<b>Totaal (incl. btw)</b>	<b>€ 3.401,12</b>	

Gelieve het bedrag van € 3.401,12 te betalen vóór 13 februari 2022.

- Op IBAN rekening BE46 0603 2544 6336 (BIC = BPOFBEL) van Electrabel nv
- Met vermelding van de gebruikte referentie +++430/6362/77126+++

De bedragen vande dit bedrag zijn steeds afgerond te zien.

Deur je betalen tijdig te betalen, voorkom je overlopes kosten. Bij latere betaling zijn wij gerechtigd een boete te eisen. De bedragen van deze factuur zijn BTW. Indien je in de vooraf ingevuld.

Btw-informatie voor ondernemers

btw-regime	btw-grondslag	btw
21%	€ 2.728,47	€ 572,65
<1> Wijziging art. 28 van het btw-wetboek	€ 101,60	-
<b>Totaal</b>	<b>€ 2.828,47</b>	<b>€ 572,65</b>

Contact: zie boven rechts  
 Hoofdzetel Electrabel nv, Sirin Dofvaten 34, 1000 Brussel, België  
 BTW BE 0403.170.701 RPR Brussel - Bankrekening IBAN BE46 0603 2544 6336 - BIC BPOFBEL

Pagina 1

R. OMBL 2227, Y.A.D. 26832922.08.1.00.000000.A. 01/2

Eind mei '22 kregen we een creditnota van 4.029,58€. Daarmee verviel de verdere afbetaling en de voorschotfactuur werd verlaagd naar 357,84€. Die hebben we correct betaald.



046/BEPNLVJ5

CV Het groot ongelijk  
DIESTSESTEENWEG 97  
3010 KESSEL-LO

### Je creditnota voor het verbruiksadres DIESTSESTEENWEG 97, 3010 KESSEL-LO

Beste klant

Op 23-05-2022 is de creditnota opgemaakt voor elektriciteit en aardgas met een saldo in je voordeel van 4.029,58 euro.

De creditnota is opgemaakt op basis van de geschatte meterstanden afkomstig van uw distributienetbeheerder.

### Gefactureerd verbruik op creditnota met nummer 700 008 616 435:

#### > Opname en gemeten volumes

#### Elektriciteit

Piek afname: 38 kWh  
Dal afname: 39 kWh  
**Totaal afname: 77 kWh**

#### Gemeten verbruik over 164 dagen

Meternummer

6693 - Piek  
6693 - Dal

Meterstand

1-10-2021

			3	0	5	6	9	2
			1	6	6	5	8	5

Meterstand

13-03-2022

			3	0	5	7	3	0*
			1	6	6	6	2	4*

## Facturatieproblemen

Vanaf dan is er onduidelijkheid in de facturatie en communicatie van ELECTRABEL / ENGIE. We zijn niet de enige klanten waar facturatieproblemen ontstaan, zoals blijkt uit het jaarverslag van de Ombudsdienst Energie. Daarover verder meer.

In januari '23 kregen we namelijk ook een factuur van 22,09€. Daarmee was iets vreemds aan de hand, zoals het bedrag doet uitschijnen. ENGIE kwam namelijk terug op de creditnota van mei '22 en zorgde voor verwarring aangezien ze dat bedrag negatief vermeldde, de factuur als 22,09€ aanrekenden, maar toch ook de creditnota aanrekenden.

Wij lezen op de factuur dus - 4.029,58€ (creditnota van 23/05/22) + 22,09€ en resultaat herberekening: 4.051,67€. Volgens ons is  $-4.029,58 + 22,09 = -4.007,49$ . We verschillen daarin met ENGIE van mening. Maar de vraag is natuurlijk hoe en waarom ENGIE ons vorig jaar een creditnota stuurt en die nadien voor hetzelfde bedrag opnieuw aanrekenent.



INHOUD

**CY Het groot ongelijk**  
**DIESTSESTEENWEG 97**  
**3010 KESSEL-LO**

### Aanpassing van je creditnota op het verbruiksadres DIESTSESTEENWEG 97, 3010 KESSEL-LO

Beste klant

Je distributienetbeheerder Fluvius - tarief Iverlek stuurde ons een aanpassing van je verbruiksgegevens. Op basis van deze gegevens hebben wij je facturatie aangepast.

Wat betekent dit samengevat?

Factuurgegevens	Datum	Factuurbedrag in euro	
factuur 700009044060	26-01-2023	- 4.029,58	creditnota 70000616435 van 23-05-2022 ten bedrage van - 4.029,58
factuur 709210851925	26-01-2023	22,09	
	<b>Resultaat herberekening</b>	<b>4.051,67</b>	

Als je alle voorgaande facturen betaalde, moet je het bedrag van 4.051,67 euro betalen. Je vindt een volledig overzicht van je facturen en je saldo in je klantenzone op engie.be.

Voorgaande en andere facturen blijf je best afzonderlijk betalen met de opgegeven gestructureerde mededeling.

E/24 VANNAEMERUITVOEREND: 01/17/2024 10:07:4

Er is nog meer onduidelijkheid: begin maart 2023 krijgen we een tussentijdse factuur voor februari van 2.910,93€. Enkele dagen later krijgen we opnieuw een factuur: 1.727,33€ voor de maand maart. Op die factuur vermeldt ENGIE opnieuw de creditnota van 4.029,58 (met een minteken) maar ze tellen dat bedrag er opnieuw bij. Die factuur bedraagt dus volgens hen 5.756,91€.

Klantnummer: 2 209 074 936  
Factuurnummer: 706 728 200 482  
Je btw-nummer: BE 0776 740 564

Je login: peter@hetgrootongelijk.be  
(engie.be)



046/BEPNLV15  
CV Het groot ongelijk  
DIESTSESTEENWEG 97  
3010 KESSEL-LO

Vragen?  
engie.be/nl/professionals/contact  
Contact Center: 078 78 20 20  
bereikbaar: ma-vr 8:00-19:45 za 9:00-13:00  
Fax: 03 280 03 55  
Brief: Engie  
Simón Bolívarlaan 34 • 1000 Brussel  
Bij een gasgebruik: 0800 65 0 65 (24u/24)  
(netbeheerder Fluvius - tarief Iverlek)  
Bij een elektriciteitsstoring: 078 35 35 00 (24u/24)  
(netbeheerder Fluvius - tarief Iverlek)

046/BEPNLV15  
CV Het groot ongelijk  
DIESTSESTEENWEG 97  
3010 KESSEL-LO

Factuurdatum 1 maart 2023

**Tussentijdse factuur  
periode februari 2023**

<b>Verbruiksadres:</b> DIESTSESTEENWEG 97, 3010 KESSEL-LO	excl. btw	btw
<b>Je Easy pro contracten</b>		
Elektriciteit - EAN 541448820059583798	2.220,08	21%
Aardgas - EAN 541448820059583804	190,42	6%
ENGIE Maintenance 25/01/2023 tot 24/03/2023	13,20	21%
Facturatie voor 2 maanden		

Totaal (excl. btw) 2.430,51  
Totaal btw-bedrag 480,42  
**Totaal (incl. btw) € 2.910,93**

**Gelieve het bedrag van € 2.910,93 te betalen vóór 19 maart 2023.**  
\* Op IBAN rekening BE46 0003 2544 8336 (BIC = BPOTBEB1) van Electrabel nv  
- Met vermelding van de gestructureerde mededeling +++473/1269/46079+++

In 2023 worden de netwerkkosten voor elektriciteit anders berekend met de invoering van het capaciteitstarief. Meer informatie over het waarom van een capaciteitstarief en hoe de netwerkkosten berekend worden voor jouw type meter en wat de impact is op jouw factuur vind je op [engie.be/capaciteitstarief-pro](http://engie.be/capaciteitstarief-pro)

De hierboven vermelde bedragen zijn steeds uitgedrukt in euro.

Door je facturen tijdig te betalen, vermijd je onnodige kosten. Bij late betaling zijn wij genoodzaakt een herinnering te sturen. De kosten van deze herinnering (€ 10,00) worden je in dit geval aangerekend.

**Btw-informatie voor ondernemers**

btw-regime	btw-grondslag	btw
21%	€ 2.233,28	€ 469,00
6%	€ 190,42	€ 11,42
<1> Vrijstelling art. 28 van het btw-wetboek	€ 6,81	-
<b>Totaal</b>	<b>€ 2.430,51</b>	<b>€ 480,42</b>

**Aanpassing van je creditnota op het verbruiksadres DIESTSESTEENWEG 97, 3010 KESSEL-LO**

Beste klant

Je distributienetbeheerder Fluvius - tarief Iverlek stuurde ons een aanpassing van je verbruiksgegevens. Op basis van deze gegevens hebben wij je facturatie aangepast.

**Wat betekent dit samengevat?**

Factuurgegevens	Datum	Factuurbedrag in euro	
factuur 700009044060	26-01-2023	- 4.029,58	creditnota 700008616435 van 23-05-2022 ten bedrage van - 4.029,58
factuur 709050873083	1-03-2023	1.727,33	
	<b>Resultaat herberekening</b>	<b>5.756,91</b>	

Als je alle voorgaande facturen betaalde, moet je het bedrag van **5.756,91 euro** betalen. Je vindt een volledig overzicht van je facturen en je saldo in je klantenzone op [engie.be](http://engie.be).

Voorgaande en andere facturen blijf je best afzonderlijk betalen met de opgegeven gestructureerde mededeling.

Met vriendelijke groeten

De ENGIE klantendienst

Enkele dagen later krijgen we onze jaarafrekening in de bus: 7.226,52€. ENGIE verhoogt ook onze voorschotfactuur naar 1.114€ (die oorspronkelijk 357,84€ bedroeg en dus verdrievoudigd is).

**Je factuur samengevat**

Je jaarafrekening van 09/03/2023.

**€ 7.226,52**  
Te betalen vóór: 27 maart 2023

- Ons rekeningnummer: BE46 0003 2544 8336
- Gestructureerde mededeling: +++420/7937/66363+++
- Klantnummer: 2 209 074 936
- Verbruiksadres: DIESTSESTEENWEG 97 3010 KESSEL-LO

Op de eerste pagina van je factuur vind je de totale last waar je Easy pro contracten voor elektriciteit en aardgas. Wij hebben de tussentijdse bedragen hierop in mindering gebracht.

**Is het te betalen bedrag hoger dan verwacht?**

Het verbruik op deze factuur wijkt af van het verbruik tijdens vorige periodes. Mocht je hierover verrast zijn, dan raden wij je aan om de meterstanden op deze factuur even te vergelijken met je werkelijke meterstanden. Als deze sterk afwijken, dan kan je je huidige meterstanden ingeven via je klantenzone op [engie.be](http://engie.be) zodat we je factuur kunnen aanpassen. Lijgen je meterstanden in lijn met de meterstanden op de factuur? Dan betaal je gewoon deze factuur. Een eventuele kleine afwijking wordt in dat geval op je volgende afrekening rechtgezet. Je betaalt in elk geval nooit meer dan je verbruikt.

Wil je een uitstel van betaling aanvragen voor deze factuur? Dat kan via je klantenzone op [engie.be](http://engie.be). Doe dit wel best vóór 20/03/2023. Je logingegevens vind je bovendien links op je factuur.

P. VERBODEN TOEGANG VERBODEN TOEGANG VERBODEN TOEGANG 04/23

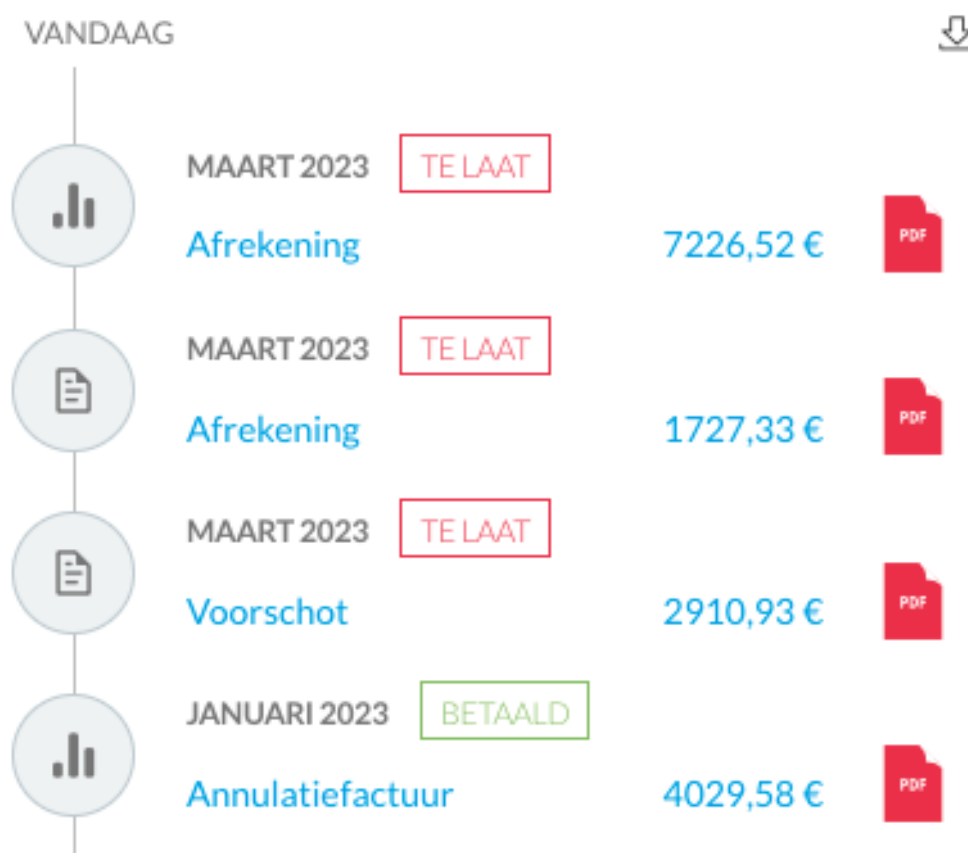
**Je nieuwe maandelijkse bedrag:**  
**€ 1.114,00**  
Geldig tot je volgende jaarafrekening

## Samengevat

ENGIE stuurt ons in maart 2023 – op minder dan een maand tijd – facturen voor volgende bedragen:

7.226,52 €	(jaarafrekening)
2.910,93 €	(tussentijdse factuur februari)
1.727,33 €	(voorschotfactuur maart)
2.161,34 €	(februari die we niet terugvinden bij de facturen)
1.868,24 €	(februari die we evenmin terugvinden bij de facturen)
22,09 €	(afrekening januari) die evenwel al betaald is.
<b>15.916,45 €</b>	is daarmee het totaalbedrag.

(Online overzicht van de te betalen facturen voor de maand maart 2023 waarbij de facturen van februari ontbreken)



Men zal begrijpen dat we bij deze handelswijze heel wat vragen hebben over zowel de timing, de facturatie als de prijszetting van ENGIE. We baseren ons daarvoor niet alleen op onze eigen ervaring, maar ook op de rapporten van zowel de CREG als de Ombudsdienst Energie. We beslissen om onmiddellijk een andere energieleverancier te zoeken en het contract te beëindigen.

## Ondernomen stappen

- Om duidelijkheid te verkrijgen hebben we onmiddellijk telefonisch en per mail contact opgenomen met ELECTRABEL / ENGIE (zie bijlage 1). Die verduidelijking is er niet gekomen. De klantendienst 'had het te druk'.
- We hebben bij ENGIE een afbetalingsregeling gevraagd, wat ons geweigerd is 'omdat het te betalen bedrag te hoog is'.

(Screenshot met de reactie op onze vraag om een afbetalingsregeling.)



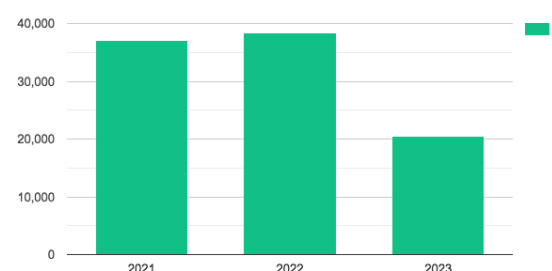
- We hebben het dossier op 29/03/2023 doorgestuurd naar de Ombudsdienst Energie van de Federale overheid (zie bijlage 2). Zij antwoorden op 14/06/2023 op onze klacht *“Wij namen kennis van uw klacht en stuurden uw schrijven door naar het energiebedrijf met de vraag u zo snel mogelijk te antwoorden. Omwille van de huidige situatie op de energiemarkt vergt het antwoord van uw leverancier mogelijk een langere termijn.”* (zie bijlage 3)
- In juli 2023 stuurt ELECTRABEL / ENGIE een nieuw voorstel tot afbetalingsregeling naar een verkeerd mailadres. Dat voorstel vinden we pas veel later terug. (zie bijlage 4) De nieuw afbetalingsregeling schept evenwel geen enkele duidelijkheid over zowel en prijszetting, de facturatie als de administratieve problemen. Op onze vragen kregen we geen eenduidig antwoord.
- We wachten verheldering af, in navolging van de mail van de Ombudsdienst Energie waarin zij schrijven *“Zodra u de energiefactuur uitdrukkelijk en gemotiveerd betwistte bij uw leverancier en deze uw betwisting niet weerlegt, mag de leverancier, noch een door hem ingeschakelde schuldivorderaar (incassobureau, gerechtsdeurwaarder,...) u niet langer “belagen”. Dit laatste betekent onder meer dat de leverancier of schuldivorderaar niet meer mag dreigen met allerlei maatregelen als u de betwiste kosten niet betaalt.”* Verheldering blijft evenwel uit.

## Verbruik

We willen overigens doen opmerken dat ons verbruik sinds onze overschakeling naar een nieuwe leverancier drastisch is gedaald. Het is quasi gehalveerd, hoewel daar geen objectieve redenen toe zijn; de winter was niet opmerkelijk milder, we hebben geen isolatiewerkzaamheden uitgevoerd, we hebben onze klanten niet in de kou gezet. We vinden voor de halvering van dat verbruik met andere woorden geen logische verklaring.

### Uw verbruik

Meter nr	Tarief	Type verbruik	Beginndatum	Einddatum	Aantal kWh
24u		Afname	31-01-2020	08-02-2021	12829,7474 KWH





## Context

Voor een goed begrip van het onderhavig dossier is een schets van de bredere context noodzakelijk. Het dossier heeft namelijk alles te maken met de energiecrisis enerzijds en met de positie en functioneren van ENGIE anderzijds.

CV Het Groot Ongelijk is namelijk niet de enige klant van ENGIE die problemen heeft met zowel de facturatie als de prijszetting. Het leidde tot een brede maatschappelijke discussie en een regeringscrisis. Ons dossier kan niet los bekeken worden van die bredere context, het maakt er inherent deel van uit.

We baseren ons voor die stelling niet alleen op onze eigen analyse, maar ook op de jaarverslagen van zowel de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG) als de Ombudsdienst Energie. In beide verslagen vinden we precies dezelfde klachten.

## OMBUDSDIENST ENERGIE

Zo lezen we in het jaarverslag 2022 van de Ombudsdienst:

*“De federale Ombudsdienst voor Energie heeft tijdens het werkingsjaar 2022 in totaal 26.920 klachten ontvangen (bijna 300 % meer dan in 2021 dat al een recordjaar was met 9.088 klachten),”*

Voor het werkjaar 2023 is er nauwelijks een verbetering: ze melden 24.615 klachten waarover ze noteren:

*“Deze daling van het aantal klachten is minder sterk dan verwacht omdat we sinds het begin van 2023 eerder een daling van de energieprijzen en meer stabielere prijzen hebben kunnen vaststellen.”* De Ombudsdienst concludeert: *“De laatste twee jaar wordt de Ombudsdienst geconfronteerd met een ongeziene en aanhoudende klachtenstroom. Om deze te beheersen, heeft de Ombudsdienst zijn werking moeten aanpassen door niet alleen te werken via de klassieke individuele geschillenregeling.”*

Het illustreert dat het dossier dat nu voorligt, in grote mate veroorzaakt wordt door het disfunctioneren van zowel de energieproducenten en -leveranciers als de overheid. De problemen in 2022 en 2023 waren bijzonder ernstig en de cv Het Groot Ongelijk treft daarin geen verantwoordelijkheid.

De klachten zoals vermeld in het *Activiteitenverslag 2023* van de Ombudsdienst Energie betreffen vooral volgende facetten:

- facturatieproblemen (24,8%) zoals de laattijdige opmaak van energiefacturen en de onduidelijkheid van het facturatieproces maar ook geschillen over het toekennen van basispakketten (energiepremies) voor elektriciteit en aardgas door de energiebedrijven;
- de energieprijzen (16,9%) zoals de transparantie van energieprijzen, injectievergoedingen en kortingen, de hernieuwing van energieprijzen of het stopzetten van de sociale tarieven vanaf 1 juli 2023 voor de gezinnen met een verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering;
- betalingsproblemen (8,7%) bij de betaling van energiefacturen zoals afbetalingsregeling, (uitblijven van) terugbetalingen, administratievekosten, (dreiging met) opzegging van energiecontract of afsluitingen door wanbetaling;
- de klantenservice van energiebedrijven (4,3%) door de moeilijke bereikbaarheid via telefonische en/of elektronische weg.

Dat zijn precies de problemen die we met Het Groot Ongelijk al aankaarten sinds augustus 2022.

Als we een opsplitsing maken per energieleverancier en -producent, stellen we vast dat ENGIE in alle categorieën het meeste problemen veroorzaakt en kent, zowel in 2022 als in 2023. 13 energieleveranciers zijn betrokken en daarvan krijgt ENGIE 40% van alle klachten. Het wijst op een structureel probleem bij dat bedrijf. Opgesplitst wordt ENGIE genoemd in 39% van alle klachten omtrent facturatie, 32% wat betreft prijstransparantie en 42% wat betreft klantenservice. ENGIE scoort ook het hoogst wat betreft het aantal ontvankelijke klachten per energieleverancier, 43% wat betreft klachten over geen of laattijdige factuur, enz.

Het volledige activiteitenverslag staat online op <https://www.ombudsmanenergie.be/nl/publicaties/activiteitenverslag-2023>

## CREG

De kritiek van de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG) betreft vooral de prijszetting. Recent becijferde de CREG dat 1,2 miljoen Belgische huishoudens op jaarbasis 1000 euro te veel betalen voor hun elektriciteit en gas. Ook hier is ENGIE de belangrijkste speler, zo zegt de CREG: *"Uit recente analyses van de CREG blijkt dat er nog steeds grote prijsverschillen bestaan tussen de goedkoopste en de duurste energieproducten op de markt. Het marktaandeel van de duurdere producten is ook aanzienlijk groter dan dat van de goedkope producten"*. De CREG wijt dat aan onvoldoende transparantie. Voor de goede orde: het betreft hier dus een te hoge rekening (en dus winstmarge) ten bedrage van 1,2 miljard € ten koste van de doorsnee consument.

Energiewaakhond CREG: 'Ruim 1 miljoen gezinnen betalen jaarlijks 1... <https://www.tijd.be/ondernemen/milieu-energie/energiewaakhond-creg-...>

NIEUWS | ONDERNEMEN | MILIEU & ENERGIE

MIJN GELD

# Energiewaakhond CREG: 'Ruim 1 miljoen gezinnen betalen jaarlijks 1.000 euro te veel voor energie'



©RV

TOBE STEEL

17 mei 2024 12:35 | Update 17 mei 2024 14:50

Consumenten verdwalen in het kluwen en komen veel te vaak bij dure energiecontracten terecht. De federale energiewaakhond CREG becijferde dat een kwart van de Belgische gezinnen zeker 1.000 euro per jaar kan besparen.

De financiële krant De Tijd formuleert het zo:

Nochtans zit het bedrijf niet in moeilijke papieren. Wel in tegendeel. Diezelfde krant schrijft op 10 november 2022: *“ENGIE trekt na sterke kwartaalcijfers zijn winstverwachting voor dit jaar met meer dan 1 miljard euro op. De energiereus ENGIE boekte in de eerste negen maanden van het jaar een bedrijfswinst van 7,3 miljard euro, een toename van bijna 80 procent. De stijging is vooral te danken aan de hogere marktprijzen van elektriciteit en aardgas, die de omzet met 83 procent opkrikten.”*

bron: <https://www.tijd.be/ondernemen/milieu-energie/engie-trekt-winstverwachting-met-ruim-1-miljard-op/10427049.html>

Analisten van Business AM en voegen eraan toe *“de aandeelhouders zullen rijkelijk worden beloond. Zij zullen een brutodividend van 1,4 euro per aandeel krijgen, een stijging van 65 procent tegenover een jaar geleden.”*

bron: <https://businessam.be/engie-winst-boekjaar-2022-netto-dividend-aandeel/>

In februari 2024 schreef de Tijd:

*“Terwijl de omzet met 12 procent terugviel, wist de Franse energiegroep ENGIE in lijn met de verwachtingen in 2023 de winst toch op te drijven. Ze verhoogt de winstprognoses voor 2024. Doordat de energiecrisis achter de rug is en de energieprijzen fel gezakt zijn, zag ENGIE de omzet in 2023 sterk terugvallen. De Franse energiereus maakte donderdag voorbeurs bekend het jaar te hebben afgesloten met 82,6 miljard euro omzet, een daling van 12 procent. Toch slaagde de groep erin de winstgevendheid op te krikken. De brutobedrijfswinst (ebitda) groeide met 9,5 procent tot 15 miljard euro. Hoewel de operationele winstgevendheid – kernenergie buiten beschouwing gelaten – iets onder de analistenverwachtingen bleef, klokte de nettowinst van de groep af op 5,4 miljard euro.”*

bron:  
<https://www.tijd.be/ondernemen/milieu-energie/engie-krikt-winstverwachtingen-op/10528485.html>

Het bedrijf maakt dus dankzij de energiecrisis 'overwinsten' die door sommige analisten ook 'woekerwinsten' worden genoemd. Als klein bedrijf met een sociocultureel doel en een minieme omzet, hebben wij daar een probleem mee. Niet alleen financieel, maar ook principiële. ENGIE beschikt over voldoende middelen om haar klanten op zijn minst een performante klantenservice aan te bieden, duidelijkheid te verschaffen over de gehanteerde tarieven, een heldere en overzichtelijke facturatie te garanderen en haar prijszetting te verantwoorden. Het is het minste dat we van hen kunnen verwachten en tot op de dag van vandaag hebben we dat niet gekregen.

## Conclusie

We willen de rechtbank vragen om al deze elementen in aanmerking te nemen en te onderzoeken.

Met alle begrip voor de werklast die rechtbanken in het algemeen al ervaren, zouden we toch graag een analyse of onderzoek zien naar:

- de prijszetting van ENGIE tijdens de energiecrisis
- de overwinsten (volgens sommigen woekerwinsten) die tijdens de energiecrisis werden geboekt.

Kan de rechtbank de talloze klachten van andere klanten, zoals gedocumenteerd in de jaarverslagen van zowel de *Ombudsdienst Energie* als de *Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas* in ogenschouw nemen en met ons vaststellen dat ENGIE ernstige tekort is geschoten in haar communicatie en service naar klanten in het algemeen en naar ons in het bijzonder.

We betwisten niet dat we ten opzichte van de energieleverancier ELECTRABEL / ENGIE een schuld hebben openstaan en zijn bereid die te voldoen. Maar we willen voorafgaandelijk graag duidelijkheid die we vandaag ontberen over de totstandkoming en de chronologie. Daarom willen we ook graag antwoord op volgende vragen:

- kan ENGIE uitleggen waarom onze voorschotfactuur op enkele maanden tijd stijgt van 357,84 naar 858,2€, daarna weer daalt naar 357,84€ om dan plots verhoogd te worden naar 1114€?
- kan ENGIE ons de chronologie verhelderen en uitleggen waarom we ondanks de stipte betaling van de voorschotfactuur, het afbetalingsplan en de door hen opgestelde creditnota, op één maand tijd facturen krijgen voor een totaalbedrag van 15.916,45€?
- kan ENGIE ons uitleggen waarom we aanvankelijk een creditnota krijgen van 4.029,58€ die tot twee maal toe opnieuw bij de facturen wordt opgeteld?
- kan ENGIE verklaren hoe ons verbruik bij een nieuwe leverancier zonder enige inspanning nauwelijks de helft bedraagt van het door ENGIE aangerekende verbruik?

We willen de rechtbank natuurlijk niet nodeloos belasten, maar we willen graag onze rechten als consument gerespecteerd zien. We bevestigen bovendien onze bereidheid om (een deel van) de openstaande facturen te betalen, indien op die vragen een voor ons bevredigend antwoord komt.

In eerste orde vragen we – gezien de gedeeltelijke verantwoordelijkheid van ENGIE – een minnelijke schikking of onderling akkoord.

In tweede orde vragen we een afbetalingsregeling die rekening houdt met onze huidige financiële situatie, de beperkte omzet en het socioculturele doel van de coöperatieve vennootschap.

Peter terry  
Zaakvoerder  
Het Groot Ongelijk



**BIJLAGE 1**

Onze mail aan ENGIE met vraag om verduidelijking, gedateerd op 10 Maart 2023

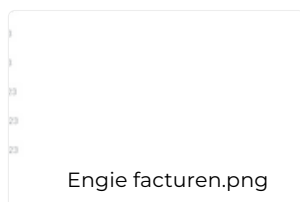
Webmail (2340)

<https://mail.one.com/mail/INBOX.Sent/1/739?search=engie&sortDirec...>**Re: Betalingsherinnering****Peter terry** <peter@terryn.me>

10-03-2023 - 13:40

Aan: no-reply@engie.com

1 bijlage (22,6 kB)



Beste,

U stuurt ons een 'afrekening' van 4.051,67 € maar nergens vind ik een overzicht van ons reële verbruik. Kan u dat toesturen?

Ik heb ook gemerkt dat u de ene dag een creditnota stuurt en de andere dag een bedrag van 22,09€. Het te betalen bedrag verandert blijkbaar elke dag.

Op mijn customer area, verschijnt nu plots een bedrag van 15.916,45 €. Zonder enige verantwoording of uitleg. Dat bedrag is grotesk en onbetaalbaar.

Kan u mij laten weten wat ons concrete verbruik is, wat de creditnota's zijn, welk voorschotfactuur u suggereert en welke betaling we concreet voor welk verbruik dienen te verrichten?

Uw administratie lijkt volledig in de war. In afwachting van een heldere afrekening, schorten wij voorlopig de betalingen op.

vriendelijke groeten

Peter terry

<https://www.engie.be/nl/professionals/customer-area/facturen-en-betalingen/openstaande-bedragen-betalen/?origin=Timeline>

Op 9 maart 2023 08:15:18 +01:00, schreef ENGIE <engie@document.engie.be>:

**BIJLAGE 2**

Onze mail naar Ombudsdienst Energie, gedateerd op 29 Maart 2023

Webmail (2340)

<https://mail.one.com/mail/INBOX.Sent/1/756?search=klacht>**ENGIE facturen en jaarafrekening****Peter terry** <peter@terryn.me>

29-03-2023 - 18:16

Aan: klacht@ombudsmanenergie.be

Beste,

We zijn klant bij ENGIE (klantnr. 2 209 074 936) voor de levering van elektriciteit en gas.

Vorig jaar betaalden we een maandelijks bedrag van 868,25€ als voorschotfactuur. In juni vorig jaar kregen we een creditnota van 4.029,58€. Ons voorschotfactuur werd daarop verlaagd naar 329,01€

We kregen onlangs onze jaarafrekening. Die bedraagt plots € 7.226,52. Daarbovenop eist Engie de betaling van de creditnota van vorig jaar + een maandelijks voorschot van 2.910€.

Het totale bedrag is derhalve alleen al deze maand opgelopen tot 15916,45 €.

Wij zijn niet in staat dat bedrag te voldoen en hebben Engie enerzijds voorgesteld de berekening te herzien en hebben anderzijds een afbetaling aangevraagd. Die is ons evenwel geweigerd.

Kan u ons adviseren welke stappen we dienen te ondernemen?

vriendelijke groeten

**BIJLAGE 3**

Antwoord van de Ombudsdienst Energie, gedateerd op 14 juni 2023

Webmail (2340)

<https://mail.one.com/mail/INBOX/1/7407?search=klacht>**Uw klacht met referentie FDBCK/2023/1949****Feedback** <feedback@ombudsmanenergie.be>

14-06-2023 - 11:15

Aan: peter@terr yn.me

Geachte

Wij namen kennis van uw klacht, vraag of melding en stuurden uw schrijven door naar het energiebedrijf met de vraag u zo snel mogelijk te antwoorden. Omwille van de huidige situatie op de energiemarkt vergt het antwoord van uw leverancier mogelijk een langere termijn.

Als dit antwoord geen oplossing biedt, kan u ons dit [via ons webformulier](#) laten weten. U vermeldt dan de reden(en) waarom u er niet mee akkoord gaat en voegt ook alle nuttige bewijsstukken toe die nog niet in ons bezit zijn.

Zodra u de energiefactuur uitdrukkelijk en gemotiveerd betwistte bij uw leverancier en deze uw betwisting niet weerlegt, mag de leverancier, noch een door hem ingeschakelde schuldvorderaar (incassobureau, gerechtsdeurwaarder,...) u niet langer "belagen". Dit laatste betekent onder meer dat de leverancier of schuldvorderaar niet meer mag dreigen met allerlei maatregelen als u de betwiste kosten niet betaalt. Deze regelgeving geldt niet voor professionele klanten.

Meer informatie over onze werking vindt u [hier](#).

Met vriendelijke groet

**Kheira** - Ombudsdienst voor energie  
Koning Albert II-laan 8 bus 6, 1000 Brussel  
T 02 211 10 60 | E [feedback@ombudsmanenergie.be](mailto:feedback@ombudsmanenergie.be)  
[www.ombudsmanenergie.be](http://www.ombudsmanenergie.be)



**BIJLAGE 4**

Wijziging van de inloggegevens en mailadres (door ENGIE?) vastgesteld op 18 augustus 2023

Je e-mailadres is niet herkend door ons systeem

**ENGIE** <engie@document.engie.be>  
Aan: peter@hetgrootongelijk.be

18-08-2023 - 14:27

**Goededag**

Het e-mailadres dat je hebt ingegeven is niet verbonden aan een klantenzone van ENGIE. Daar kunnen 2 redenen voor zijn:

- Je hebt een andere login gebruikt om je klantenzone aan te maken. Je vindt de juiste login op een van je facturen terug (links bovenaan). Gebruik deze login om [hier](#) je wachtwoord opnieuw in te stellen.
- Je hebt je klantenzone nog niet geactiveerd. Neem in dat geval je klantnummer en de activeringscode erbij, die vind je op een van je facturen terug (links bovenaan). Klik op [deze link](#) om je klantenzone te activeren met je code.

Daarna krijg je meteen toegang tot al je documenten en onze diensten, 24u/24u!

Met vriendelijke groeten  
Je **ENGIE Team**

[Engie](#)

[Facebook](#) [Twitter](#) [LinkedIn](#) [Youtube](#)

Je e-mailadres is niet herkend door ons systeem

**ENGIE** <engie@document.engie.be>  
Aan: peter@hetgrootongelijk.be

17-08-2023 - 23:45

**Goededag**

Het e-mailadres dat je hebt ingegeven is niet verbonden aan een klantenzone van ENGIE. Daar kunnen 2 redenen voor zijn:

- Je hebt een andere login gebruikt om je klantenzone aan te maken. Je vindt de juiste login op een van je facturen terug (links bovenaan). Gebruik deze login om [hier](#) je wachtwoord opnieuw in te stellen.
- Je hebt je klantenzone nog niet geactiveerd. Neem in dat geval je klantnummer en de activeringscode erbij, die vind je op een van je facturen terug (links bovenaan). Klik op [deze link](#) om je klantenzone te activeren met je code.

Daarna krijg je meteen toegang tot al je documenten en onze diensten, 24u/24u!

Met vriendelijke groeten  
Je **ENGIE Team**

[Engie](#)

[Facebook](#) [Twitter](#) [LinkedIn](#) [Youtube](#)