

ANTWOORD

op vraag nr. 8

van **FILIP BRUSSELMANS**

1. De vereenvoudigde factuur werd ingevoerd met een koninklijk besluit van 9 december 2021 tot bepaling van de minimumvereisten waaraan de facturen en factureringsinformatie voor gas en elektriciteit moeten voldoen. Het gaat hier om federale regelgeving. De federale overheidsdiensten zijn belast met de uitvoering van het besluit en de opvolging van de naleving ervan. Op basis van klachten over 2024 blijkt dat 19% van alle klachtensoorten betrekking had op transparantie van prijzen en tarieven¹. Cijfers over 2025 zijn nog niet beschikbaar.
2. Ook de Vlaamse energieregelgeving bevat een aantal verplichtingen voor leveranciers om hun klanten via de factuur te informeren. We verwijzen naar de artikelen 4.4.1 en 7.4.1 van het Energiedecreet en artikelen 3.2.18, 6.3.1, 6.4.23 en 6.4.25 van het Energiebesluit. Afrekeningen die volgens deze verplichtingen zijn opgesteld kunnen voor een huishouden een belangrijke bron van informatie zijn. Ze bundelen immers uiteenlopende informatie gerelateerd aan het verbruik van elektriciteit en/of aardgas, de daaraan gerelateerde kosten, gegevens over het lopend contract, contactgegevens van de ombudsdienst, de mogelijkheden om van leverancier te veranderen, een link naar de V-test,...

De Vlaamse Nutsregulator houdt toezicht op de kwaliteit van de afrekeningen van energieleveranciers door middel van jaarlijkse controles. We gaan na of alle informatie die de Vlaamse regelgeving voorschrijft op afrekeningen staat vermeld en verifiëren of het factuurbedrag correct werd berekend.

Daartoe vragen we alle leveranciers met huishoudelijke klanten om geanonimiseerde afrekenings- of eindfacturen van jaargemeten klanten en geanonimiseerde maandelijkse afrekeningsfacturen te bezorgen. We spitsen deze controle toe op klanten met een contract met variabele of een dynamische energieprijis. Tevens vragen we om geanonimiseerde printscreens van alle wireframes van de online klantzone te bezorgen. Heel wat van de informatie over contracten, verbruik, facturen, ... moet immers ook via de klantzone verstrekt worden.

Alle leveranciers verlenen hun medewerking aan deze controles. Leveranciers die een overtreding tegen Vlaamse regelgeving maakten werden aangemaand de vastgestelde inbreuken recht te zetten. De rechtzetting van deze inbreuken door de leveranciers volgen we nauwgezet op. Over het algemeen kunnen we stellen dat leveranciers hun informatieverplichtingen correct nakomen.

Door de jaarlijkse controle krijgen we inzicht in hoe elke leverancier de regels over het informeren via afrekeningen, klantzones en websites uitvoert. De manier waarop dit gebeurt verschilt sterk per leverancier. In het voorjaar van 2025 brachten we goede praktijken samen in een brief die we naar alle leveranciers verstuurd. We formuleren deze als niet-bindende aanbevelingen die leveranciers kunnen gebruiken om hun klanten te helpen zodat ze een beter inzicht krijgen in hun contract en hun afrekeningen.

¹ [Activiteitenverslag](#) Federale Ombudsdienst voor Energie, p. 29 – 31.

3. Artikel 3.2.18, 3°/2 a) Energiebesluit verplicht leveranciers om de afname van elektriciteit of aardgas in de facturingsperiode uitdrukkelijk te vermelden. Op basis van de ontvangen informatie bij de controle van afrekeningen in 2025 concludeerde de Vlaamse Nutsregulator dat alle leveranciers aan deze verplichting voldeden door zowel de begin-en einddatum van de facturingsperiode als het aantal verbruikte eenheden per energiedrager op hun afrekeningen te vermelden.
4. In de Vlaamse regelgeving zijn er verschillende wettelijke bepalingen die huishoudens in staat moeten stellen om een beter inzicht te krijgen in hun verbruik en de daaraan gerelateerde kosten.

Zo heeft elke klant met een digitale meter het recht op facturering op basis van het gemeten maandverbruik.² Maandfacturatie is een effectief middel om een goed inzicht te krijgen in je verbruik en kosten.

Verder moeten leveranciers ervoor zorgen dat de afnemer op de factuur of in de online klantenzone, nadat de afrekenings- of slotfactuur in kwestie verstuurd is, de volgende informatie kan terugvinden:

- a) de precieze benaming van de producten en de tariefkaarten waarop de factuur gebaseerd is;
- b) de aangerekende maandafname en maandinjectie;
- c) de prijsformule die van toepassing was conform de tariefkaart;
- d) de werkelijke indexwaarden van de parameters die gebruikt zijn in de prijsformule van deze tariefkaart.³

Het doel van deze verplichting is de leverancier te verplichten om alle informatie aan te bieden die de afnemer nodig heeft om de factuur te begrijpen en na te rekenen.

5. Jaarlijks organiseert de Vlaamse Nutsregulator een bevraging van 1.000 gezinnen waarmee we peilen naar hun ervaringen met de Vlaamse energiemarkt. We polsen daarbij o.m. ook naar de mate waarin huishoudens hun eindafrekening nakijken en zich voldoende geïnformeerd voelen over de energiemarkt. In oktober 2025 publiceerden we de resultaten van de meest recente bevraging.⁴ Drie kwart van de gezinnen zegt zijn laatste eindafrekening minstens oppervlakkig te hebben nagekeken. In vergelijking met de resultaten van de vorige bevraging zijn dit er opvallend meer (+5 procentpunten). Tegelijkertijd is het aantal gezinnen dat zich onvoldoende geïnformeerd voelt over de elektriciteits- en aardgasmarkt gestegen van 31% in 2024 naar 37% in 2025. Dat meer gezinnen de afrekening nakijken betekent dus niet automatisch dat ze zich beter geïnformeerd voelen.

De Vlaamse Nutsregulator helpt gezinnen en bedrijven om wegwijs te raken in de energiemarkt door transparante en actuele informatie aan te bieden.

Met de [V-test](#)[®] kan je de verschillende energiecontracten beschikbaar op de markt vergelijken op basis van je eigen (verbruiks)gegevens. Sinds 1 juli 2025 staat op elke energiefactuur een unieke identificatiecode. Scan de QR-code of klik op de link en je ziet meteen in de V-check of je huidig contract eerder goedkoop of duur is. Je moet daarvoor geen extra gegevens invullen. De V-check vergelijkt op basis van een gemiddeld verbruik. Daarnaast biedt de Vlaamse Nutsregulator uitleg over energiecontracten, leveranciers, energieprijzen, facturen, markt cijfers ... op zijn [website](#). Zo krijgen afnemers een volledig overzicht van beschikbare producten, voorwaarden en marktontwikkelingen, waardoor zij beter geïnformeerde keuzes kunnen maken op de Vlaamse energiemarkt.

² Art. 3.2.18, 4°, c) Energiebesluit.

³ Art. 3.2.18, 18° Energiebesluit.

⁴ <https://www.vlaamsenutsregulator.be/publicaties/rapp-2025-17>