



Vlaamse
Nutsregulator

Rapport

van 22/09/2026

Met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening en de aansprakelijkheid van de aardgasdistributienetbeheerders in het Vlaamse Gewest in 2025

Inhoud

1. Situatieschets	4
1.1. Rapportering kwaliteit dienstverlening	4
1.2. Rapportering aansprakelijkheid netbeheerder	5
2. Profiel van het net	6
3. Onbeschikbaarheid van de toegang tot het distributienet	8
3.1. Onderbrekingen door geplande werken	8
3.2. Onderbrekingen door niet-geplande werken	9
3.3. Incidenten	10
3.4. Gemiddelde duur van onbeschikbaarheid	11
3.5. Vragen naar schadevergoeding n.a.v. storing of onderbreking	14
4. Kwaliteit en druk van het aardgas	16
4.1. Druk van het aardgas	16
4.2. Kwaliteit van het aardgas	17
5. Calorische bovenwaarde	17
6. Dienstverlening	19
6.1. Aansluitingsaanvragen	20
6.2. Klachten m.b.t. naleving van termijnen	22
6.3. Alle klachten	23
6.4. Referenties m.b.t. evolutie kwaliteit dienstverlening	25
6.5. Vergoedingen betaald door de aardgasdistributienetbeheerder	27
6.5.1. Forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting	27
6.5.2. Schadevergoeding wegens laattijdige aansluiting en heraansluiting (i.h.k.v. aansluitingscontract)	28
6.5.3. Schadevergoeding inzake meetgegevens of allocatiegegevens (i.h.k.v. toegangscontract)	28
6.6. Respecteren termijn voor aanleveren van offerte of weigering	28
6.7. Respecteren termijn voor realisatie van de aansluiting	28
7. Operationele verliezen	29
8. Gaslekken, gaslekopsporingen en melding van incidenten	29

9. Indicator slimme netten	29
10. Conclusies voor het jaar 2025	30
10.1. Per categorie	30
10.2. Algemeen	30

1. Situatieschets

1.1. Rapportering kwaliteit dienstverlening

Conform artikel 2.1.16 van de Netcode (Deel II) van het Technisch Reglement Distributie van Gas in het Vlaamse Gewest¹ (TRDG) moeten alle aardgasdistributienetbeheerders in Vlaanderen jaarlijks vóór 1 april een verslag indienen bij de Vlaamse Nutsregulator, waarin zij de **kwaliteit van hun dienstverlening beschrijven** in het voorgaande kalenderjaar. Dit verslag dient opgesteld te worden volgens een rapporteringsmodel², opgemaakt door de Vlaamse Nutsregulator, en gepubliceerd op zijn website.

De door de Vlaamse Nutsregulator opgevraagde gegevens hebben betrekking op:

- de onderbrekingen van de toegang tot het distributienet;
- de kwaliteit;
- de dienstverlening i.v.m. het naleven van de reglementair opgelegde termijnen.

Dit rapport synthetiseert de gegevens voor kalenderjaar 2025, maakt een vergelijking tussen de aardgasdistributienetbeheerders en geeft een aantal kerncijfers voor het Vlaamse Gewest.

Bij de interpretatie van de gerapporteerde kwaliteitsgegevens dient rekening gehouden te worden met historische wijzigingen in bepaalde netgebieden, zoals ook vermeld in vorige kwaliteitsrapporten. Hieromtrent is op te merken dat de netgebieden evenals sommige benamingen van distributienetbeheerders grondig wijzigden op 1 januari 2025³. Door deze wijzigingen is het niet mogelijk om voor elke netbeheerder een vergelijking te maken met de resultaten van voorgaande jaren:

Tabel 1: Evolutie netgebieden

Benaming tot eind 2024	Benaming vanaf 1 januari 2025
Fluvius Antwerpen	Fluvius Antwerpen
Sibelgas en deel Iverlek	Fluvius Halle-Vilvoorde
Imewo	Fluvius Imewo
Iveka	Fluvius Kempen
Fluvius Limburg	Fluvius Limburg
Intergem	Fluvius Midden-Vlaanderen
Gaselwest en Fluvius West	Fluvius West
Iverlek	Fluvius Zenne-Dijle

Naast de kwaliteitsrapportering stimuleert de Vlaamse Nutsregulator de aardgasdistributienetbeheerders ook via de tariefmethodologie⁴ om de kwaliteit van hun dienstverlening op peil te houden en waar mogelijk te verbeteren. Met dat doel is in 2017 een kwaliteitsprikkel of Q-factor geïntroduceerd. Op basis van de geleverde kwaliteitsprestaties in de

¹ <https://www.vlaamsenutsregulator.be/publicaties/besl-2023-09>

² <https://www.vlaamsenutsregulator.be/publicaties/mede-2024-06>

³ Zie ook <https://www.fluvius.be/nl/wijzigingen-netbeheerders-2025/wie-is-mijn-netbeheerder-vanaf-1-01-2025>

⁴ <https://www.vlaamsenutsregulator.be/nl/tariefmethodologie>

periode 2017-2019 werd in de reguleringsperiode 2021-2024 een deel van het toegelaten inkomen op een budgetneutrale manier herverdeeld tussen de aardgasdistributienetbeheerders onderling. Het toegelaten inkomen van de bovengemiddeld presterende netbeheerders werd in beperkte mate verhoogd, dat van de ondergemiddeld presterende netbeheerders verlaagd.

Met de tariefmethodologie 2025-2028 wordt de kwaliteitsprikkel versterkt en uitgebreid. Hij is niet langer budgetneutraal en neemt niet langer het gemiddelde als maatstaf, maar stelt referentiewaarden voorop. Als de netbeheerder beter presteert dan de referentiewaarde dan kan hij een bonus verdienen. Daartegenover staat een malus als hij minder presteert. De kwaliteitsprikkel wordt berekend en opgevolgd aan de hand van zes kwaliteitsindicatoren, waaronder bijvoorbeeld ook de frequentie en duur van onderbrekingen.

1.2. Rapportering aansprakelijkheid netbeheerder

Het instaan voor de goede en veilige werking van het elektriciteits- en aardgasdistributienet behoort tot de kerntaken van de distributienetbeheerder. Dit houdt in dat de spanning en frequentie van de stroom, of de gasdruk, voldoet aan welbepaalde kwaliteitsnormen.

Dit houdt tevens in dat onderbrekingen van elektriciteits- of gastoevoer op zijn net tot een minimum beperkt moeten worden.

De opvolging en beoordeling van de uitvoering van deze taak gebeurt in het kwaliteitsrapport.

Als de stroom- of gastoevoer onderbroken wordt, of er is een 'storing' op het distributienet, kan dit soms leiden tot schade, of minstens ongemak, in hoofde van de netgebruiker. En dan rijst de vraag naar de aansprakelijkheid van de netbeheerder hiervoor.

Sinds 1 januari 2015 werden enkele **vergoedingsplichten** geïntroduceerd: de distributienetbeheerder is een forfaitaire vergoeding aan de netgebruiker verschuldigd in geval van laattijdige aansluiting of laattijdige heraansluiting (elektriciteit of gas), en tevens in geval van langdurige, niet-geplande stroomonderbreking (enkel elektriciteit). Deze vergoedingsplichten gelden naast de gemeenrechtelijke aansprakelijkheid.

De vergoedingsplichten betreffen een vorm van objectieve, dus foutloze aansprakelijkheid van de netbeheerder. De netgebruiker moet in dat geval dus geen schade bewijzen. Diens ongemak (ook een vorm van schade natuurlijk) wordt vermoed, en het is hiervoor dat de netgebruiker een – weliswaar beperkte – forfaitaire vergoeding kan ontvangen.

De distributienetbeheerders rapporteren jaarlijks een aantal cijfergegevens over de aansprakelijkheidsregeling volgens een door ons vooropgesteld model, dat sinds 2020⁵ mee deel uitmaakt van het rapporteringsmodel kwaliteit dienstverlening.

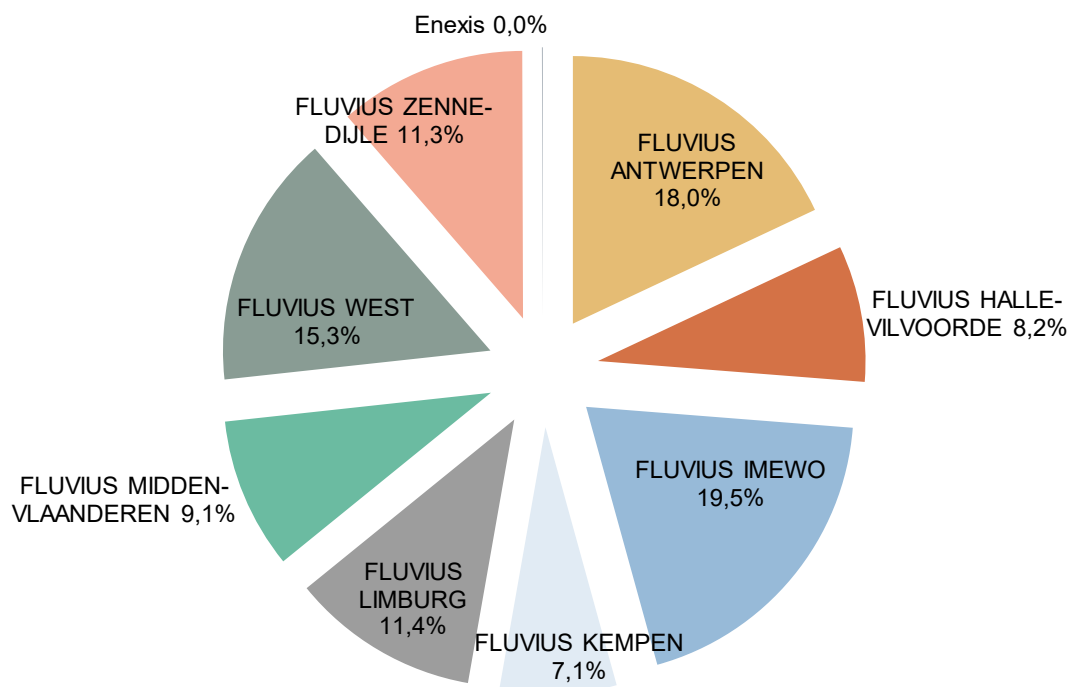
⁵ Voor een historiek van eerdere rapporteringen over aansprakelijkheid verwijzen we naar ons rapport [RAPP-2020-19](#).

2. Profiel van het net

Ter situering wordt in Tabel 2 het aantal afnemers per aardgasdistributienetbeheerder weergegeven.

Tabel 2 Aantal afnamepunten op aardgasdistributienetten op 1 januari 2026

Distributienetbeheerder (DNB)	Totaal aantal afnamepunten
Fluvius Antwerpen	428.995
Fluvius Halle-Vilvoorde	196.289
Fluvius Imewo	463.695
Fluvius Kempen	168.335
Fluvius Limburg	270.952
Fluvius Midden-Vlaanderen	217.487
Fluvius West	365.238
Fluvius Zenne-Dijle	270.331
Enexis (Nederland)	1.095
Totaal	2.382.417



Figuur 1 Verdeling van de afnamepunten gas op distributienetten in Vlaanderen 2025

Op 1 januari 2026 was het aantal afnamepunten met 0,2% gegroeid t.o.v. het vorige jaar. Dit is aanzienlijk lager dan de groei over 2024 en 2023 (0,5% en 0,4%). In eerdere jaren 2022 en 2021 bedroeg de groei overigens nog 0,7% en 1,7%.

Door Enexis werd geen rapportering ingediend aangezien het distributienet slechts één gemeente (Baarle-Hertog) omvat in Vlaanderen en het gasnet gekoppeld is aan het Nederlandse aardgasnet. De VREG ontving in 2025 geen klachten over de kwaliteit van de dienstverlening in Baarle-Hertog.

3. Onbeschikbaarheid van de toegang tot het distributienet

Krachtens het Energiedecreet artikel 4.1.6. 1° heeft de aardgasdistributienetbeheerder o.m. als taak het beheer en onderhoud en het ontwikkelen onder economische voorwaarden van een veilig, betrouwbaar en efficiënt net. Artikel 1.2.1 §2 van het TRDG bepaalt dat de distributienetbeheerder al wat redelijkerwijs binnen zijn mogelijkheden ligt, in het werk moet stellen om onderbrekingen van de toegang tot het distributienet te voorkomen, of indien een onderbreking optreedt, die zo snel mogelijk te verhelpen.

In dit onderdeel wordt onderzocht in hoeverre klanten in 2025 werden getroffen door onderbrekingen in hun afname van aardgas van het distributienet.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen de onbeschikbaarheid van aardgas voor afnemers ten gevolge van door de netbeheerder geplande werken, niet-geplande werken en incidenten. Bij geplande en niet-geplande werken gaat het om onderbrekingen die één toegangspunt treffen, bij incidenten gaat het om situaties die meerdere toegangspunten treffen en onbeschikbaarheid van gas tot gevolg hebben.

3.1. Onderbrekingen door geplande werken

Krachtens artikel 2.3.4 van het TRDG heeft de aardgasdistributienetbeheerder het recht om, na overleg met de betrokken distributienetgebruiker, de toegang tot het aardgasdistributienet te onderbreken als de veiligheid, de betrouwbaarheid of de efficiëntie van het aardgasdistributienet of de aansluiting werkzaamheden vereist aan het aardgasdistributienet of de aansluiting. De geplande werken aan de aansluiting omvatten werken aan de dienstleiding (sanering, overkoppeling) of het vernieuwen van de gasmeter.

Zoals gebruikelijk rapporteren de netbeheerders aan de Vlaamse Nutsregulator het aantal uitgevoerde werken en de standaardtijd voor de onbeschikbaarheid.

Tabel 3 Onderbrekingen door geplande werken in 2025

	Werken aan de dienstleiding		Werken aan de gasmeter	
	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers
Fluvius Antwerpen		0	1:00	38.248
Fluvius Halle-Vilvoorde		0	1:00	30.548
Fluvius Imewo		0	1:00	48.173
Fluvius Kempen		0	1:00	30.957
Fluvius Limburg		0	1:00	36.532
Fluvius Midden-Vlaanderen		0	1:00	36.744
Fluvius West		0	1:00	47.727
Fluvius Zenne-Dijle		0	1:00	34.271
Totaal		0		303.200

Het aantal werken aan gasmeters ligt sinds 2021 een factor hoger dan vroeger, omwille van de versnelde uitrol van de digitale gasmeter.

De standaardtijd voor werken aan de gasmeter werd ingeschat op 1:00 uur. In het verleden werd hiervoor door de DNB's een standaardtijd van 2:00 uur gerekend. Dit cijfer was echter niet meer correct, want sinds de uitrol van de digitale gasmeter maakt de plaatsing van digitale gasmeters de overgrote meerderheid uit van werken aan de gasmeter. Een digitale gasmeter wordt in de praktijk echter in een veel kortere tijd geplaatst dan in 2 uur.

De onderbrekingen als gevolg van geplande werken hebben een beperkte impact op het gebruikerscomfort aangezien de getroffen klanten vooraf door de netbeheerder van het moment en de verwachte duur van de onderbreking werden ingelicht.

3.2. Onderbrekingen door niet-geplande werken

Niet-geplande werken zijn interventies door de aardgasdistributienetbeheerder ten gevolge van meldingen door de afnemers. Deze meldingen kunnen gaan over een plotse gasreuk, een gasonderbreking, een beschadiging aan de installatie of een storing aan de meetinstallatie.

Overeenkomstig het artikel 2.3.5 van het TRDG voorziet de aardgasdistributienetbeheerder in een permanent telefonisch informatienummer waarop onderbrekingen kunnen worden gemeld en informatie over onderbrekingen kan worden verstrekt.⁶ Volgens artikel 2.3.3/1 van het TRDG dient de aardgasdistributienetbeheerder binnen twee uur na de melding van een storing aan de aansluiting ter plaatse te zijn om de werkzaamheden aan te vangen die leiden tot het opheffen van de storing.

Tabel 4 Onderbrekingen door niet-geplande werken in 2025

	Lagedruknet (LD)		Middendruknet (MD)	
	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers
Fluvius Antwerpen	2:31	504	1:48	4
Fluvius Halle-Vilvoorde	2:19	195	3:37	10
Fluvius Imewo	1:56	438	4:27	11
Fluvius Kempen	2:24	159	1:32	1
Fluvius Limburg	3:52	204	0:00	0
Fluvius Midden-Vlaanderen	2:38	202	0:00	0
Fluvius West	2:59	309	3:57	3
Fluvius Zenne-Dijle	2:44	190	2:03	3

De in bovenstaande tabel vermelde onderbrekingsduur is de gemiddelde onderbrekingsduur per getroffen afnemer. Het aantal getroffen afnemers is mogelijk licht onderschat. Wanneer er bijvoorbeeld een storing is op één aansluiting met meerdere netgebruikers (bv. een

⁶ Voor alle Fluvius-DNB's is het permanente nummer voor storingen en defecten 078 35.35.00.

appartementengebouw), zal de distributienetbeheerder gewoonlijk alleen die afnemers registreren die de storing hebben gemeld.

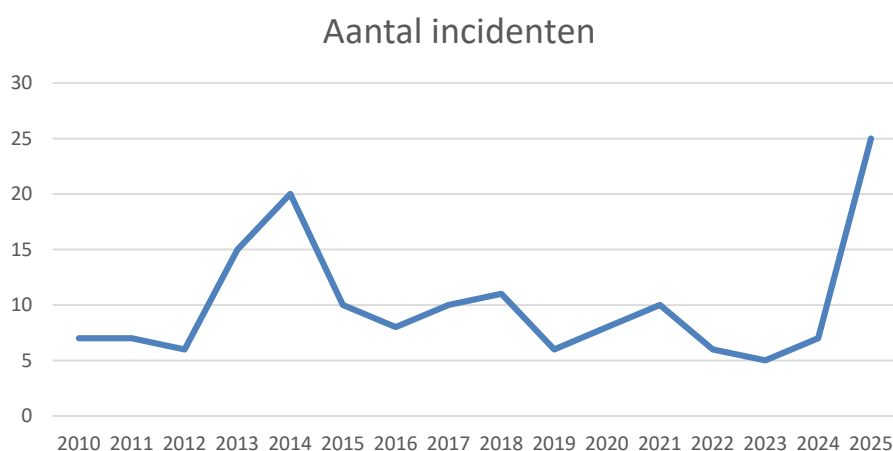
Het aantal interventies op het lagedruknet en middendruknet in 2025 ligt op hetzelfde niveau als de vorige jaren.

De onderbrekingen door niet-geplande werken zijn in de praktijk kleiner in aantal en in bijdrage aan de gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer dan de onderbrekingen door geplande werken (zie ook Tabel 6).

3.3. Incidenten

Een incident is bijvoorbeeld een gaslek ontstaan bij graafwerken, waarbij de aardgastoevoer naar meerdere afnemers moest worden afgesloten. Naargelang de configuratie van het aardgasdistributienet en de ernst van de situatie, zal de netbeheerder trachten de hinder voor de betrokkenen tot een minimum te beperken.

Over 2025 waren er 25 incidenten waarbij de gastoevoer naar meer dan één afnemer moest afgesloten worden. Dat is een hoger aantal dan de vorige jaren, vooral omwille van een hoog aantal incidenten veroorzaakt door derden bij Fluvius West. Het aantal getroffen afnemers is echter niet uitzonderlijk veel hoger.



Figuur 2 Aantal incidenten

Tabel 5 Onderbrekingen n.a.v. incidenten in 2025

Onderbrekingen n.a.v. incidenten			
	Gem. duur (h:min)	Aantal afnemers	Aantal incidenten
Fluvius Antwerpen	7:00	26	1
Fluvius Halle-Vilvoorde	2:45	9	2
Fluvius Imewo	2:35	177	5
Fluvius Kempen	5:18	24	1
Fluvius Limburg	14:49	21	2
Fluvius Midden-Vlaanderen	1:48	10	1
Fluvius West	7:26	174	13

De in de tabel vermelde onderbrekingsduur is de gemiddelde onderbrekingsduur per getroffen afnemer. Niet-vermelde DNB's rapporteerden geen onbeschikbaarheid omwille van incidenten.

De incidenten die meegeteld worden zijn incidenten waarbij de gastoevoer naar afnemers werd onderbroken. Bij de meeste gaslekken gebeurt een dergelijke afsluiting niet. Uit veiligheidsoverwegingen geeft de netbeheerder immers de voorkeur aan het werken met leidingen onder gasdruk, om brandbare of explosieve mengsels van lucht en gas in de geledigde leidingen te vermijden. Bovendien wordt door de hulpdiensten (lokale brandweer) vaak een veiligheidsperimeter ingesteld waaruit mensen worden geëvacueerd. Een dergelijke evacuatie zou ook als een onderbreking van de gastoevoer kunnen worden beschouwd voor de tijd dat een inwoner de toegang tot zijn woning werd ontzegd, maar het aantal op vraag van de hulpdiensten geëvacueerde wooneenheden wordt niet overgemaakt aan de netbeheerders.

Het aantal minuten onderbreking door incidenten ligt lager dan de onderbreking door geplande en niet-geplande werken.

3.4. Gemiddelde duur van onbeschikbaarheid

De volgende tabel geeft weer welke de gemiddelde jaarlijkse onbeschikbaarheid van de aardgastoevoer is, uitgedrukt in minuten, voor het totale aantal afnemers per aardgasdistributienetbeheerder.

De som van de onbeschikbaarheid door geplande werken, niet-geplande werken en incidenten wordt weergegeven.

Er moet opgemerkt worden dat :

- de gemiddelde onbeschikbaarheid bekomen wordt door de onderbrekingsduur van een beperkt aantal getroffen afnemers te verrekenen over heel het klantenbestand;
- de onbeschikbaarheid ten gevolge van geplande werken gebaseerd is op standaardtijden, en dus voor een deel geschat wordt;
- de onbeschikbaarheid ook de werken op vraag van de afnemer kan bevatten, en de oorzaak van de onderbreking in dat geval niet altijd bij de aardgasdistributienetbeheerder ligt;
- voor de kolom incidenten, de oorzaak van de onbeschikbaarheid vaak ligt bij externe partijen, bijvoorbeeld beschadiging van een leiding bij graafwerken.

Tabel 6 Gemiddelde duur onbeschikbaarheid aardgas per afnemer in 2025

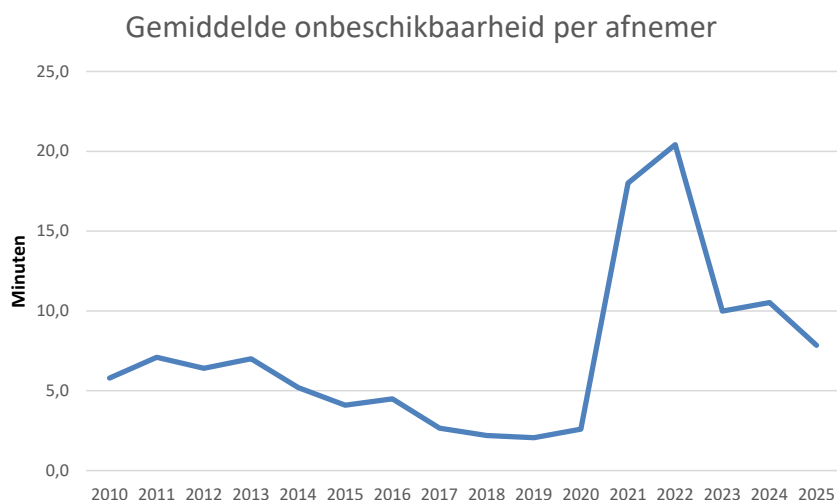
Gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer (berekening VNR)				
	Geplande werken (min:sec)	Niet-geplande werken (min:sec)	Incidenten (min:sec)	Totaal
Fluvius Antwerpen	5 min 21 sec	11 sec	1 sec	
Fluvius Halle-Vilvoorde	9 min 20 sec	9 sec	0 sec	
Fluvius Imewo	6 min 14 sec	7 sec	4 sec	
Fluvius Kempen	11 min 2 sec	8 sec	3 sec	
Fluvius Limburg	8 min 5 sec	10 sec	4 sec	
Fluvius Midden-Vlaanderen	10 min 8 sec	9 sec	0 sec	
Fluvius West	7 min 50 sec	9 sec	0 sec	
Fluvius Zenne-Dijle	7 min 36 sec	7 sec	0 sec	
Gemiddelde 2025	7 min 38 sec	9 sec	4 sec	7 min 51 sec

Berekend als een theoretisch gemiddelde over alle afnemers in Vlaanderen bedroeg de onbeschikbaarheid van aardgas in 2025 7'51" per afnemer, met als uitersten per netgebied 5'33" (Fluvius Antwerpen) en 11'13" (Fluvius Kempen). Dat is een lager gemiddelde dan vorig jaar omdat er minder digitale meters geplaatst werden.

De onderbrekingen van de aardgastoevoer zijn hoofdzakelijk het gevolg van geplande werken, m.a.w. noodzakelijke ingrepen door de distributienetbeheerder aan de dienstleiding of de gasmeter van de klant. Maar aangezien deze werken aangekondigd worden of in overleg met de getroffen eindafnemers gebeuren, blijft de hinder voor de afnemers beperkt. Vanaf 2021 is het cijfer sterk gestegen omwille van de plaatsing van een groot aantal digitale gasmeters. Vanaf 2023 is het cijfer wat gedaald omdat we een meer realistische, lagere inschatting maakten van de standaardtijd voor de plaatsing van digitale gasmeters.

Het aantal onderbrekingen ten gevolge van storingen of defecten aan de aansluiting op het aardgasnet is zeer beperkt in verhouding tot de geplande werken en bleef op het niveau van de laatste jaren. De evolutie van dit cijfer kan eventueel een indicatie geven over de staat van het aardgasdistributienet.

Figuur 3 geeft de historie van de onbeschikbaarheid weer.



Figuur 3 Gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer: historie

De onbeschikbaarheid, en meer specifiek de onbeschikbaarheid door geplande werken, ligt door de versnelde uitrol van de digitale gasmeter iets hoger dan de cijfers in het buitenland.

Nederland kende in 2025 een gemiddelde onbeschikbaarheid van 3'42" voor geplande en van 48" voor ongeplande onderbrekingen.⁷ De uitrol van de slimme meter in Nederland is grotendeels afgerond.

Duitsland publiceert geen cijfer voor geplande onbeschikbaarheid en heeft een ongeplande onbeschikbaarheid van 1'33" voor 2024.⁸

In de UK ligt de onbeschikbaarheid op 10 min (totaal van geplande en ongeplande onbeschikbaarheid) voor 2017-18 (meest recent beschikbare cijfer).⁹ Voor Frankrijk vonden we geen cijfers terug.

⁷ Netbeheer Nederland, Betrouwbaarheid van gasdistributienetten in Nederland, Resultaten 2025

⁸ <https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Fachthemen/ElektrizitaetundGas/Versorgungssicherheit/Versorgungsunterbrechungen/start.html>

⁹ www.ofgem.gov.uk/energy-data-and-research/data-portal | Network availability: Gas distribution

3.5. Vragen naar schadevergoeding n.a.v. storing of onderbreking

Voor gas bestaat er geen forfaitaire schadevergoeding voor onderbrekingen, zoals die bestaat voor elektriciteit. De andere vragen naar schadevergoeding (niet-forfaitair) worden hieronder weergegeven.

Tabel 7 geeft de evolutie weer van schadevergoedingen die netgebruikers aanvroegen bij Fluvius ten gevolge van storingen of onderbrekingen op aardgasdistributienetten. In 2025 werden 244 vragen ingediend, wat vergelijkbaar is met vorig jaar. Het bedrag van uitgekeerde schadevergoedingen is gelijkaardig aan vorig jaar.

Tabel 7 Schadevergoeding storing of onderbreking - Historiek

		2021	2022	2023	2024	2025
		#dossiers / bedrag	#dossiers / bedrag	#dossiers / bedrag	#dossiers / bedrag	#dossiers / bedrag
# in jaar x ingediende vragen naar schadevergoeding n.a.v. storing of onderbreking		202	191	240	253	244
# in jaar x afgehandelde dossiers (ongeacht jaar van indiening (a))		207	186	243	270	241
# afgewezen dossiers (b)		116	118	125	159	121
	wegens geen storing of onderbreking	0	4	0	2	0
	wegens geen bewezen fout DNB	28	28	22	36	17
	wegens exoneratiebeding in aansluitingscontract	0	0	0	2	0
	- betreft geen rechtstreekse materiële/lichamelijke schade	0	0	0	0	0
	- rechtstreekse schade <250 euro (franchise)	0	0	0	0	0
	- onderbreking <1 uur	0	0	0	0	0
	wegens andere reden	88	86	103	119	104
# ingewilligde dossiers (c)		91	68	118	111	120
totaal bedrag uitgekeerde schadevergoedingen (€)		19833	18240	28694	39772	35211
# incidenten met toepassing v/h plafondbedrag (2 mio euro)		0	0	0	0	0

Tabel 8 geeft het overzicht per DNB voor 2025.

Een aanzienlijk deel van de afgewezen dossiers wordt door de DNB ingedeeld onder “wegens andere reden”. Andere redenen gingen voornamelijk om dossiers waar de werken door een onderaannemer werden uitgevoerd.

Tabel 8 Schadevergoeding storing of onderbreking – 2025

		Fluvius Antwerpen	Fluvius Halle-Vilvoorde	Fluvius Imewo	Fluvius Kempen	Fluvius Limburg	Fluvius Midden-Vlaanderen	Fluvius West	Fluvius Zenne-Dijle
# in jaar x ingediende vragen naar schadevergoeding n.a.v. storing of onderbreking		24	28	46	25	25	33	30	33
# totaal in jaar x afgehandelde dossiers (ongeacht jaar van indiening (A))		23	28	42	25	29	28	33	33
#afgewezen dossiers (B)		8	19	19	21	17	17	8	12
	wegens geen storing of onderbreking	0	0	0	0	0	0	0	0
	wegens geen bewezen fout DNB	4	1	3	1	0	3	3	2
	wegens exonerationebeding in aansluitcontract	0	0	0	0	0	0	0	0
	- geen rechtstreekse materiële/lichamelijke schade	0	0	0	0	0	0	0	0
	- rechtstreekse schade <250 euro (franchise)	0	0	0	0	0	0	0	0
	- onderbreking <1 uur	0	0	0	0	0	0	0	0
	andere reden	4	18	16	20	17	14	5	10
# ingewilligde dossiers (C)		15	9	23	4	12	11	25	21
totaal bedrag uitgekeerde schadevergoedingen (€)		3.149	1.332	6.935	1.729	3.691	2.870	3.679	11.826
Incidenten in jaar x waarbij toepassing gemaakt werd v/h plafondbedrag (2 mio. Euro)		0	0	0	0	0	0	0	0

In 2025 werden geen regresvorderingen ingesteld door DNB's.

4. Kwaliteit en druk van het aardgas

4.1. Druk van het aardgas

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de door de aardgasdistributienetbeheerders ontvangen meldingen van afnemers in verband met de druk van het aardgas, met onderscheid tussen het overwegend residentiële lagedruknet (LD) en het middendruknet (MD).

Tabel 9 Meldingen van afnemers op het LD-net m.b.t. gasdruk in 2025

LD-net	Aantal meldingen			Type drukprobleem				Ratio	
	Totaal	Waarvan terechte meldingen		Druk te hoog		Druk te laag		Ander	Afne- mers/ meldin- gen
Fluvius Antwerpen	86	63	73%	20	32%	43	68%	0	6.786
Fluvius Halle-Vilvoorde	58	53	91%	21	40%	32	60%	0	3.519
Fluvius Imewo	185	173	94%	71	41%	102	59%	0	2.600
Fluvius Kempen	98	92	94%	45	49%	47	51%	0	1.826
Fluvius Limburg	158	147	93%	58	39%	89	61%	0	1.840
Fluvius Midden-Vlaanderen	131	127	97%	73	57%	54	43%	0	1.709
Fluvius West	76	59	78%	23	39%	36	61%	0	6.133
Fluvius Zenne-Dijle	177	165	93%	88	53%	77	47%	0	1.597
Totaal	969	879	91%		45%		55%		2.668

Tabel 10 Meldingen van afnemers op het MD-net m.b.t. gasdruk in 2025

MD-net	Aantal meldingen			Type drukprobleem				Ratio	
	Totaal	Waarvan terechte meldingen		Druk te hoog		Druk te laag		Ander	Afne- mers/ meldi- ngen
Fluvius Antwerpen	8	1	13%		0%	1	100%	0	1.450
Fluvius Halle-Vilvoorde	5	3	60%		0%	3	100%	0	3.254
Fluvius Imewo	26	22	85%	2	9%	20	91%	0	631
Fluvius Kempen	2	0	0%					0	
Fluvius Limburg	6	1	17%		0%	1	100%	0	416
Fluvius Midden-Vlaanderen	2	1	50%		0%	1	100%	0	477
Fluvius West	14	6	43%	3	50%	3	50%	0	564
Fluvius Zenne-Dijle	11	7	64%	1	14%	6	86%	0	970
Totaal	74	41	55%	6	15%	35	85%	0	890

Op het LD-net waren er in 2025 879 terechte meldingen ten opzichte van 1.043 gemiddeld in de drie vorige jaren.

Op het MD-net waren er in 2025 41 terechte meldingen ten opzichte van 45 gemiddeld in de drie vorige jaren.

Over alle netten samen (LD en MD) zien we dus 920 terechte meldingen of een gemiddelde van één terechte melding per 2.588 afnemers. Voor de drie vorige jaren was dit gemiddeld één terechte melding per 2.250 afnemers. In vergelijking met de vorige jaren hadden dus iets minder afnemers een melding over de gasdruk.

4.2. Kwaliteit van het aardgas

Het aardgas in de distributienetten is afkomstig uit het hoge druk vervoersnet in beheer van Fluxys Belgium¹⁰. Klachten van afnemers over de samenstelling van het gas zijn eerder zeldzaam. Toch kan soms lokaal een probleem optreden zoals de aanwezigheid van teveel stof na werken en dit ondanks de door de netbeheerder geplaatste filters in het net, of de aanwezigheid van waterdamp.

Over 2025 werden 4 klachten van een klant geregistreerd over de kwaliteit van het aardgas. Ter vergelijking: voor 2019-2024 waren dat 3, 2, 1, 1, 2 en 2 klachten.

5. Calorische bovenwaarde

De energie-inhoud van aardgas wordt uitgedrukt in kWh per normaal m³ gas (m³(n)), d.i. het volume omgerekend naar 0°C en 1 atmosfeer druk. Omdat de samenstelling van het gas van fossiele oorsprong continu tot enkele percenten in samenstelling varieert, wordt een gemiddelde waarde bepaald per netwerk, per geaggregeerd ontvangstation (GOS) en per maand. De maandelijks waarden van de calorische bovenwaarde zijn te raadplegen op de website van Atrias.¹¹

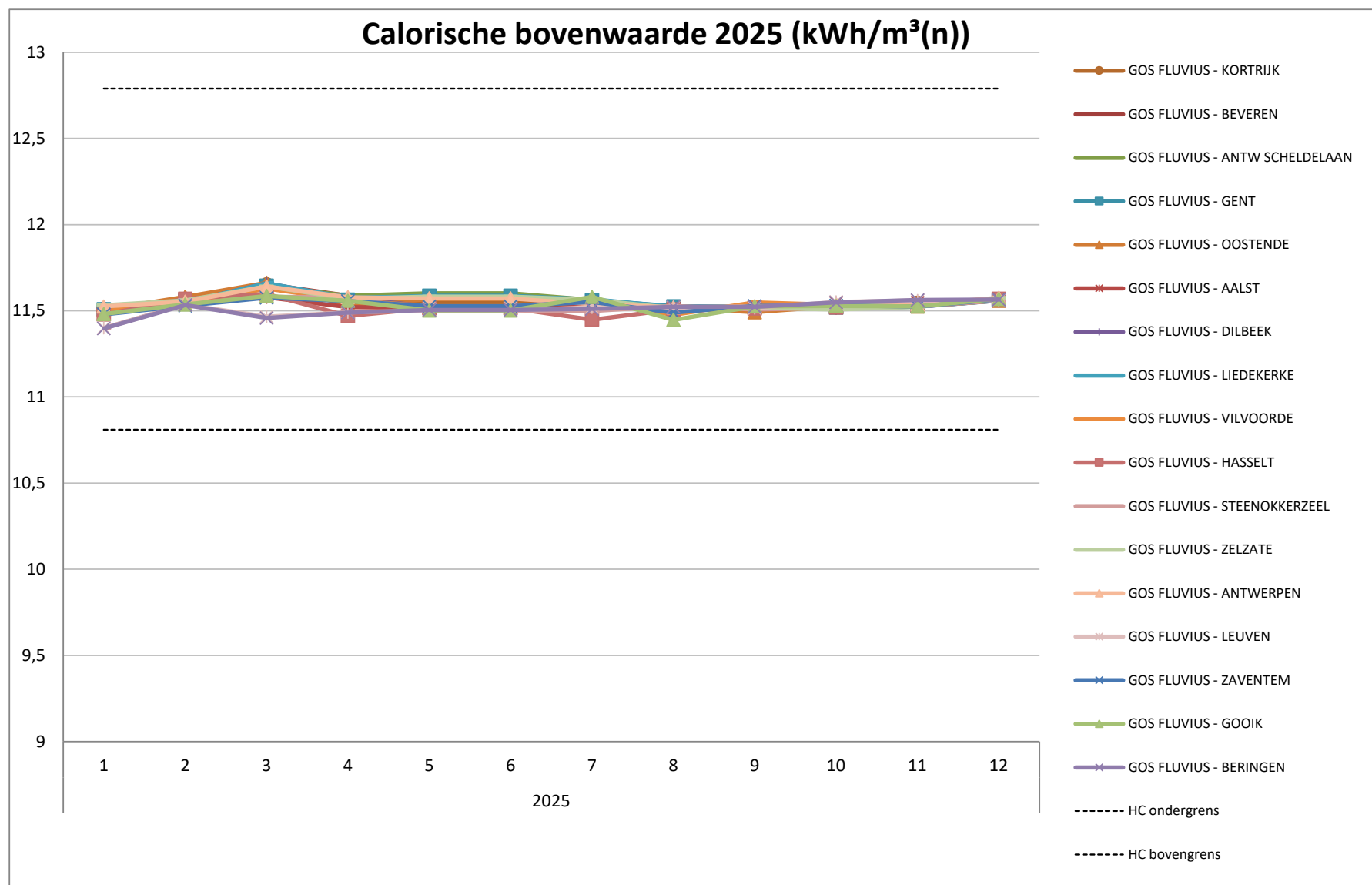
In Figuur 5 wordt de calorische bovenwaarde (CBW) van het aardgas voor 2025 weergegeven per GOS en uitgedrukt in kWh/m³(n).

In 2024 werd de conversie van de L-gas netten naar H-gas voltooid. In de grafiek zien we voor 2025 dus enkel nog geaggregeerde ontvangstations met hoogcalorisch gas.

Voor alle aardgasdistributienetbeheerders liggen de gerapporteerde calorische bovenwaarden binnen de toegelaten vork, aangeduid met stippellijn in de figuur.

¹⁰ Abstractie makend van twaalf bestaande injectie-installaties op het distributienet in Vlaanderen.

¹¹ <https://www.atrias.be/sector-data>



Figuur 4 Calorische bovenwaarde per GOS

6. Dienstverlening

Om de kwaliteit van de dienstverlening van de distributienetbeheerders op te volgen, gaan we onder meer na hoeveel geregistreerde klachten er zijn over de dienstverlening van de netbeheerder.

Een **klacht** wordt als volgt gedefinieerd:

“Een klacht is elke uiting van ontevredenheid van een externe partij over de netbeheerder, zijn dienstverleningen of producten.”

De klachten van netgebruikers worden op verschillende plaatsen geregistreerd. We geven hieronder een overzicht van de **verschillende registraties**.

Een netgebruiker met een klacht over de dienstverlening van de distributienetbeheerder kan in eerste instantie terecht bij de netbeheerder zelf¹², die dan mogelijks snel de oorzaak van de ontevredenheid wegneemt.

Distributienetgebruikers die niet tevreden zijn met het ontvangen antwoord of de geboden oplossing van de klachtenbehandelaar van de distributienetbeheerder, of die geen antwoord hebben ontvangen binnen de termijn van 14 dagen, worden door Fluvius op haar website doorverwezen naar de “klachtencommissie Fluvius”, die los staat van de operationele dienstverlening en intern een bemiddelende rol opneemt.

Indien de distributienetgebruiker uiteindelijk nog geen bevredigend antwoord van Fluvius heeft ontvangen, kan hij zich richten tot de volgende diensten, die door bemiddeling tussen de verschillende partijen tot een oplossing trachten te komen:

- De Vlaamse Ombudsdienst¹³
- De Ombudsdienst voor Energie¹⁴
- De Vlaamse Nutsregulator

Indien de netgebruiker ontevreden blijft over het resultaat van de bemiddeling en het antwoord van de netbeheerder op zijn klacht, dan kan hij de klacht tegen de netbeheerder laten behandelen als een *geschil* bij de Vlaamse Nutsregulator (‘geschillenbeslechting’¹⁵), die dan nagaat of de distributienetbeheerder zijn wettelijke taken heeft vervuld.

Om de cijfers met betrekking tot de dienstverleningskwaliteit te kunnen kaderen geven we eerst een overzicht van de door de distributienetbeheerders behandelde **aansluitingsaanvragen**. Daarna gaan we dieper in op de cijfers over de dienstverlening, zoals de **vergoedingen** betaald aan netgebruikers en de **ontvangen klachten**. Voor die laatste groep kijken we ook naar de klachten ontvangen bij de Ombudsdienst voor Energie en bij de Vlaamse Ombudsdienst.

¹² De netgebruiker kan hiervoor terecht bij werkmaatschappij Fluvius System Operator.

¹³ <https://www.vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst>

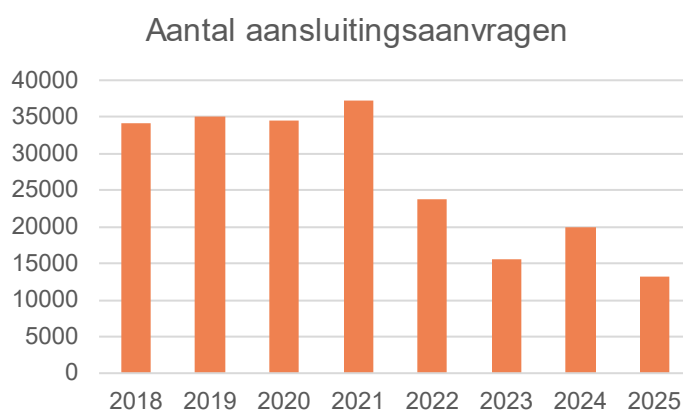
¹⁴ <https://www.ombudsmanenergie.be/nl>

¹⁵ Energiedecreet art. 3.1.4/3.

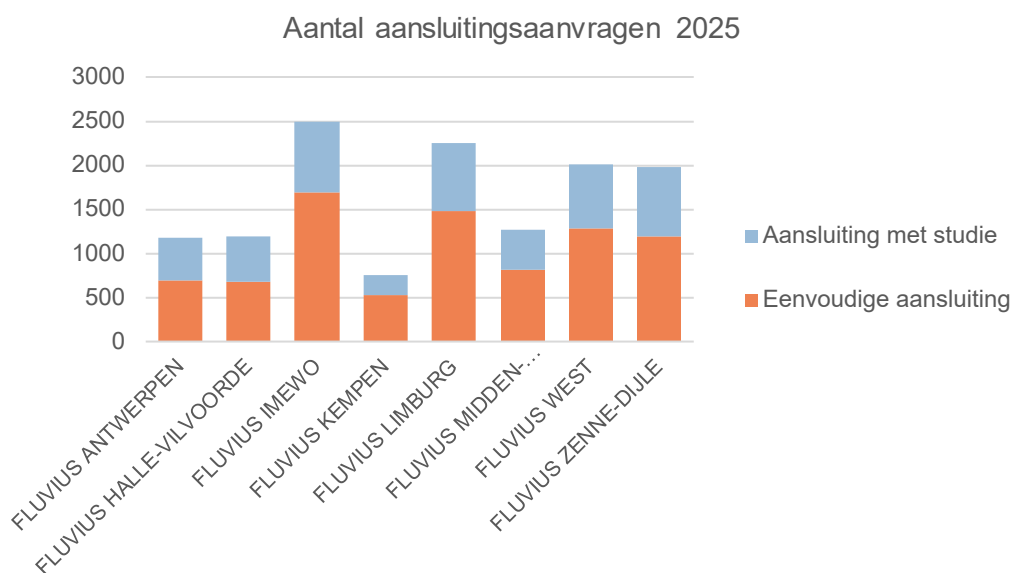
6.1. Aansluitingsaanvragen

Overeenkomstig het TRDG art. 2.2.6 en 2.2.7, maakt de aardgasdistributienetbeheerder bij aanvragen voor een nieuwe gasaansluiting een onderscheid tussen een eenvoudige aansluiting en een aansluiting met voorafgaande studie.

Figuur 5 geeft de evolutie van het totaal aantal aansluitingsaanvragen weer, en figuur 6 het aantal aanvragen voor een eenvoudige aansluiting en voor een aansluiting met voorafgaande studie per DNB.



Figuur 5 Evolutie aantal aansluitingsaanvragen

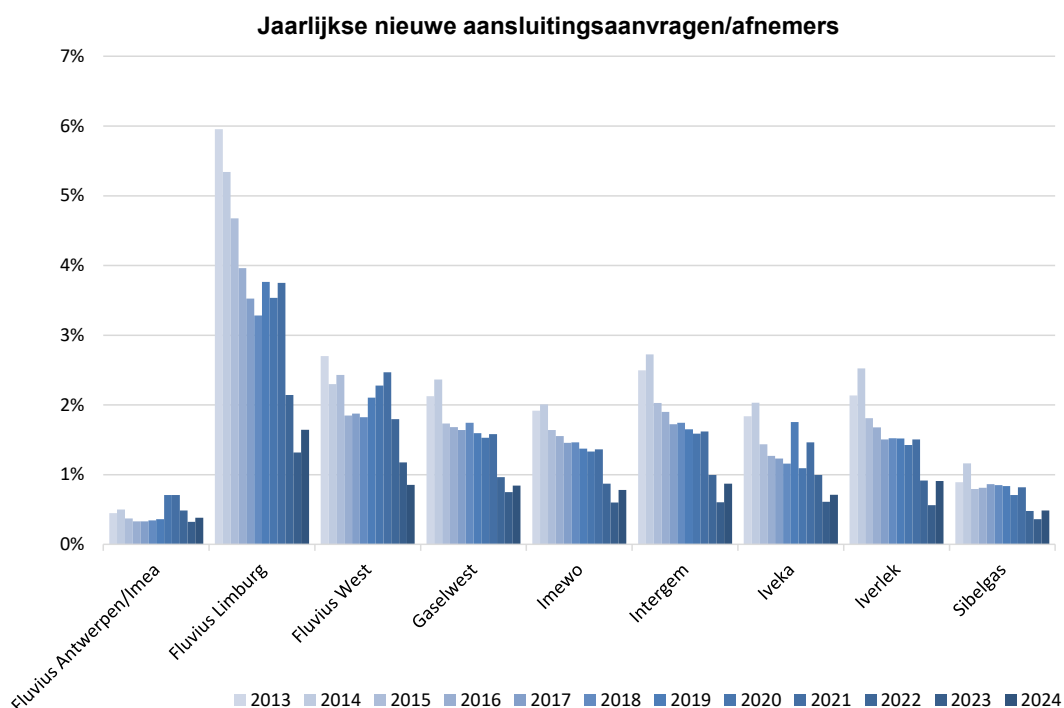


Figuur 6 Aantal aansluitingsaanvragen in 2025 per DNB

In figuur 7 wordt de evolutie van de aansluitingsaanvragen t.o.v. het bestaande klantenbestand weergegeven per DNB tot 2024. In figuur 8 wordt deze verhouding weergegeven voor 2025.

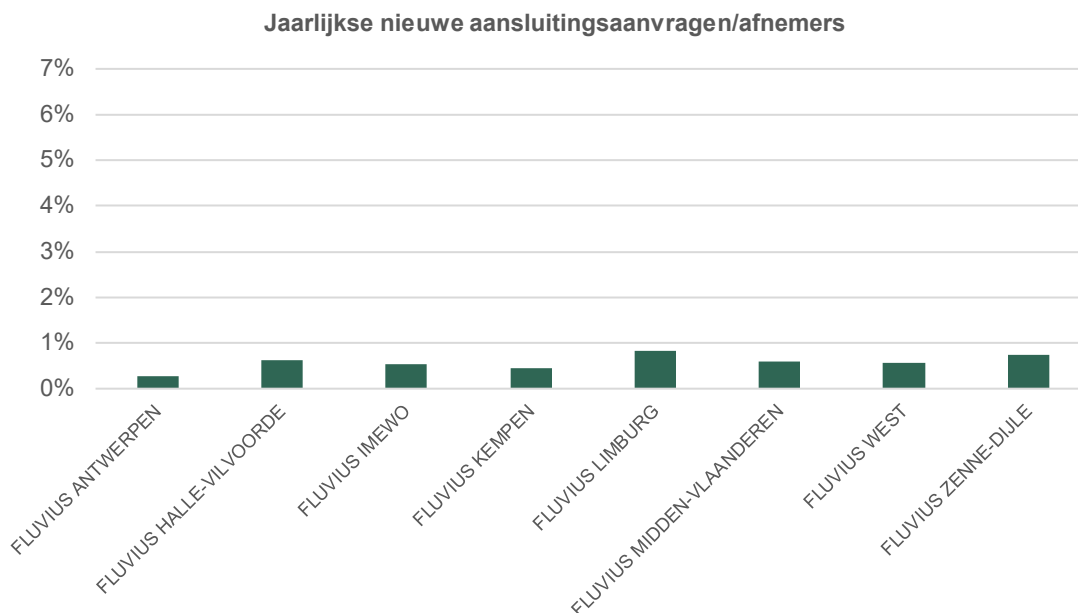
De vraag¹⁶ naar aansluitingen op het aardgasdistributienet in Vlaanderen bedroeg 0,55% in 2025, in 2024 bedroeg dit nog 0,84%. Dit is voor het vierde jaar een lager cijfer dan het cijfer dat vroeger relatief stabiel rond 1,6% lag. jaar De vraag ligt bij distributienetbeheerder Fluvius Limburg met 0,83% zoals gewoonlijk hoger dan bij andere DNB's. Dat hangt samen met de sterke groei van het net van het vroegere Inter-energa tot 2016, waarbij steeds meer woningen de mogelijkheid kregen om aan te sluiten op een gasleiding in hun straat. De laagste vraag zien we bij DNB Fluvius Antwerpen, in verstedelijkt gebied met een reeds sterk uitgebouwd aardgasnet.

Het aantal toegangspunten steeg over het jaar 2025 met 4.765 eenheden, wat net als vorig jaar (toen 11.688 eenheden) een aanzienlijk lagere toename is t.o.v. eerdere jaren.



Figuur 7 Evolutie nieuwe aanvragen t.o.v. bestaande klanten, per DNB (2013-2024)

¹⁶ Uitgedrukt in aantal offertes voor aansluitingen in verhouding tot het aantal toegangspunten. Het aantal werkelijk gerealiseerde aansluitingen ligt meestal een stuk lager.



Figuur 8 Evolutie nieuwe aanvragen t.o.v. bestaande klanten, per DNB (2025)

6.2. Klachten m.b.t. naleving van termijnen

Overeenkomstig het Technisch Reglement Distributie Gas, dient de aardgasdistributienetbeheerder in zijn antwoord op vragen of verzoeken van de netgebruiker een aantal termijnen na te leven:

- Hij dient de uitvoeringstermijn voor de realisatie van een nieuwe aansluiting zoals vermeld in zijn offerte aan de aanvrager, na te leven (niet-eenvoudige aansluiting).
- De aanvrager kan eisen dat de uitvoering van een eenvoudige aansluiting plaatsvindt binnen de 15 werkdagen na de betaling.
- Twee uur na de melding van een storing aan het distributienet of de aansluiting dient de netbeheerder ter plaatse te zijn om de werkzaamheden te kunnen aanvangen die leiden tot het opheffen van de onveilige situatie.
- Bij ongeplande onderbrekingen van de toegang tot het distributienet dient de distributienetbeheerder aan de geïnteresseerde netgebruiker binnen tien werkdagen informatie te verschaffen over de oorzaak van de onderbreking.

In 2025 waren er geen klachten (terechte en onterechte) m.b.t. deze termijnen. Ook de drie vorige jaren waren er geen klachten m.b.t. deze termijnen.

Hieronder in deel 6.3 blijkt dat er naast de hierboven vermelde termijnen uit het Technisch Reglement Distributie Gas, andere termijnen zijn waarvoor het aantal klachten een stuk hoger ligt.

6.3. Alle klachten

De distributienetbeheerder registreert elke klacht (mondeling of schriftelijk) die hij ontvangt van de netgebruikers. De netbeheerders rapporteerden volgens de klachtenrapportering¹⁷ die werd afgesproken tussen Vlaamse Nutsregulator en distributienetbeheerders en die voor de cijfers vanaf 2014 in gebruik is. De cijfers bevatten zowel de terechte als de onterechte klachten, en bevatten de klachten voor gas en de multidisciplinaire¹⁸ klachten.

Onderstaande tabel geeft een samenvatting van de door Fluvius gerapporteerde aantallen. De belangrijkste onderwerpen waarop de klachten betrekking hebben worden weergegeven. Ter informatie worden de klachten van de vorige jaren ook vermeld.

¹⁷ Classificatie van klachten zoals aanbevolen door CEER.

¹⁸ Multidisciplinaire klacht gaat over zowel elektriciteit als gas.

Tabel 11 Klachten gerapporteerd door Fluvius in 2025 en historiek

	Fluvius Antwerpen	Fluvius Halle-Vilvoorde	Fluvius Imewo	Fluvius Kempen	Fluvius Limburg	Fluvius Midden-Vlaanderen	Fluvius-West	Fluvius Zenne-Dijle		Fluvius Totaal 2025	Fluvius Totaal 2024	Fluvius Totaal 2023	Fluvius Totaal 2022	Fluvius Totaal 2021
Kwaliteit uitvoering	311	313	201	52	116	186	209	154		1.542	1.734	1.922	1.459	2.481
Termijnen	23	100	105	3	9	96	110	13		459	698	659	541	886
Klantenservice	473	338	427	251	291	314	435	360		2.889	3.173	2.411	1.641	924
Metering (defecte meters, meteropname, rechtzetting,...)	991	441	818	412	781	585	819	651		5.498	4.648	4.795	4.197	2.612
Aansluiting – andere dan Kwaliteit of termijn	532	122	227	170	122	104	133	91		1.501	1.029	882	558	632
Overige										511	550	808	904	725
Totaal klachten gas + multidisciplinair										12.400	11.832	11.477	9.300	8.260

Tabel 12 Gegrondheid van klachten 2025

Klachten 2025	Aantal	% gegrond
Aantal klachten gas	5.845	21%
Aantal klachten multidisciplinair	6.555	55%
Totaal klachten gas + multidisciplinair	12.400	39%

Het aantal klachten over 2025 is licht gestegen t.o.v. vorig jaar.

Het grootste aantal klachten gaat over metering. De klachten in verband met metering gaan vooral over schattingen en rechtzetting van meetgegevens, meteropnames, maar ook over problemen bij het doorgeven van meterstanden. Daar moet wel de kanttekening bij gemaakt worden dat het grootste deel van deze klachten bestaat uit ongegronde klachten die gaan over schattingen en rechtzettingen. Tabel 11 bevat immers ook de ongegronde klachten. In aanvulling op tabel 11 wordt in tabel 12 het globale percentage van gegronde klachten weergegeven.

Door de uitrol van de digitale meter in Vlaanderen verwachten we op termijn een positief effect op het aantal klachten i.v.m. metering.

Op de tweede plaats komen klachten i.v.m. klantenservice. Het grootste deel van de klachten zijn terechte klachten over niet-nagekomen of moeilijke afspraken voor de gezamenlijke plaatsing van een digitale meter voor elektriciteit en gas. Dit aantal is gedaald t.o.v. vorig jaar.

Vervolgens komen klachten i.v.m. de kwaliteit van de uitgevoerde herstellingen aan trottoirs en het wegdek na werken (lijn “Kwaliteit uitvoering”¹⁹). Het aantal klachten hierover ligt iets lager dan vorige jaren, maar blijft hoog. Deze herstellingen blijven dus een uitdaging.

Ten slotte vormen klachten over termijnen²⁰ en over de aansluiting ook een belangrijke groep van klachten.

Op basis van het aantal klachten per thema die gegrond zijn²¹, besluiten we dat klachten over de afspraak voor de plaatsing van de digitale meter voor elektriciteit en gas, en het kwalitatief en in oorspronkelijke staat herstellen van het openbaar domein, belangrijke aandachtspunten blijven.

6.4. Referenties m.b.t. evolutie kwaliteit dienstverlening

De volgende gegevens worden opgenomen in dit rapport als een algemene indicatie m.b.t. de evolutie van het aantal klachten tegen de Vlaamse distributienetbeheerders:

- aantal klachten ingediend bij de federale Ombudsdienst voor Energie;
- aantal klachten ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst.

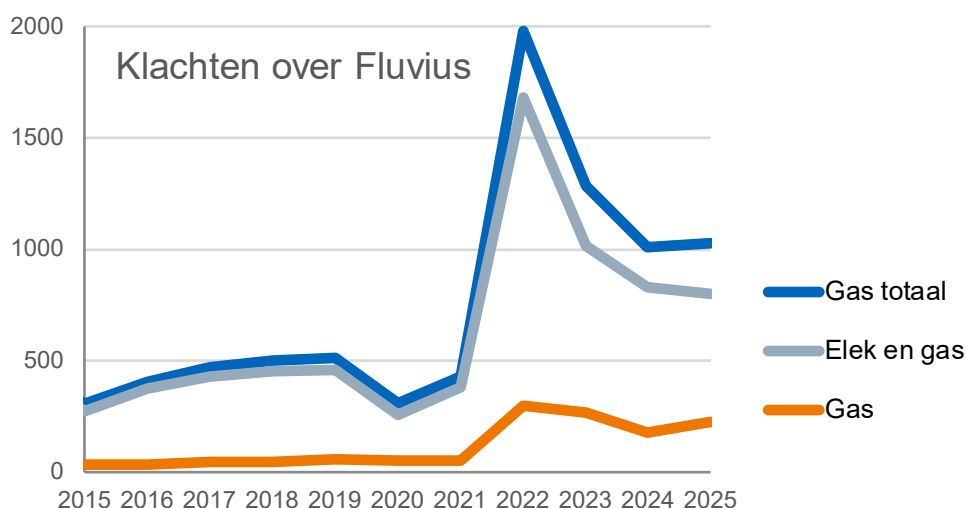
¹⁹ Hierin zitten ook de klachten over de kwaliteit van uitvoering van de aansluiting.

²⁰ Dit zijn hoofdzakelijk klachten over de termijn van heraanleg.

²¹ Deze graad van detail is niet zichtbaar in tabel 11.

Het laat toe de evolutie van het aantal klachten zoals gerapporteerd door de aardgasdistributienetbeheerders beter in te schatten.

Bij de **Ombudsdienst voor Energie** werden de volgende aantallen klachten ingediend:

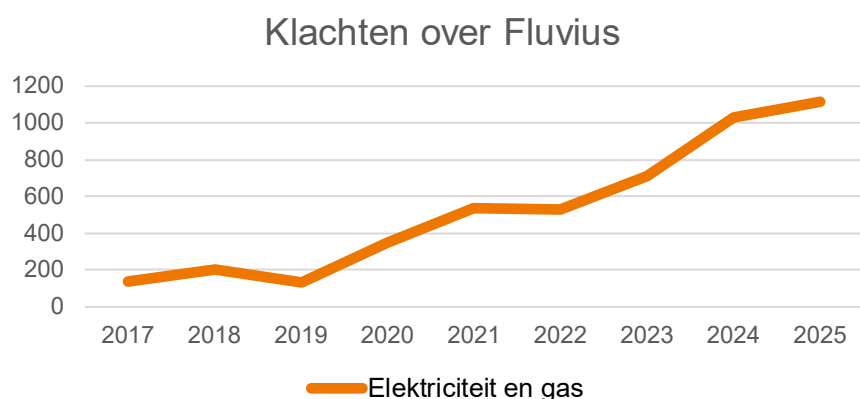


Figuur 9 Klachten tegen Fluvius bij federale Ombudsdienst Energie

De lijn Gas bevat klachten die enkel betrekken hebben op gas, de lijn Gas totaal bevat de som van de klachten die betrekking hebben op gas, en klachten die betrekking hebben op zowel gas als elektriciteit.

Het aantal klachten bij Gas totaal is stabiel t.o.v. vorige jaren, maar is wel nog altijd veel hoger dan in de eerdere jaren tot 2021.

Bij de **Vlaamse Ombudsdienst** werden de volgende aantallen klachten ingediend:



Figuur 10 Klachten tegen Fluvius bij Vlaamse Ombudsdienst

We zien een stijging t.o.v. 2024, maar merken daarbij op dat de cijfers geen onderscheid maken tussen elektriciteit en gas. De Vlaamse Ombudsdienst geeft aan dat het aantal klachten in 2025 dat

enkel betrekking heeft op aardgas eerder klein is (ongeveer 40 dossiers), wat gelijkaardig is aan 2024.

6.5. Vergoedingen betaald door de aardgasdistributienetbeheerder

6.5.1. Forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting

Er werden in 2025 geen aanvragen ingediend voor een forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting. Onderstaande tabel geeft de historie weer.

Tabel 13 Forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting (historiek)

	2021	2022	2023	2024	2025
	# dossiers / bedrag	# dossiers / bedrag	# dossiers / bedrag	# dossiers / bedrag	# dossiers / bedrag
# in jaar x ingediende vragen tot forfaitaire vergoeding wegens laattijdige aansluiting	8	2	0	1	0
# totaal in jaar x afgehandelde dossiers (ongeacht jaar van indiening (A))	9	2	0	1	0
# afgewezen dossiers (B)	5	2	0	0	0
wegens onontvankelijk (laattijdige indiening aanvraag)	1	1	0	0	0
wegens onontvankelijk (geen sprake van laattijdigheid)	0	1	0	0	0
wegens bewezen vreemde oorzaak	0	0	0	0	0
wegens exonerationebeding in aansluitcontract	0	0	0	0	0
andere reden	4	0	0	0	0
# ingewilligde dossiers (C) en uitbetaalde bedragen	4	0	0	1	0
Totaal uitbetaald bedrag (€)	6027	0	0	0	0
HH afnemer laatt. eenv. of tijdel. aansluiting: 25 €/dag	3	0	0	1	0
Uitbetaald bedrag (€)	5752	0	0	539	0
niet-HH afnemer laatt. eenv. of tijdel. aansluiting: 50	1	0	0	0	0
Uitbetaald bedrag (€)	275	0	0	0	0
Laattijdige aansluiting met detailstudie: 100 €/dag	0	0	0	0	0
Uitbetaald bedrag (€)	0	0	0	0	0

Er werd één aanvraag ingediend voor een forfaitaire vergoeding wegens laattijdige heraansluiting. De aanvraag was niet ontvankelijk.

Tabel 14 Forfaitaire vergoeding wegens laattijdige heraansluiting (historiek)

	2021	2022	2023	2024	2025
	# dossiers	# dossiers	# dossiers	# dossiers	# dossiers
# in jaar x ingediende vragen tot forfaitaire vergoeding wegens laattijdige heraansluiting	7	6	5	0	1
# totaal in jaar x afgehandelde dossiers (ongeacht jaar van indiening (A))	6	6	4	0	1
#afgewezen dossiers (B)	5	4	4	0	1
wegens onontvankelijk (laattijdige indiening aanvraag)	0	0	0	0	0
wegens onontvankelijk (geen sprake van laattijdigheid)	2	0	4	0	1
wegens bewezen vreemde oorzaak	0	0	0	0	0
wegens exonerationebeding in aansluitcontract	0	0	0	0	0
andere reden	3	4	0	0	0
# ingewilligde dossiers (C)	1	2	1	0	0
Uitbetaald bedrag (75 euro/dag)	82	500	176	0	0

6.5.2. Schadevergoeding wegens laattijdige aansluiting en heraansluiting (i.h.k.v aansluitingscontract)

De aardgasdistributienetbeheerders rapporteerden voor 2025 geen aanvraagdossiers te hebben ontvangen of behandeld voor aanvragen tot schadevergoeding voor laattijdige aansluiting of heraansluiting in het kader van het aansluitingscontract.

6.5.3. Schadevergoeding inzake meetgegevens of allocatiegegevens (i.h.k.v. toegangscontract)

De aardgasdistributienetbeheerders betaalden in 2025 een totaalbedrag uit van € 97.871 aan toegangshouders (leveranciers) als schadevergoeding i.v.m. het aanleveren van meetgegevens of allocatiegegevens volgens de afspraken in het toegangscontract tussen de distributienetbeheerder en de toegangshouder.

6.6. Respecteren termijn voor aanleveren van offerte of weigering

De aardgasdistributienetbeheerders rapporteerden over het aantal aanvragen waarbij de offerte binnen de gevraagde termijn kon opgemaakt worden. Het percentage voor 2025 lag op 79% bij de dossiers voor een eenvoudige aansluiting en op 93% bij de aanvragen met studie.

Ondanks de hierboven gemelde overschrijdingen van de in het TRDG vooropgestelde termijnen, ligt de gemiddelde termijn waarbinnen de offertes voor eenvoudige aansluiting werden opgemaakt, voor quasi alle netbeheerders binnen de toegelaten termijn van 10 werkdagen voor een eenvoudige aansluiting.

6.7. Respecteren termijn voor realisatie van de aansluiting

De aardgasdistributienetbeheerder is verplicht om een aansluiting op het distributienet binnen een welbepaalde termijn te realiseren²². Anderzijds is het ook mogelijk dat de aanvrager met de distributienetbeheerder een datum wil afspreken die buiten de reglementaire termijn ligt. In het kader van voorliggend jaarlijks rapport rapporteerden de distributienetbeheerders ook over de tijdigheid van hun realisaties van aansluitingsaanvragen. Bij een aantal aansluitingen met lage capaciteit²³ werd afgeweken van de reglementaire termijn, maar werd de afgesproken uitvoeringsdatum niet centraal geregistreerd. Aangezien de tijdigheid van deze aansluitingen niet kan beoordeeld worden, worden deze aansluitingen niet meegenomen in de analyse. Bij de

²² In TRDG artikel 2.2.29.

²³ $\leq 40 \text{ m}^3(\text{n})/\text{u}$

aansluitingen met lage capaciteit werd 79% tijdig uitgevoerd, en bij de aansluitingen met hoge capaciteit 62%.

7. Operationele verliezen

De niet gekende operationele en incidentele verbruiken worden verondersteld verwaarloosbaar te zijn ten opzichte van de totaal vervoerde gashoeveelheden op het gasdistributienet en worden dus niet meegenomen in de allocatieberekeningen. Deze hoeveelheden worden bij de reconciliatie via de restterm toegewezen aan de aardgasdistributienetbeheerder.²⁴

De methaanemissies worden op dit ogenblik gerapporteerd aan het OGMP (Oil & Gas Methane Partnership 2.0).

8. Gaslekken, gaslekopsporingen en melding van incidenten

Deze gegevens worden door de aardgasdistributienetbeheerders gerapporteerd aan het departement Omgeving van de Vlaamse overheid.

9. Indicator slimme netten

Naar analogie met de rapportering kwaliteit dienstverlening voor elektriciteit rapporteren de aardgasdistributienetbeheerders volgende indicator die een maat is voor slimme netten:

Tabel 15 Aantal slimme gasmeters (status einde december)

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Aantal slimme gasmeters aanwezig	17.257	73.517	231.230	539.316	913.823	1.297.731	1.691.956	1.952.258
Aandeel slimme gasmeters op toegangspunten	0,8%	3,3%	10,2%	23,1%	38,8%	54,9%	71,2%	82,4% ²⁵

De systematische uitrol van slimme meters is in juli 2019 gestart, dus vanaf dat jaar beginnen de aantallen slimme gasmeters sterk te stijgen.

Eind 2025 waren er 1.952.258 slimme gasmeters geïnstalleerd of 82,4% van het aantal toegangspunten, dus een stijging van 11% t.o.v. eind 2024.

²⁴ UMIG BR SE 02 Reconciliation process v6.5.1.31

²⁵ Aandeel op aantal toegangspunten uitgezonderd MMR en AMR, waarvoor geen uitrol van digitale meters voorzien is.

10. Conclusies voor het jaar 2025

10.1. Per categorie

De onbeschikbaarheid van toegang tot het aardgasdistributienet voor afnemers blijft hoofdzakelijk toe te schrijven aan werken aan de gasmeter volgens de planning van de aardgasdistributienetbeheerder. Deze noodzakelijke onbeschikbaarheid heeft normaal geen al te grote impact op het gebruikerscomfort aangezien de werken op voorhand worden aangekondigd of in overleg gebeuren met de getroffen eindafnemers. De theoretisch gemiddelde onbeschikbaarheid per afnemer in 2025 was 7 min. 51 sec. Dit is een lagere onbeschikbaarheid dan vorig jaar en weerspiegelt de lopende uitrol van de digitale meter voor gas.

De kwaliteit van de druk in de Vlaamse aardgasdistributienetten wordt beoordeeld op basis van de meldingen die daarover door de aardgasdistributienetbeheerders ontvangen en behandeld worden. Dit geeft een subjectief beeld van de kwaliteit. Er werden in 2025 920 terechte meldingen van drukproblemen ontvangen en behandeld door de aardgasdistributienetbeheerders, dit is één melding per 2588 netgebruikers (meettoestellen). Dat is minder dan de vorige jaren.

Over de kwaliteit of samenstelling van het aardgas zijn er in Vlaanderen heel weinig klachten door de netgebruikers. Toch kan soms lokaal een probleem optreden zoals de aanwezigheid van stof of waterdamp in het gas.

De klachtenrapportering peilt naar alle klachten over de dienstverlening. Het totaal aantal klachten over de dienstverlening bij Fluvius in 2025 is vergelijkbaar met vorig jaar. De belangrijkste onderwerpen zijn metering (meteropnames, schattingen, rechtzettingen van meetgegevens, doorgeven van meterstanden) en de klantenservice. Bij het thema klantenservice zijn er net zoals vorig jaar veel terechte klachten over niet-nagekomen of moeilijke afspraken voor de gezamenlijke plaatsing van een digitale meter voor elektriciteit en gas.

Een ander belangrijk thema van klachten is de kwaliteit van de door de aardgasdistributienetbeheerder of zijn aannemer uitgevoerde werken (kwaliteit en snelheid van uitgevoerde herstellingen aan trottoirs en het wegdek). Ook over het respecteren van termijnen zijn er klachten.

Met de tariefmethodologie 2025-2028 wordt de bestaande kwaliteitsprikkel versterkt en uitgebreid. De aangepaste prikkel zal voor de eerste maal worden berekend voor het rapporteringsjaar 2025.

10.2. Algemeen

Algemeen concludeert de Vlaamse Nutsregulator uit de cijfers die de Vlaamse aardgasdistributienetbeheerders rapporteerden dat zij in 2025 het hoge technische kwaliteitsniveau wat betreft de beschikbaarheid, de samenstelling en de druk van het verdeelde aardgas hebben gehandhaafd. De gemiddelde jaarlijkse onbeschikbaarheid van de aardgastoevoer van 7 min. 51 sec. per afnemer weerspiegelt de lopende uitrol van de digitale gasmeter. Wat betreft klachten over de dienstverlening moeten de distributienetbeheerders bijzondere aandacht blijven hebben voor de afspraken voor de plaatsing van de digitale meter, en het kwalitatief en in oorspronkelijke staat herstellen van het openbaar domein.