



Een factuur analyseren Aardgas - Elektriciteit



Doelstelling: leren hoe u snel en efficiënt een energiefactuur kunt analyseren. Een analyse van de factuur kan u namelijk een eerste indruk geven van de situatie van een cliënt. Het is dan ook belangrijk dat u niet enkel het bedrag analyseert, maar de factuur in haar totaliteit bekijkt.



Voorafgaande lectuur:

- Het luik [Facturen](#) op de site van SocialEnergie
- Het luik [Referentieverbruik](#) op de site van SocialEnergie

Mogelijke pistes voor een analyse

Op alle facturen:

- Controleren of de op de factuur vermelde gegevens wel degelijk die van de bewoner zijn (naam, precieze adres, leveringsadres, contract, enz.).
- Kijken om welk type factuur het gaat (tussentijds, eindafrekening, slotfactuur).
- De verzendingsdatum van de factuur controleren.
- De verbruiksperiode waarop de factuur betrekking heeft, controleren.

Op de eindafrekening (jaarfactuur):

- Controleren of de meternummers en de EAN-codes overeenstemmen met de metergegevens van de bewoner.
- Controleren of het sociale tarief werd toegepast (als de bewoner daar recht op heeft).
- Controleren of de meterstanden reëel of geraamd zijn. Als het gaat om geraamde meterstanden, achterhalen waarom dit zo is.
- Als de periode waarop de factuur betrekking heeft langer of korter is dan één jaar, kan het nuttig zijn om het verbruik te annualiseren zodat het kan worden vergeleken met het referentieverbruik of met het verbruik van de vorige jaren (zie verder).

Deel het aantal verbruikte kWh door het aantal dagen van de gefactureerde verbruiksperiode. Vermenigvuldig het resultaat met 365.

Bijv.: van 1 januari tot 1 juni werd 1600 kWh verbruikt. Er zijn 150 dagen tussen deze twee data.

- $1600 \text{ kWh} / 150\text{d} = 10,6$
- $10,6 \times 365\text{d} = \text{een verbruik van } 3893 \text{ kWh op jaarbasis.}$



In sommige gevallen is het geannualiseerde verbruik niet echt representatief voor het reële verbruik. Meer informatie daarover vindt u op [deze pagina](#).

- Het verbruik vergelijken met dat van het voorgaande jaar, met behulp van het door de leverancier geleverde overzicht of, voor een preciezere vergelijking, met de vorige eindafrekening.



In sommige gevallen is het door de leverancier geannualiseerde verbruik niet echt representatief voor het reële verbruik. Meer informatie daarover vindt u op [deze pagina](#).



Als u wil weten of het jaarlijkse verbruik van een gezin vergelijkbaar is met het gemiddelde verbruik van een gezin dat in vergelijkbare omstandigheden leeft, kunt u het verbruik vergelijken met een [referentieverbruik](#).



Wat doet u als u een fout in de factuur vaststelt?

1. Direct contact opnemen met de leverancier om uitleg te vragen en/of te vragen dat hij de factuur corrigeert.
2. Als er geen akkoord kan worden bereikt, klacht indienen bij de leverancier binnen de 12 maanden die volgen op de ontvangst van de factuur. Op [deze pagina](#) vindt u de gegevens van de verschillende leveranciers.
3. Als de consument na deze procedure nog steeds niet tevreden is, kan hij een klacht indienen bij de [Ombudsdienst voor Energie](#), binnen de 12 maanden nadat hij zijn klacht heeft ingediend bij de leverancier.



Door een klacht in te dienen bij de leverancier kan, in de meeste gevallen, de betaling van de verschuldigde bedragen worden opgeschort. Het is dus aangeraden om snel te reageren wanneer u een fout in de factuur vaststelt.

