



## Een waterfactuur analyseren



**Doelstelling:** snel en efficiënt een waterfactuur leren analyseren.

Een analyse van de factuur kan een eerste indicatie van de situatie van een gebruiker geven. Het is dus belangrijk om niet enkel het bedrag te analyseren maar de factuur in haar totaliteit te bestuderen.



**Voorafgaande lectuur:**

- De pagina's [Facturen](#) onder «Water» op de site van SocialEnergie.
- De becommentarieerde facturen onder [Tools](#) op de site van SocialEnergie.
- De pagina's [Kostenafrekening](#) op de site van SocialEnergie.

### Te volgen stappen

#### Voor elk type factuur:

- Controleren of de op de factuur vermelde gegevens wel degelijk die van de bewoner zijn (naam, exact adres, leveringsadres, enz.).
- Kijken om welk type factuur het gaat (tussentijdse factuur, eindafrekening, slotfactuur).
- De verzendingsdatum van de factuur controleren.
- De gefactureerde verbruiksperiode controleren.
- De datum van de meteropname controleren.

#### Voor de eindafrekening (jaarlijkse factuur):

- Controleren of het meternummer overeenkomt met dat van de meter van de bewoner.
- Controleren of de progressieve en solidaire tarifiering (prijs per verbruiksschijf) werd toegepast.



*Als dit niet wordt vermeld, dan werd de progressieve en solidaire tarifiering niet toegepast.*

*Aantal personen in het gezin. Contacteer Hydrobru als het aantal niet juist is.*

Periode van 14/09/2013 tot 27/08/2014			
Verbruik van 14/09/2013 tot 31/12/2013 54 m3: Solidair tarief			
Schijf 1	15 m3 * 3 Pers. * 109 / 365	13 m3	tegen 1,0756 EUR
Schijf 2	15 m3 * 3 Pers. * 109 / 365	13 m3	tegen 1,9679 EUR
Schijf 3	30 m3 * 3 Pers. * 109 / 365	27 m3	tegen 2,9164 EUR
Schijf 4	Saldo verbruik	1 m3	tegen 4,3292 EUR
			13,98 EUR
			25,58 EUR
			78,74 EUR
			4,33 EUR

*Aantal verbruiksdagen. In dit voorbeeld heeft de tarifiering betrekking op 109 dagen van de 365 dagen die tussen de twee meteropnames zijn verstreken.*

- Controleren of de meterstanden echt of geraamd zijn. Bij geraamde meterstanden proberen te achterhalen waarom dit is gebeurd en het gezin voorstellen om de reële meterstanden door te geven.



- Als de gefactureerde periode korter of langer is dan één jaar, kan het nuttig zijn om het verbruik op jaarbasis te berekenen om een vergelijking met het referentieverbruik of met het verbruik van de vorige jaren mogelijk te maken (zie verderop).

Bijv.: van 1 januari tot 1 juni 438 hl verbruikt. Er liggen 150 dagen tussen deze twee data.

- $438 \text{ hl} / 150\text{d} = 2,92$
- $2,92 \times 365\text{d} = 1065 \text{ hl}$  verbruikt op een jaar

Herinnering:  $1 \text{ m}^3 = 1000 \text{ liter} = 10 \text{ hl}$



*Het geannualiseerde verbruik is, in sommige gevallen, niet echt representatief voor het reële verbruik.*

- Het verbruik vergelijken met dat van de voorgaande jaren, aan de hand van het door Hydrobru verstrekte schema of, voor meer nauwkeurigheid, de voorgaande eindafrekening.



*Het geannualiseerde verbruik is, in sommige gevallen, niet echt representatief voor het reële verbruik.*



Om te weten of het jaarlijkse verbruik van een gezin vergelijkbaar is met het gemiddelde verbruik van een gezin dat in vergelijkbare omstandigheden leeft, vergelijkt u het verbruik met [het referentieverbruik](#).

## Wat doet u als de factuur verkeerd is?

1. Hydrobru contacteren om navraag te doen/een rechtzetting te vragen.
2. Als er niet tot een akkoord kan worden gekomen met Hydrobru, bij deze laatste een klacht indienen.
3. Als de consument na deze procedure nog steeds niet tevreden is, dan kan hij de zaak voor de vrederechter brengen.

### Water gefactureerd via een kostenafrekening

Als het waterverbruik via een kostenafrekening wordt gefactureerd, dan zijn de hierboven beschreven controles eveneens van toepassing. Twee aandachtspunten:

- Als de woning is uitgerust met instrumenten om het verbruik te meten (doorstroommeters), controleren of de plaatsen, de identificatienummers en de vermelde meterstanden ervan overeenkomen met de realiteit in de woning.
- Als de afrekening een onjuistheid bevat, contact opnemen met de beheerder van het gebouw om navraag te doen/een rechtzetting te vragen.