



Wegwijzers



## Te hoge voorschotten voor klanten met sociaal tarief

Het enige dat kan helpen is dreigen met een klacht bij de ombudsman voor Energie. Dit kan heel eenvoudig online via de website: <https://www.ombudsmanenergie.be/nl>  
De leveranciers hebben niet graag zo'n klacht want zolang de klacht hangende is bij de ombudsman, wordt die factuur "bevroren". Ze mogen dan geen invorderingsacties nemen op die factuur. Geen aanmaningskosten, geen drop. Zo'n klacht heeft soms 6 maanden verwerkingstijd of zelfs een jaar nodig bij de ombudsman (die nu gezien de crisis overbevraagd is). Dat is heel lastig voor de leverancier want intussen blijven de facturen onbetaald, zonder dat ze actie kunnen ondernemen.

Het gebeurt dan wel eens dat de leverancier toch doet wat je vraagt.

Dus aanbeveling naar jullie toe:

1. Eerst vriendelijk en beargumenteerd vragen om de factuur te verlagen (maar dat doen jullie dus al)
2. Bij weigeren: Duidelijk zeggen dat je klacht zal indienen bij de ombudsdienst voor energie waardoor de factuur zolang de klacht loopt niet ingevorderd kan worden. En dat je dat ook zal doen voor alle volgende facturen die niet op een realistisch niveau liggen. En dat je het jammer vindt dat Mega ons in deze procedure dwingt.
3. Als ze nog niet toegeven: effectief klacht indienen bij de ombudsman en alle mailverkeer met de leverancier er bij steken. (Intussen moet de klant die factuur niet betalen)
4. Dit doe je voor elke nieuwe factuur die te hoog is. (Anders kan de klant alsnog gedropt worden voor een volgende factuur)
5. De facturen die wél correct zijn, moeten dus wél betaald worden.

Ander scenario is minder tijdrovend maar houdt in dat je je neerlegt bij de wanpraktijken van Mega.

Je laat de klant gewoon droppen naar Fluvius. Er volgt dan een slotafrekening van Mega, waarop het sociaal tarief ook sowieso MOET worden toegepast, zonder discussie. Die onbetaalde hoge voorschotten worden er dan gewoon in verrekend. Bedrag zal het correcte zijn.