

SAMENVATTING FEITEN

Volgens de verzoeker rekent de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW) hem zonder verantwoording te hoge en opeenvolgende tussentijdse facturen aan voor zijn drinkwaterverbruik. De verzoeker betwist het bedrag en de berekening van de laatste factuur ("eindafrekening" van 19-08-2009) voor zijn drinkwaterverbruik, omdat de VMW gewoon voortgaat op een eigen raming van dat drinkwaterverbruik en heeft nagelaten een opname te doen van de meterstand.

De verzoeker deed daarover navraag bij de VMW en vroeg naar de contactgegevens van de klachtenbehandelaar voor de VMW maar zou die niet ontvangen hebben. Ook betwist hij het antwoord dat de VMW in Hasselt hem bezorgde dat de VMW zoveel voorschotfacturen mag aanrekenen als de drinkwatermaatschappij zelf nodig acht.

De verzoeker begrijpt ook niet waarom de VMW hem twee verschillende facturen heeft gestuurd met elk een verschillend contractnummer, terwijl ze beide slaan op waterverbruik op één en hetzelfde verbruiksadres. Hij vraagt zich af hoe het komt dat, zonder dat hem dat werd gemeld, twee contracten van toepassing zijn voor zijn woning.

SAMENVATTING KLACHT

- Niet akkoord met de berekening en de frequentie van de tussentijdse drinkwaterfacturen van de VMW.
- Geen afdoende reactie op mijn vragen naar en aan de klachtenbehandelaar voor de VMW.
- Zonder reden of uitleg, aanrekening van twee facturen voor hetzelfde verbruiksadres met verwijzing naar een verschillend leveringscontract.

SAMENVATTING ONDERZOEK

Naar aanleiding van de invoering van de geïntegreerde drinkwaterfactuur heeft de VMW ervoor geopteerd over te schakelen van één jaarlijkse naar meerdere tussentijdse facturen. Op dit principe werd tot voor kort een uitzondering toegestaan voor huishoudelijke afnemers met een miniem verbruik of met jaarlijkse drinkwaterkosten van minder dan 20 euro. De VMW is nu overgestapt naar tussentijdse facturen voor alle huishoudelijke afnemers en individuele afwijkingen op die regeling zijn niet mogelijk.

Aan de klant wordt jaarlijks gevraagd de meterstand op te nemen en aan de VMW door te geven. Omdat dat niet is gebeurd, werd de jaarlijkse afrekeningsfactuur opgesteld zonder vermelding van een meterstand en op basis van een door de VMW geraamd en mogelijk hoog verbruik. Omdat de verzoeker nadien wel nog een meterstand heeft gemeld, heeft de VMW die factuur gecrediteerd en een lagere afrekeningsfactuur opgemaakt op basis van de opgegeven meterstand.

De verzoeker heeft twee verschillende facturen ontvangen met elk een ander nummer van leveringscontract, omdat in bepaalde gevallen de overschakeling van de factureringsfrequentie van één jaarlijkse naar meerdere tussentijdse facturen computertechnechisch alleen mogelijk is als het contract administratief wordt afgesloten met een eindafrekening en een nieuw contract wordt aangemaakt.

Dat is ook gebeurd voor de facturering aan de verzoeker. Als gevolg daarvan vermeldde de aanmaning voor de oude en door de verzoeker betwiste eindafrekening van 19-08-2009 het oude contractnummer en de tussentijdse factuur van 20-11-2009 het nieuwe contractnummer.

Ondertussen had de VMW in de loop van het onderzoek aan de verzoeker een aanmaning gestuurd hoewel het ging om een factuur die door de verzoeker was betwist en die nadien onjuist bleek.

Omdat de VMW daarbij ook aanmaningskosten had aangerekend, verklaart de VMW zich akkoord om die extra aanmaningskosten zelf ten laste te nemen.

KWALIFICATIE EN NORMEN

Actieve dienstverlening (7) Onvolledige informatie over de berekening van drinkwaterkosten.

Doeltreffende algemene informatieverstrekking (10) Geen informatie over de overgang van één jaarlijkse naar driemaandelijke tussentijdse facturen of over de berekening van de drinkwaterkosten bij een geraamd verbruik.

Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (11)

Toepassing zonder uitleg of verwittiging van twee verschillende contractnummers voor eenzelfde aansluiting. Geen vermelding van de toegepaste meterstand op de factuur.

VOORSTEL TOT BEMIDDELING / AANBEVELING

De vermelding op de drinkwaterfactuur van verschillende leveringscontractnummers voor één en dezelfde aansluiting vermijden als die alleen een computertechnische reden heeft, ofwel de abonnee daarover vooraf correct informeren. De raming van het verbruik vermijden.