

2009-0900	Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening
rapportdatum: 15 juni 2010	

SAMENVATTING FEITEN

De verzoeker heeft in de herfst van 2009 een "eindafrekening" ontvangen van de VMW voor zijn drinkwaterverbruik. Hij vermoedde eerst dat de VMW zijn drinkwaterverbruik verkeerd had berekend. Bij nazicht van de klachtendienst bleek dat niet het geval te zijn.

Volgens de verzoeker werd een correct en logisch nazicht van de drinkwaterfactuur bemoeilijkt doordat de aangerekende kosten betrekking hadden op verbruiksperiodes van verschillende duur (de ene keer 12 maanden en de andere keer slechts 10). Ook wordt volgens hem een effectieve controle en berekening sterk bemoeilijkt door een onduidelijke opgave van de toegepaste tarieven (vermelding zonder BTW op de factuur). Ook begrijpt de verzoeker niet dat de VMW een betaling van een tussentijdse factuur die door de betaler naar boven wordt afgerond of iets meer is dan het opgegeven bedrag, blijkbaar niet correct kan verwerken en verrekenen. Volgens de verzoeker was daardoor ook het totale bedrag van 363,82 euro op de eindafrekening van de VMW niet evident terug te vinden.

SAMENVATTING KLACHT

Onduidelijke berekening van de drinkwaterkosten, onduidelijke vermeldingen op de drinkwaterfactuur en onduidelijke opgave in mindering op de factuur van wat al betaald werd.

SAMENVATTING ONDERZOEK

De VMW erkent dat de vermeldingen of de drinkwaterfacturen van de VMW soms nog onduidelijk of onvolledig zijn en tot discussie of onzekerheid kunnen leiden.

Volgens de VMW zijn de meeste suggesties van de verzoeker echter moeilijk om te zetten in de praktijk en zou dit een vlotte en correcte facturering van de drinkwaterkosten bemoeilijken. De berekening en weergave op de bijlage van de factuur van de kosten verbonden aan het drinkwaterverbruik exclusief de BTW wordt rechtgezet door de toepassing van de BTW nadien op het saldo. De VMW krijgt daarover ook weinig klachten.

Voor de aangerekende verbruiksperiodes tracht de VMW zoveel mogelijk een jaarfactuur over de voorbije twaalf maanden op te maken, maar dat is niet altijd haalbaar, bijvoorbeeld bij uitstel wegens technische problemen van de verzending van mailings. De interne centrale klachtenmanager zal aan de facturatediensten vragen om de vermelding "reeds aangerekend" op de drinkwaterfactuur te verduidelijken.

KWALIFICATIE EN NORMEN

Deels gegrond en voldoende hersteld

De drinkwaterkosten waren wel correct aangerekend.

Doeltreffende algemene informatieverstrekking (10) Sommige vermeldingen op de drinkwaterfacturen van de VMW zijn nog vatbaar voor verbetering en verduidelijking.

VOORSTEL TOT BEMIDDELING / AANBEVELING

Discussies over betalingen en financiële gegevens vermijden door begrijpelijke en eenduidige vermeldingen te gebruiken.