

A photograph of a man and a woman sitting on a green sofa in a modern living room. The man, with dark curly hair and a beard, is holding a white document and looking at it. The woman, with blonde hair and glasses, is looking at the document with him. In the background, there are wooden stairs, a potted plant with red flowers, and a white vase on a small wooden table.

Een geïnformeerde consument, met controle over en inzicht in de energiefactuur

Eneco pleit voor een meer coherent en doeltreffend beleid voor consumenten van energie

- De energiewereld is complex, er is meer eenvoud nodig. De consument moet **makkelijker toegang krijgen tot de juiste informatie**.
- Alleen met een globaal plan van aanpak tussen overheid, consument en leverancier kan de **energiefactuur naar beneden**.
- De energieleverancier van de toekomst is een **energieregisseur**, die de klant duidelijkheid én inspraak geeft in zijn energieverbruik. Digitalisering maakt dat vandaag al mogelijk, nu moet ook de regelgeving volgen.

Het vertrouwen herstellen

De energiemarkt heeft een woelige periode achter de rug, met opeenvolgende crisissen. Na de covidperiode volgden stijgende energieprijzen door geopolitieke onrust. Daarbovenop kwam een moeilijke opstart van de centrale databaseerder voor de energiemarkt (Atrias), met geblokkeerde meters en facturen tot gevolg. Deze opeenstapeling van gebeurtenissen heeft ervoor gezorgd dat het vertrouwen van de consument in de energiesector werd aangetast.

Zowel beleidsmakers als energieleveranciers willen het vertrouwen herstellen. Maar hoe dit precies moet gebeuren, daarover lopen de meningen uiteen.

Vanuit beleidskant zien we een opeenstapeling van bijkomende regelgeving. Die verloopt bovendien fragmentarisch, waarbij men hier en daar, maar zonder coördinatie, aan knoppen draait. Daartegenover staat dat veel van de al bestaande regelgeving door sommige partijen niet goed nageleefd wordt, en ook de handhaving laat te wensen over.

Als derde grootste energieleverancier en –producent in België wil Eneco praktisch, gericht en toepasbaar meedenken met beleidsmakers en belanghebbenden over wat daarvoor concreet nodig is. Deze nota formuleert oplossingen voor én vanuit onze klant.

Vijfpuntenplan voor een ontzorgde consument

Een betaalbare factuur is vandaag voor gezinnen één van de grootste zorgen wat energie betreft. Daarnaast verwachten mensen ook een transparant energiebeleid, met duidelijke regels en een begrijpbare factuur. Een derde zorg is leveringszekerheid. Lange tijd was energiezekerheid een evidentie, maar dat is het vandaag niet meer. Gezinnen willen gerust kunnen zijn dat ze ook in de toekomst op een betrouwbaar energienet kunnen rekenen.

Eneco ziet vijf heel concrete oplossingen om hieraan tegemoet te komen.

1. Beloon consumenten voor duurzaam energieverbruik

De goedkoopste energie blijft in de eerste plaats diegene die je niet verbruikt, of diegene die je op de juiste momenten verbruikt. Consumenten moeten maximaal worden gestimuleerd om hun energieverbruik te verminderen of te verschuiven naar de momenten waarop hernieuwbare energie in overvloed beschikbaar is, denk aan zonnige of winderige periodes. Hierdoor kunnen klanten niet alleen genieten van lagere prijzen, maar kan ook het energiesysteem ontlast worden en de totale maatschappelijke (net)kost verlaagd worden. Een dubbele win.

Een doorgedreven elektrificatie met groene stroom is noodzakelijk om onze duurzame doelstellingen te behalen en de afhankelijkheid van de prijsgrillen van de fossiele markten te verminderen. Een doorgedreven verschuiving van de lasten van elektriciteit naar fossiele brandstoffen (taks shift) is een absolute noodzaak.

Oproep: zorg voor een doorgedreven taks shift, en voor een duidelijk kader waarin de regulatoren en netbeheerders zo vlug mogelijk een tijdsafhankelijk nettatarief kunnen invoeren.

2. Een overheid die samenwerkt aan een eenvoudige energiemarkt

Een energiefactuur in evenwicht begint bij de wetgever. Om de energiefactuur betaalbaar te houden moet de lasagne aan steeds maar bijkomende regels en conflicterende federale en regionale regelgeving vermeden worden. Dat kan alleen met een globale aanpak.

Eneco pleit dan ook voor een overlegorgaan (denk aan het overlegcomité tijdens de covidcrisis) waarin de Federale en regionale overheden met experts en de sector samenkomen om een gecoördineerde aanpak af te spreken over een duidelijke en betaalbare energiefactuur.

Het overlegcomité moet zich buigen over de conflicterende federale en regionale regelgeving, het moet de marktrisico's billijk verdelen (zie verder), en een betekenisvolle taks shift uitwerken.

Oproep: De Federale en regionale ministers van Energie dienen een globaal plan voor de lange termijn uit te werken door regelmatig in overleg te gaan: met elkaar, met specialisten uit de sector en met de regulatoren. Op die manier kan men per topic (productie, bevoorradingszekerheid, betaalbaarheid, de klant, ...) de neuzen in dezelfde richting zetten. Een overlegcomité à la covid kan hiervoor het ideale format zijn.

3. Geen bijkomende regels, wel verscherpt toezicht

Toegang tot energie is een levensbehoefte van elke mens. Daarom vinden wij het uiterst belangrijk om de energieconsument goed te beschermen. Via de bestaande federale en regionale regelgeving is de energieconsument vandaag de meest beschermde consument, en dat is terecht. Meer bijkomende regels zouden hun doel echter voorbijshieten.

Eerst en vooral omdat ze de energiefactuur nog verder de hoogte in drijven. In een vrije markt zorgt concurrentie tussen leveranciers voor een stimulans tot efficiëntie en kostenbewustzijn. Dat zorgt niet alleen voor meer keuze, betaalbare prijzen en betere dienstverlening voor de consument, het geeft ook ruimte voor innovatie en investeringen in duurzame energie. Maar bijkomende regels zwakken deze voordelen af. Het gevolg? Een hogere factuur voor de consument.

Bovendien zien we dat er vandaag al ondernemingen zijn die nalaten om het bestaande wettelijke kader te respecteren. Geen bijkomende regelgeving, maar strengere handhaving is daarom essentieel.

Oproep: Vandaag gaan verschillende stemmen op tot nieuwe regels over direct marketing. Het huidige opt-out systeem voor direct marketing beschikt al over doeltreffende tools en een strikt kader vanuit het Wetboek van economisch recht en de privacywetgeving. Behoud dit kader en dwing naleving hiervan af.

4. Vermijd conflicterende regelgeving en vereenvoudig wat al is

Energie is een beleidsdomein waarin de bevoegdheden versnipperd zijn tussen het federale en regionale niveau. Daardoor ontstaat er zeer regelmatig een “conflict der normen”. Dit zorgt niet alleen voor veel onduidelijkheden en extra kosten voor de leverancier, maar heeft ook als gevolg dat de consument de weg kwijtgeraakt. Getuige hiervan de vele oproepen en vragen die onze klantendienst dagelijks ontvangt.

Een pijnpunt in dat verband is het conflict tussen de federale en Waalse wetgeving rond de minnelijke invordering van consumentenschulden. Dit leidt tot ernstige interpretatieproblemen en rechtsonzekerheid. Beide regels zijn niet gelijktijdig toepasbaar, terwijl de FOD Economie en de Waalse regulator van mening verschillen over de toepasselijke norm. Een harmonisatie is essentieel om duidelijkheid te scheppen voor alle actoren. Dit dossier vereist samenwerking en een eenduidige oplossing.

Oproep: Zorg voor minder, maar wel duidelijke en uniforme regels. Dit zorgt voor lagere lasten en kosten en bevordert markttoetreding en concurrentie. Hierdoor heeft de consument meer keuze tussen de beschikbare energiebronnen, leveranciers en producten aan concurrerende prijzen.

5. Lagere facturen door eerlijke afspraken

Het beleid moet vermijden dat financiële risico's systematisch worden verschoven naar één specifieke actor. Dit ondermijnt immers de marktwerking, wat de factuur verhoogt en innovatie belemmert. Ook de overheid, de distributienetbeheerders en de klanten moeten geresponsabiliseerd worden. Op die manier hoeven leveranciers minder risico's in te prijzen, met lagere energieprijzen als gevolg.

Vaste contracten bieden stabiele en voorspelbare prijzen, maar bevatten hedgingkosten die door de leverancier worden toegevoegd om marktrisico's te beheersen. Deze worden doorgerekend aan de consument. Door een verbrekingsvergoeding (opzegvergoeding) mogelijk te maken bij contracten met vaste prijs kunnen consumenten genieten van concurrentiële prijzen, en betalen ze een redelijke compensatie in verhouding tot de resterende contractduur, rekening houdend met seizoensinvloeden en marktrisico's rond de ingekochte energie. Dit komt overeen met de visie die ook ministers Beenders¹ en Bihet² eerder te kennen gaven.

Daarnaast kan ook een pay-when-paid model een belangrijke invloed hebben op de energiefactuur van gezinnen.

Vandaag moeten energieleveranciers de volledige 'bad debt' (oninbare vorderingen) van distributienetbeheerders dragen. Ze moeten een prefinanciering voorzien voor zowel overheid als netbeheerders. Volgens studies van Sia Partners stegen de totale oninbare vorderingen voor Belgische energieleveranciers de afgelopen jaren sterk, tot meer dan € 160 miljoen. Door de bedragen pas door te storten na effectieve klantbetaling wordt een structureel onevenwichtigheid in de markt weggewerkt. De liquiditeitsdruk en het kredietrisico voor leveranciers vermindert, waardoor hun stabiliteit toeneemt. Consumenten profiteren van deze stabielere markt waarin risicopremies rond wanbetaling dalen.

Oproep: Bespoedig de introductie van een verbrekingsvergoeding (opzegvergoeding) bij contracten met vaste prijs, wanneer een consument het contract voortijdig beëindigt.

Werk daarnaast richting een pay-when-paid model, waarin energieleveranciers niet de volledige 'bad debt' (oninbare vorderingen) van distributienetbeheerders moeten dragen, en niet de prefinanciering moeten voorzien voor zowel overheid als netbeheerders.

De klant centraal in de energietransitie

De energietransitie brengt niet alleen technologische vooruitgang en economische uitdagingen met zich mee. Ze vraagt ook enorme inspanningen van gezinnen. Mensen moeten hun gedrag aanpassen, investeren in hernieuwbare technologieën en tegelijk omgaan met een soms moeilijk te begrijpen energiefactuur. Om draagvlak te creëren moet de consument uitgroeien tot een actieve, betrokken en geïnformeerde deelnemer aan de energiemarkt. Dat kan alleen wanneer mensen de juiste tools en informatie krijgen om hun verbruik beter te begrijpen, hun keuzes tussen producten en leveranciers af te wegen en actief te reageren op prijssignalen of beleidsmaatregelen. Vanuit Eneco doen we er alles aan om onze klant proactief te ontzorgen en begeleiden, maar daarbij botsen we nog steeds op een aantal drempels. Ook hier zien we een aantal slimme oplossingen die de klant kunnen helpen. De klant krijgt hierdoor grip op zijn verbruik, en dus ook op de kosten.

1 Beleidsverklaring Consumentenbescherming: <https://beenders.belgium.be/sites/default/files/2025-03/56K0767033.pdf>

2 Beleidsnota Energie: <https://www.dekamer.be/doc/FLWB/pdf/56/0856/56K0856041.pdf>

1. Een voorspelbare en transparante energiefactuur

Mensen verlangen naar een voorspelbare en duidelijk leesbare energiefactuur. Het krijgen van een onverwachte hoge jaarafrekening, of van een factuur met zoveel informatie dat de essentie onduidelijk is, zorgt voor heel wat frustratie.

De marktmonitor van de Vlaamse Nutsregulator toonde recent nog aan dat de leverancier nog steeds een cruciale rol speelt als informatiebron voor consumenten³.

Wij vinden het eerst en vooral belangrijk dat gezinnen vooraf beter kunnen inschatten hoeveel hun energiefactuur zal bedragen en welke factoren die kost kunnen beïnvloeden. De beste manier om zogenaamde “bill shocks” te vermijden is tweeledig. Ten eerste, door voorschotten nauwer af te stemmen op het werkelijke verbruik. Ten tweede, door flexibiliteit in de meteropnamemaand toe te laten.

Vandaag hebben de energieleveranciers geen rechtstreekse toegang tot de data van de digitale meter. Omgekeerd kunnen klanten hun meterstanden niet zomaar doorgeven aan de leverancier. We werken nog steeds met regelgeving rond meterstanden uit het analoge tijdperk, hoewel in de hedendaagse realiteit de digitale de meter de norm is. Ook de elektriciteitsmarkt wordt steeds fijnmaziger – met recent zelfs de introductie van kwartierdata –, maar de consument kan hier niet van profiteren. Meer nog: nog steeds wordt zijn energieverbruik op jaarbasis bekeken. En nog steeds is de netbeerder aangesteld als verantwoordelijke voor het opnemen van de meterstanden. Logisch zou zijn dat deze verantwoordelijkheid mee evolueert met de realiteit, en bijvoorbeeld opschuift naar een vlot beheer van data.

Omdat de gegevensuitwisseling en controle tussen netbeheerder en leverancier vandaag niet altijd vlot verloopt, ontstaan sneller fouten in facturatie, met begrijpelijke frustratie bij klanten tot gevolg. In een digitale samenleving verwachten klanten nochtans dat meterstanden vrijwel onmiddellijk beschikbaar en corrigeerbaar zijn, en niet dat zij soms weken moeten wachten voor een aanpassing wordt verwerkt. Veel klanten begrijpen ook niet waarom, ondanks de aanwezigheid van een digitale meter, nog steeds met geschatte meterstanden wordt gewerkt bij de facturatie. De technologie is beschikbaar, maar het regelgevend en operationeel kader volgt vandaag onvoldoende. Daarom is het cruciaal dat de wetgeving directe en vlottere communicatie tussen klant en leverancier mogelijk maakt.

Ook een duidelijke energiefactuur blijft nog steeds een heikel punt. Er werden in het verleden al pogingen ondernomen om de factuur te vereenvoudigen, maar zolang men niet fundamenteel ingrijpt in de grote hoeveelheid verplichte vermeldingen op de factuur, blijft het morrelen in de marge. De factuur dient dringend tot haar essentie te worden herleid. Alle overige extra informatie kan via de digitale klantenzone veel duidelijker aan de klant kenbaar gemaakt worden.

Oproep: Zorg ervoor dat de klant zelf het meest geschikte meteropnamemoment kan kiezen, in samenspraak met de leverancier.

Daarnaast moet de informatie op de factuur beperkt blijven tot het afrekenen van de verbruikte volumes, niets meer, niets minder.

2. De energieregisseur: inzetten op ontzorgen en digitalisatie

Wie ‘energieleverancier’ zegt, denkt al snel dat de taak van deze bedrijven stopt bij wat de naam zegt, namelijk energie leveren. Vanuit Eneco willen we deze rol actief overstijgen. Een energieleverancier kan namelijk veel meer betekenen voor zijn klanten. Hij kan de rol opnemen van energieregisseur, door klanten te helpen om hun energie slim, duurzaam en eenvoudig te beheren. Steeds meer klanten verwachten real time meldingen wanneer hun verbruik plots stijgt of wanneer hun voorschot niet meer aansluit bij hun reële verbruik. En dankzij gepersonaliseerde adviezen kunnen ze hun verbruik verminderen of verschuiven naar interessantere momenten. Uit recent onderzoek⁴ bleek opnieuw de belangrijke rol van energieleveranciers om consumenten aan te zetten tot meer flexibiliteit in de context van de energietransitie – op voorwaarde dat zij daartoe de mogelijkheden krijgen.

De energieleverancier kan ook een partner zijn van de overheid in het voorbereiden van klanten bij nieuwe maatregelen. Daarom is het belangrijk om als sector nauw betrokken te zijn bij nieuwe beslissingen.

Oproep: Zorg ervoor dat de energieleverancier klanten via de digitale meter kan helpen om hun energieverbruik beter te beheren en reduceren. De energieleverancier moet hiervoor toegang krijgen tot de nodige data.

³ Vlaamse Nutsregulator. Marktmonitor 2025

⁴ ACER and CEER's 2025 [Retail Monitoring Report](#)

De weg vooruit

De huidige consument verdient meer en beter dan wat hij vandaag krijgt. Eneco wil het vertrouwen terugbrengen door de consument beter te informeren en hem meer controle over en inzicht in zijn energiefactuur te geven.

Als overheid, regulatoren, netbeheerders en leveranciers erin slagen om de versnippering achter zich te laten, kunnen we op relatief korte termijn een energiemarkt creëren die eenvoudiger, voorspelbaarder en rechtvaardiger is voor iedereen. Dat begint bij een globaal plan: één overlegstructuur die tegenstrijdige regels oplost, marktrisico's eerlijk verdeelt en een betekenisvolle taks shift voorbereidt.

Tegelijk moeten we de digitale middelen die er zijn eindelijk ten volle benutten. Wanneer energieleveranciers rechtstreeks toegang krijgen tot de tel- en meetdata van de digitale meter, kunnen voorschotten nauwkeuriger ingeschat worden, kunnen klanten hun afrekenmoment kiezen en wordt de factuur opnieuw waar ze eigenlijk voor dient: een duidelijke afrekening van verbruik, niets meer, niets minder. In zo'n model groeit de leverancier uit tot energieregisseur: iemand die mensen ontzorgt, hen in real time inzicht geeft en hen helpt om hun verbruik te verschuiven naar goedkopere, groenere momenten.

De keuzes die we voorstellen zijn quasi budgetneutraal en eenvoudig in te voeren. We doen dan ook een oproep aan de overheid om deze uitgestoken hand te aanvaarden en samen een oplossing uit te werken. We zijn ervan overtuigd dat meer inzicht in en controle over de energiefactuur, in combinatie met lagere kosten, de consument enorm vooruit zal helpen, en het vertrouwen versterkt.

Gebruikte bronnen

- ACER & CEER (2025, 27 november). Rewarding Flexibility: How retail contract choice can help unlock consumer flexibility. 2025 Monitoring Report. [Rewarding flexibility: How retail contract choice can help unlock consumer flexibility - 2025 Retail Monitoring Report](#)
- Kamer Van Volksvertegenwoordigers (2025, 13 maart). Beleidsverklaring Consumentenbescherming. <https://beenders.belgium.be/sites/default/files/2025-03/56K0767033.pdf>
- Kamer Van Volksvertegenwoordigers (2025, 24 april). Beleidsnota Energie. <https://www.dekamer.be/doc/FLWB/pdf/56/0856/56K0856041.pdf>
- Vlaamse Nutsregulator (2025, 9 oktober). Rapport Marktmonitor 2025. [RAPP-2025-17 | Vlaamse Nutsregulator](#)
- Vlaamse Nutsregulator (2025). Presentatie Marktmonitor 2025. https://assets.vlaamsenutsregulator.be/document/marktmonitor_2025_resultaten_bevraging_huishoudelijke_afnemers.pdf

Vragen of opmerkingen?

Neem contact op met één van onze experts:
Stefanie Buelens (Stefanie.Buelens@eneco.com)
Dave De Beuckelaer (Dave.DeBeuckelaer@eneco.com)
Ralf Weymans (Ralf.Weymans@eneco.com)

