

Belbus: Hoogbejaarde vrouw in de kou wegens zeer hoge energierekening



Geld

Gisteren

•

leestijd 3 minuten

•

7556 keer bekeken

•

Een hoogbejaarde vrouw die al jaren aan de bel trekt bij haar energiemaatschappij vanwege onwaarschijnlijk hoge warmtekosten, neemt dit najaar een drastisch besluit. Hoewel het buiten en binnen steeds kouder wordt, blijft de verwarming uit. En de energiemaatschappij? Die laat haar in de kou zitten.

In 2011 trekt de dan 83-jarige mevrouw Van der Vlies in haar nieuwe seniorenappartement in Nieuwerkerk aan de IJssel. Het gerieflijke appartement van 70 vierkante meter heeft vloerverwarming, wat duurzamer is én het energieverbruik lager houdt. Tenminste, dat is de theorie.

Maar vanaf de eerste jaaroverzichten van Eneco en vanaf 2018 Eteck zien mevrouw Van der Vlies en haar dochter Sandra een opvallend hoog verbruik in vergelijking met de andere bewoners op de verdieping. Dat is des te opvallender omdat zij juist zuinig stookt en de temperatuur eigenlijk altijd rond de 20 graden houdt.

Een buurvrouw twee deuren verder die de temperatuur altijd op 25-26 graden heeft, verbruikt volgens de jaaroverzichten de helft minder. Een directe buurvrouw zet de ramen open omdat het bij haar veel te warm is, maar merkt dat niet in het verbruik.

"Ik heb het idee dat ik voor de burens stook"

"Ik heb het idee dat ik voor de burens stook", zegt mevrouw Van der Vlies wel eens. Dat kan dus niet en dat wordt vanaf 2012 duidelijk gemaakt aan Eneco. Maar Eneco antwoordt dat het verbruik per bewoner verschillend is en onderneemt verder geen actie.

Vrijwel elk jaar vraagt dochter Sandra bij de eindafrekening om opheldering. Eerst bij Eneco en vanaf 2018 bij de nieuwe energieleverancier Eteck. En elke keer krijgen ze hetzelfde antwoord – als ze dat al krijgen - dat mevrouw blijkbaar veel stookt.

Er volgt geen actie. Niemand die de moeite neemt om te onderzoeken waardoor het opvallend hoge verbruik van mevrouw Van der Vlies ontstaat. Volgens de eigen overzichten van Eteck over 2021 en 2022 gebruikt de alleenstaande 94-jarige vrouw bijna tweeënhalve keer zoveel warmte als iemand in een vergelijkbare woning. Moeder is uiteindelijk moegestreden en laat het erbij zitten. En dochter Sandra zit voor haar werk veel in het buitenland.

Verwarming blijft uit: de rekening is simpelweg te hoog

Maar dan stijgen de energieprijzen afgelopen najaar explosief en wordt mevrouw Van der Vlies heel ongerust. Kan zij die nog veel hogere rekeningen wel blijven betalen? Raakt ze dan niet in de schulden?

Ze ligt er wakker van en neemt dan een drastisch besluit. Hoewel in oktober de kou toeneemt, wordt de vloerverwarming die sinds de zomer helemaal uit staat, niet meer aangezet.

Op 13 oktober neemt ze opnieuw contact op met Eteck, maar hoort weer niets, net als haar dochter die het ook nog probeert. Als ze tenslotte de nieuwe – sinds oktober 2022 - woningbouwvereniging Woonbron om hulp vragen, maakt die in oktober een noodmelding bij Eteck. Maar ook daar wordt aanvankelijk niet op gereageerd.

Uiteindelijk stuurt Eteck een monteur in november en later nog een in december. Niet echt spoed, maar goed, er gebeurt wat. De eerste monteur denkt dat de meter kapot is en de tweede dat een motortje defect is. Die moet vervangen worden en dat onderdeel moet besteld worden. Hij zegt tegen mevrouw Van der Vlies: "Met een beetje geluk zit u er met de kerst weer warm bij".

Maar dan gebeurt er opnieuw weer helemaal niets.

In dekens gewikkeld kou lijden op de bank

Met de kerstdagen, de jaarwisseling en haar verjaardag (1 januari) zit mevrouw Van der Vlies letterlijk en figuurlijk nog steeds in de kou. Ze zit in dekens gewikkeld op de bank en sleept een elektrisch kacheltje heen en weer in huis voor een klein beetje warmte.

Dat verandert pas als dochter Sandra, die het niet langer kan aanzien, de Belbus inschakelt. En dan wordt blijkbaar iemand bij Eteck wakker. Want wat al die jaren niet kan, waar moeder en dochter voortdurend om hebben gesmeekt, kan nu ineens wel.

Eteck stelt een grondig onderzoek in en zet onmiddellijk de verwarming aan. Zolang het onderzoek loopt, betaalt mevrouw Van der Vlies geen stookkosten. En als zou blijken dat ze inderdaad al die jaren teveel heeft betaald, wordt dat terugbetaald. Ook wat betreft de slechte bereikbaarheid en communicatie van de klantenservice belooft Eteck beterschap. Moeder en dochter Van der Vlies zijn opgelucht maar hebben ook iets van "Eerst zien en dan geloven".

En de Belbus? Die houdt de vinger aan de pols.

Thema's:

Geld

•

#ikredhetnietmeer

Praat mee

Heb je een vraag, suggestie of wil je gewoon iets kwijt? Dat kan hier. Lees [onze spelregels](#).



Reacties (5)



[anduril](#) 22 jan. 2023 - 14:38

Bekend verschijnsel bij energieleveranciers, onjuiste rekeningen worden niet gecorrigeerd, op klachten wordt na één nietszeggende en nutteloze reactie niet meer gereageerd en uiteindelijk wordt er een incassobureau gestuurd. Maar ook het incassobureau reageert niet op toegestuurde bewijzen dat de rekening(en) onjuist en/of onrechtmatig is/zijn. Dan maar naar de rechtbank om aan te tonen dat de

energieleverancier fout zit en bovendien de klant op onnodige kosten jaagt door het onbehoorlijke gedrag van de energieleverancier. De ervaring leert dat het weinig uitmaakt welke energieleverancier je hebt, het is één pot ellende.

[Log in om te reageren](#)  0 [Rapporteren](#)



[h.terpstra](#) 22 jan. 2023 - 12:06

Mw. van der Vlies, moet haar z.g. slimme digitale meter laten vervangen voor een analoge meter. De nutsbedrijven dreigen met een nieuwe wet, om hun foute meter er door te drukken. Dat is een illegale meter. Let wel, een goed geschoolde elektro monteur kan de fout niet uitlezen,

[Log in om te reageren](#)  1 [Rapporteren](#)

1 Reactie



[ebuzzz22](#) 22 jan. 2023 - 15:29

Dat gaat niet op voor dit soort privé systemen. Je mag zelfs van partijen als Eteck je digitale meter niet zelf digitaal uitlezen, terwijl dit technisch prima mogelijk is. De meters vallen in hun domein en er is (nog) geen wet die hier hulp bij biedt.

 0 [Rapporteren](#)



[harrybre](#) 22 jan. 2023 - 12:02

Iedere keer weer hetzelfde: pas als men dreigt op TV te komen, kan ineens alles. En zelfs dan... komt men er met een kushand af i.p.v. een stevige boete wegens (poging tot) oplichting

[Log in om te reageren](#)  2 [Rapporteren](#)



[Erikkkk22](#) 22 jan. 2023 - 11:23

Weer een voorbeeld van bedrijven die te groot worden en de klant maar als een vervelend iets zien. Alleen maar incasseren en verder niets doen.

[Log in om te reageren](#)  3 [Rapporteren](#)

