

Waarom zijn mijn voorschotten verhoogd, terwijl ik toch geld terugkrijg?

Bij de berekening van je nieuwe voorschotten houden we rekening met alle gegevens die we al bezitten over de toekomst. Bijvoorbeeld :

- Vorig jaar heb je weinig verbruikt omdat het een zachte winter was en daarom krijg je geld terug. Voor de berekening van het komende verbruiksjaar gaan we steeds uit van een normale winter. We zetten het voorschot dus terug een beetje hoger omdat we verwachten dat je meer zal verbruiken dan afgelopen jaar.
- De prijzen op de groothandelsmarkt zijn erg gestegen.
- Deze jaarafrekening dekt geen volledig verbruiksjaar. Voor de berekening van je nieuwe voorschot gaan we altijd uit van een volledig verbruiksjaar.
- Vorig jaar had je een ander tarief. We passen steeds, op het einde van het verbruiksjaar, je voorschot aan op basis van de door ons laatst gekende situatie (bv. je verbruik, toekomstige taksen,...).

Als je ervoor wilt zorgen dat een wijziging doorheen het jaar toch meegenomen wordt in je voorschot, raden we je aan om je meterstanden regelmatig in te geven in je persoonlijke [My Luminus](#) klantzone of download onze app op je smartphone.

Hoe vraag ik het leegstandstarief aan bij Luminus?

Als je woning tijdelijk leegstaat of je voert kleine renovatiewerken uit, kan je tijdelijk het leegstandstarief aanvragen bij je energieleverancier Luminus.

Dit is een minimaal voorschotbedrag per product (elektriciteit/gas) van

- ofwel € 10 maandelijks.
- ofwel € 20 voor tweemaandelijks facturatie.
- ofwel € 30 voor driemaandelijks voorschotfacturen.

Hoe vraag ik het leegstandstarief aan?

- Wijzig het bedrag zelf naar leegstand via je online klantzone [My Luminus](#).
- Ga naar 'Voorschotten' en kies 'Leegstandstarief aanvragen' (dit staat onder 'Instellingen voor je voorschotfactuur').
- Pas het leegstandstarief toe tot aan je eerstvolgende afrekening.

Tip: Is er geen leegstand meer? Geef dan zelf je meterstanden in op My Luminus bij 'Verbruik' en pas je voorschotbedrag terug aan naar een realistisch bedrag. Zo voorkom je onaangename verrassingen op je volgende afrekening. Bij twijfel contacteer je Luminus voor een persoonlijke berekening.

☒ Hieronder vindt u een overzicht van de verschillende onderwerpen met betrekking tot factuurverzendingmethoden, voorschotten en afrekeningen, en veelvoorkomende vragen bij Luminus:☒

Factuurverzendingmethoden:

- **Digitale facturen:** ☒ Luminus moedigt klanten aan om over te stappen op digitale facturatie.☒ ☒ Voordelen hiervan zijn onder andere een eenmalige korting van €10 op de volgende afrekening, keuze in betaalwijze (overschrijving of domiciliëring), en een bijdrage aan milieubehoud door verminderd papierverbruik.☒ ☒ Alle digitale facturen worden drie jaar lang veilig bewaard in uw digitaal archief.☒

☒cite☒turn0search0☒☒

- **Overschakelen naar digitale facturen:** U kunt uw voorkeur wijzigen via My Luminus. Log in, ga naar 'Facturen', selecteer 'Instellingen facturen' en kies voor 'Stap over naar digitale facturatie'. Bevestig vervolgens uw wijziging.

Voorschotten en afrekeningen:

- **Verhoogde voorschotten:** Luminus kan uw voorschotbedrag aanpassen op basis van uw werkelijke verbruik om verrassingen op de jaarafrekening te voorkomen. Het is raadzaam om regelmatig uw meterstanden door te geven via My Luminus en uw voorschotbedrag indien nodig aan te passen, vooral bij schommelende energieprijzen.
- **Capaciteitstarief:** Dit tarief beïnvloedt een deel van de nettarieven op uw energiefactuur, ongeveer 10% van het totale bedrag. Uw energietarief bij Luminus blijft ongewijzigd. Volgens voorlopige simulaties van de VREG zullen de nettarieven voor de meeste Vlaamse gezinnen gelijk blijven. Met een digitale meter kunt u uw nettarieven mogelijk verlagen door uw verbruik te spreiden.
- **Federale premies:** Luminus verrekent federale premies automatisch met uw voorschotten, afrekening of eventuele openstaande bedragen. Eventuele resterende bedragen worden uiterlijk op 18 januari van het volgende jaar aan u terugbetaald.

Veelvoorkomende vragen:

- **Variërende voorschotten:** Uw voorschotbedrag kan variëren door veranderingen in uw energieverbruik, tariefwijzigingen of schommelende energieprijzen. Het is belangrijk om uw voorschotbedrag regelmatig te controleren en aan te passen via My Luminus om onverwachte kosten op uw jaarafrekening te voorkomen.
- **Prosumententarief:** Dit tarief is van toepassing op klanten met zonnepanelen en een terugdraaiende teller. Het maakt deel uit van het bedrag dat u betaalt aan uw netbeheerder en wordt niet apart vermeld op uw afrekening. In My Luminus kunt u de details van uw afrekening bekijken, waar het prosumententarief apart wordt vermeld.
- **Problemen met factuurontvangst:** Als u uw factuur niet heeft ontvangen, controleer dan eerst uw spamfolder en zorg ervoor dat uw contactgegevens in My Luminus correct zijn. Bij aanhoudende problemen kunt u contact opnemen met de klantendienst van Luminus voor verdere assistentie.

Voor meer gedetailleerde informatie en antwoorden op andere vragen kunt u terecht op de officiële website van Luminus.

Natuurlijk! Hier is een uitgebreidere samenvatting met extra informatie over de verschillende rubrieken rond facturen, voorschotten en afrekeningen, en veelvoorkomende vragen bij **Luminus**.

Factuurverzendingmethoden

1. Papieren Facturen

- **Kenmerken:**
 - Facturen worden per post verstuurd.
 - Geschikt voor klanten die de voorkeur geven aan fysieke documenten.

- **Wijzigen naar papieren facturen:**
 - U kunt de verzendmethode wijzigen via **My Luminus**.
 - Ga naar 'Facturen' > 'Instellingen facturen' en kies voor papieren facturen.
- **Nadelen:**
 - Geen directe toegang tot digitale archieven.
 - Geen milieuvriendelijke optie.
 - Mogelijk langere wachttijd voor ontvangst van facturen.

2. Digitale Facturen (e-mail)

- **Kenmerken:**
 - Snelle ontvangst per e-mail.
 - Toegang tot een digitaal archief waar facturen tot **3 jaar** bewaard blijven.
 - Oudere facturen (tussen **3 en 7 jaar oud**) kunnen opgevraagd worden via de klantendienst.
- **Voordelen:**
 - **Enmalige korting van €10** bij overschakeling naar digitale facturatie.
 - Milieuvriendelijk door papierbesparing.
 - Overzichtelijk en ruimtebesparend.
- **Hoe wijzigen naar digitale facturen:**
 - Log in op **My Luminus**.
 - Ga naar 'Facturen' > 'Instellingen facturen' > 'Stap over naar digitale facturatie' en bevestig uw keuze.

Voorschotten en Afrekeningen

1. Voorschotten

- **Waarom voorschotten variëren:**
 - Voorschotten worden gebaseerd op een schatting van uw jaarverbruik.
 - Factoren zoals **energieprijzen, veranderingen in verbruikspatronen** (bijvoorbeeld door nieuwe elektrische apparaten of zonnepanelen) en **capaciteitstarieven** kunnen invloed hebben.
- **Verhogen of verlagen van voorschotten:**
 - Aanpassen kan via **My Luminus**.
 - Voer regelmatig uw meterstanden in om een nauwkeurige schatting te behouden.
- **Situaties waarin aanpassing niet mogelijk is:**
 - Voorschot is al aangepast in de huidige factuurperiode.
 - Uw volgende factuur is een eindafrekening.
 - U heeft een openstaand saldo.
 - Uw verbruik is minder dan **3 maanden**.

2. Afrekeningen

- **Eindafrekening:**
 - Wordt opgemaakt na een verbruiksperiode of bij beëindiging van het contract.
 - Verschil tussen uw betaalde voorschotten en het werkelijke verbruik wordt verrekend.
- **Hoe afrekeningen bekijken:**
 - Ga naar **My Luminus** > 'Facturen en betalingen'.
 - Bekijk details onder het tabblad 'Afrekeningen'.

3. Capaciteitstarief

- **Wat is het capaciteitstarief:**
 - Een tarief gebaseerd op uw **piekverbruik** (het hoogste kwartiergemiddelde van uw verbruik).
 - Van toepassing op klanten met een **digitale meter**.
- **Tips om capaciteitstarief te beheersen:**
 - Verspreid uw energieverbruik over de dag om hoge pieken te vermijden.
 - Gebruik energie-intensieve apparaten zoals wasmachines, vaatwassers en droogkasten op verschillende tijdstippen.

4. Federale Premies

- **Automatische verrekening:**
 - Federale premies worden automatisch verrekend op uw voorschotten of eindafrekening.
- **Uitbetaling:**
 - Eventuele resterende bedragen worden uiterlijk op **18 januari** van het volgende jaar uitbetaald.

Veelvoorkomende Vragen

1. Waarom variëren mijn voorschotten?

- **Redenen:**
 - Wisselend energieverbruik door seizoenen (bijvoorbeeld meer gasverbruik in de winter).
 - Stijgende of dalende energieprijzen.
 - Installatie van zonnepanelen of andere energiebesparende maatregelen.

2. Wat is het prosumentarief?

- **Toepassing:**
 - Voor klanten met zonnepanelen en een **terugdraaiende teller**.
- **Waarom betalen?**
 - Dit tarief compenseert het gebruik van het elektriciteitsnet voor teruglevering van energie.
- **Hoe bekijken:**
 - Details zichtbaar op uw afrekening in **My Luminus**.

3. Problemen met factuurontvangst

- **Mogelijke oorzaken:**
 - Facturen belanden in de spamfolder van uw e-mail.
 - Onjuiste of verouderde contactgegevens.
- **Oplossing:**
 - Controleer en werk uw gegevens bij via **My Luminus**.
 - Neem contact op met de klantendienst bij aanhoudende problemen.

4. Hoe kan ik mijn factuur betalen?

- **Betaalmethoden:**
 - **Domiciliëring:** Automatische incasso voor voorschotten en afrekeningen.
 - **Overschrijving:** Zelf handmatig betalen via uw bank.
- **Wijzigen van betaalmethode:**
 - Log in op **My Luminus** > 'Facturen en betalingen' > 'Betaalinstellingen'.

5. Hoe kan ik mijn herinneringskosten annuleren?

- **Voorwaarden:**

- Eerst het openstaande bedrag betalen.
 - **Procedure:**
 - Vraag annulering aan via de **chat** of per e-mail via business.services@luminus.be.
-

Extra Tips voor Energiebeheer

1. **Monitor uw verbruik:**
 - Regelmatig uw meterstanden invoeren in **My Luminus** helpt om inzicht te krijgen in uw energieverbruik.
 2. **Besparingstips:**
 - Gebruik energiezuinige apparaten.
 - Schakel elektrische toestellen volledig uit in plaats van op stand-by.
 - Investeer in isolatie om warmteverlies te beperken.
 3. **Ondersteuning bij vragen:**
 - Neem contact op met de klantendienst via **078 155 230** voor persoonlijke ondersteuning.
-

Deze informatie helpt u om efficiënter om te gaan met uw facturen, betalingen en energieverbruik bij **Luminus**. Voor meer details kunt u terecht op de officiële website van [Luminus](#).

De klantendienst van Luminus bereikt u via het contactformulier op de site van Luminus. Bellen kan naar het nummer 078 150 210. U contacteert Luminus ook via webchat. Dat telkens op weekdays van 8u tot 18u. Luminus is ook aanwezig op Twitter of Facebook. De klantzone My Luminus biedt inzicht in uw facturen, energieverbruik en betaalstatus.

<https://www.mijnenergie.be/energieleveranciers/luminus/contacteren/>

https://www.facebook.com/share_channel/

<https://x.com/intent/post?=&url=https%3A%2F%2Fwww.mijnenergie.be%2Fenergieleveranciers%2Fluminus%2Fcontacteren%2F>

Dan is het mogelijk dat je meterstanden geschat zijn. Neem zeker contact met ons op op het nummer 078 155.230 of per e-mail: business.services@luminus.be. We helpen je graag verder. Heb je een verkeerde meterstand ingegeven? Verwijder deze meterstand door te klikken op het kruisje rechts van deze meterstand. Opmerking: Je kan enkel je recentste meterstanden aanpassen. Je kan geen meterstanden verwijderen voor een periode die reeds werd afgesloten door een meteropname van je netbeheerder. Waar kan ik mijn facturen en betalingen zien? Log in via My Luminus. Klik op 'Facturen en betalingen'. Je krijgt een tabel met een overzicht van al je facturen en betalingen. Klik op de gewenste tab: 'Facturen' of 'Betalingen'. Je kan er ook: De status van uw betalingen terugvinden Het open saldo bekijken De verzendwijze van uw facturen aanpassen en de betaalmethode bepalen. Wat zijn de voordelen van digitale facturen via e-mail? Als je ervoor kiest om je facturen digitaal te ontvangen, geniet je van deze voordelen: Je krijgt een eenmalige korting van € 10* op je volgende afrekening. Je draagt bij tot het behoud van het milieu door je paperverbruik te beperken. Je wint tijd en ruimte: we bewaren je facturen gedurende 3 jaren veilig in onze digitale archieven. Ook de oudere facturen - tussen 3 en 7 jaren oud - zijn beschikbaar voor je wanneer je contact opneemt met onze klantendienst. Hoe kan ik met domiciliëring betalen? Je wil je facturen graag met

domiciliëring betalen? Log in via My Luminus. Klik op het tabblad "Facturen en betalingen". Selecteer domiciliëring in het vak "Betalingmethode". Je kan ervoor kiezen om enkel je voorschotten via domiciliëring te betalen of zowel je voorschotten als eindafrekening. Bevestig je aanpassing Je wil graag je domiciliëring stopzetten? Als je liever per bankoverschrijving betaalt, neem dan contact op met onze klantenservice op het nummer 078 155 230 of per e-mail: business.services@luminus.be. Zij informeren je graag over de verschillende factureringsmethoden. Kan ik mijn verhuis registreren via de website? Je kan je verhuis niet doorgeven via de website of telefoon? Je dient een "energieterugwinningsdocument" in te vullen dat door beide partijen dient ondertekend te worden. Dit document vind je hier ([link naar document mogelijk](#)) Voor meer informatie kan je terecht bij onze klantendienst op het nummer 078 155 230 of per e-mail: business.services@luminus.be. Hoe kan ik mijn facturen afprinten via de website? Je facturen zijn beschikbaar in je account My Luminus. Je kan ze raadplegen en printen wanneer je dit wil. Registreer je of log in via My Luminus. Kies vervolgens "klant KMO" Klik op "Facturen en betalingen". Elke factuur of creditnota kan je raadplegen door te klikken op het symbool PDF in de kolom "Download factuur" en dit tot 3 jaar terug Print de factuur indien nodig Denk aan de planeet en print je facturen enkel indien dit noodzakelijk is. Hoe kan ik een rekeninguittreksel maken per meter? Je rekeninguittreksels zijn beschikbaar in je account My Luminus. Registreer je of log in via My Luminus. Selecteer het EAN-nummer waarvoor je een rekeninguittreksel wenst Exporteer vervolgens de gegevens in Excel of via PDF Hoe kan ik aanmaningskosten annuleren? Indien je kosten wil annuleren die het geval zijn van een openstaande factuur, dien je eerst de factuur te betalen. Vervolgens kan je je verzoek voor annulatie van de aanmaningskosten aanvragen via chat of via mail: business.services@luminus.be.