

## Inspanningen van energieleveranciers beloond

Brussel, 22 Mei 2015

**Uit het activiteitenverslag van de Federale Ombudsdienst voor Energie dat vandaag werd bekend gemaakt, blijkt dat het aantal klachten bij energieleveranciers in 2014 nog sterker is gedaald (-27,6%) dan in 2013 (-20 %). Sinds 2012 is het aantal klachten bijna gehalveerd. De energieleveranciers zijn verheugd over deze verdere daling.**

Uit cijfers van de CREG (1) blijkt dat de gemiddelde prijs van de energiecomponent in België onder het gemiddelde van onze buurlanden ligt. Bovendien is België een van de beste leerlingen van Europa wat betreft het aantal leverancierswissels, tot meer dan 13% (2). De continue sterke daling van het aantal klachten toont dus aan dat de vrijmaking van de energiemarkt niet alleen leidt tot competitieve energieprijzen, maar ook tot een betere dienstverlening voor de klanten. Het is opvallend dat er zo weinig klachten zijn in een dynamische markt gekenmerkt door zoveel transacties.

**Marc Van den Bosch**, general manager FEBEG: *“Deze dalende trend van het aantal klachten bewijst dat de kwaliteit van de dienstverlening een prioriteit is voor de energieleveranciers. De leveranciers zullen verder investeren om hun dienstverlening nog te verbeteren, want elke klacht is een klacht te veel.”*

(1) Bron: CREG: overzicht en evolutie van de elektriciteits- en aardgasprijzen voor residentiële klanten mei 2015

(2) Bron: CEER National Indicators Database (2014) and ACER calculations

### Over FEBEG

FEBEG, de Federatie van de Belgische elektriciteits- en gasbedrijven, vertegenwoordigt de producenten van elektriciteit, de handelaars en leveranciers van elektriciteit en gas evenals de laboratoria van deze sectoren. FEBEG heeft 26 effectieve leden, die rechtstreeks ongeveer 8.200 personen te werk stellen en een omzet van om en bij de 23 miljard EUR vertegenwoordigen.

### Perscontacten

Marc Van den Bosch, Algemeen Directeur en woordvoerder van FEBEG  
[marc.vandenbosch@febeg.be](mailto:marc.vandenbosch@febeg.be) | +32 2 500 85 80 | +32 497 30 98 79

Stéphane Bocqué, Communication Manager van FEBEG  
[stephane.bocque@febeg.be](mailto:stephane.bocque@febeg.be) | +32 (0)2 500 85 93 | +32 475 75 19 66