

Aantal energiekklachten bij de Federale Ombudsdienst voor Energie nog verder gedaald in 2015

Brussel, 3 mei 2016

De Federale Ombudsdienst voor energie heeft vandaag zijn activiteitenrapport over het jaar 2015 gepubliceerd. FEBEG stelt een drastische daling vast van het aantal energiekklachten over de laatste jaren. Dit niettegenstaande de vele regelgevende en fiscale wijzigingen met impact op de factuur (voor de elektriciteitsfactuur alleen al 26 federale en regionale aanpassingen in 2015). Het aantal energiekklachten is nog nooit zo laag geweest als in 2015. De Federale Ombudsdienst voor Energie heeft 4211 energiekklachten ontvangen, hetzij een 12,5% minder als in 2014.

Marc Van den Bosch Directeur Generaal van FEBEG: *“Als we de periode 2012–2015 observeren, stellen we vast dat het totale aantal klachten voor de energiemarkt (elektriciteit en gas) quasi gehalveerd is. Dit is het resultaat van de aanzienlijke inspanningen die de energieleveranciers hebben geleverd om de kwaliteit van de dienstverlening steeds verder te verhogen (en dit gelet op een continu wijzigende reglementering).”*

Marc Van den Bosch: *“Als we rekening houden met het feit dat de leden–leveranciers van FEBEG in dit land ongeveer een 7,5 miljoen punten beleveren (voor gas en elektriciteit) en dit vergelijken met het totaal aantal ontvangen klachten voor de telecom sector (+/- 18.000 klachten in 2015) en de postsector (+/-16.000 klachten in 2014), hoeven we niet beschaamd te zijn over dit resultaat. Uiteraard zullen onze leden er alles aan doen om de dienstverlening in 2016 nog verder te verbeteren, zelfs als niet alle hefboomen in hun handen liggen. Zoals de Federale Ombudsdienst voor Energie het zelf onderlijnt, riskeren de recente verhogingen van het gereguleerde deel van de factuur deze dalende trend van het aantal klachten evenwel om te buigen in 2016”.*

Over FEBEG

FEBEG, de Federatie van Belgische Elektriciteits- en Gasbedrijven, vertegenwoordigt de producenten van elektriciteit, de handelaars en leveranciers van elektriciteit en gas evenals de laboratoria in deze sectoren. FEBEG heeft 28 effectieve leden, die rechtstreeks meer dan 7.500 personen te werk stellen en een omzet van om en bij de 21,5 miljard EUR vertegenwoordigen.

Persrelaties:

Marc Van Den Bosch, General Manager en woordvoerder van FEBEG
marc.vandenbosch@febeg.be | +32 2 500 85 80 | +32 497 30 98 79

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