

Brussel, 9 januari 2014

PERSBERICHT

Energieleveranciers verheugd over daling aantal klachten bij ombudsdienst

De energieleveranciers verenigd binnen FEBEG, de Federatie van Belgische Elektriciteits- en Gasbedrijven zijn verheugd met de sterke daling van het aantal klachten.

Deze positieve evolutie is mede te danken aan de voortdurende inspanningen van de leveranciers om hun klanten een optimale dienstverlening aan te bieden.

Marc Van den Bosch, Directeur-Generaal van FEBEG: *“FEBEG vertrouwt erop dat het aantal klachten verder afneemt onder andere dankzij het consumentenakkoord dat op 1 januari in werking getreden is. Met dit akkoord bevestigen de leveranciers nogmaals hun engagement om het de consument gemakkelijker te maken en de transparantie te verbeteren. Ook houdt het akkoord voortaan rekening met de technologische evoluties in de communicatie tussen consument en leverancier, wat de eenvoud ervan ten goede komt”.*

FEBEG wenst net als de Ombudsdienst eenvoudige, duidelijke en leesbare energiefacturen. Marc van den Bosch *“De leveranciers willen graag de factuur van hun klanten nog eenvoudiger en transparanter maken, maar op dit ogenblik laat het regelgevende kader dit niet toe.”* FEBEG is steeds bereid tot overleg met de overheden om hieraan te werken.

FEBEG heeft ook actief meegewerkt aan het opstellen van het charter “prijsvergelijkingsmodules”. De toepassing van deze gemeenschappelijke berekeningswijze biedt veel meer transparantie voor de klanten aangezien het producten en prijsformules onderling beter vergelijkbaar maakt. Bovendien geeft het resultaat van deze berekeningswijze de best mogelijke inschatting van het bedrag dat uiteindelijk aan de klant zal gefactureerd worden.

Kwaliteit van de dienstverlening is een prioriteit voor de FEBEG leden in de zeer concurrentiële energiemarkt van vandaag. Ze engageren zich in een proces van continue verbetering om de dienstverlening de volgende jaren verder te optimaliseren en hopen dat de overheden dit engagement mee opnemen door het uitwerken van transparante, eenvoudige en eenduidige regels in een complexe energiemarkt, en dit voor alle marktspelers: energieleveranciers en distributienetbeheerders.

FEBEG, de Federatie van de Belgische Elektriciteits- en Gasbedrijven, is de werkgeversorganisatie die de belangen verdedigt van de producenten, leveranciers en traders van elektriciteit en gas.

Contact: Marc Van den Bosch
02 500 85 85/ 0497 30 98 79
marc.vandenbosch@febeg.be