

## Energieleveranciers: toegenomen klantentevredenheid

Brussel, 8 januari 2016

**De Federale Ombudsdienst voor Energie geeft mee dat het aantal energiekklachten in 2015 nog verder is gedaald naar 4.211 ten opzichte van 2014 (-12,6%). Deze daling van het aantal klachten is structureel: tussen 2012 en 2015 is het aantal klachten bijna gehalveerd (-49,5%). FEBEG juicht deze daling toe: dit getuigt van verhoogde klantentevredenheid voor de diensten en oplossingen die de klanten kiezen bij hun energieleverancier.**

Deze belangrijke en continue daling van het aantal klachten bewijst dat de liberalisering van de energiemarkten niet alleen concurrentiële prijzen voor de energiecomponent van de factuur met zich meebrengt, maar eveneens een betere dienstverlening. Bovendien slaan deze klachten niet alleen op de activiteit van de energieleveranciers, maar ook op deze van de distributienetbeheerders.

De Ombudsdienst verwacht een verhoging van het aantal klachten in 2016 als gevolg van toenemende facturen te wijten aan de verhoging van BTW, taksen en heffingen en bijkomende transport- en distributiekosten. Het betreft verhogingen van de factuurcomponenten waarop de leveranciers helemaal geen controle hebben. De energieleveranciers innen deze middelen immers voor rekening van de diverse overheden en distributienetbeheerders via de unieke factuur. Voor de elektriciteitsfactuur schommelt het luik energiecomponent waarvoor de energieleverancier verantwoordelijk is, afhankelijk van de regio, tussen 24% en 36% van de factuur. De rest van de factuur bestaat uit bovenstaande elementen.

**Marc Van den Bosch, general manager van FEBEG:** “Elke klacht is een klacht te veel, maar de verhouding tussen het aantal klachten en het aantal bediende klanten toont toch de performantie aan van de klantendiensten van de leveranciers. De energieleveranciers beleveren meer dan 5,7 miljoen elektriciteitsklanten en 3,2 miljoen aardgasklanten. Het is opvallend dat er zo weinig klachten zijn in een dynamische markt met zoveel transacties. De dalende trend van het aantal klachten toont aan dat de kwaliteit van de geleverde diensten een prioriteit is voor de energieleveranciers en dat de klanten tevreden zijn over de diensten en oplossingen die hen worden aangeboden en waarvoor zij kiezen.”

### 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