

De huis-aan-huisverkoop draagt bij tot de dynamiek van de energiemarkt

Brussel, 7 maart 2016

Test-Aankoop neemt vandaag stelling tegen de huis-aan-huis verkoop van energiecontracten. Volgens FEBEG geeft deze communicatie een eerder partijdig en onvolledig beeld van de huis-aan-huis verkoop, welk een commerciële, legitieme en wijdverspreide aanpak is binnen de energiesector en ook binnen andere sectoren. Dit scheidt het beeld dat de energieleveranciers systematisch oneerlijke praktijken zouden toepassen, wat onjuist is. Talrijke indicatoren bewijzen integendeel dat klantentevredenheid één van de eerste prioriteiten is van de leveranciers. De leveranciers zijn bovendien voorstander van de invoering van een kwaliteitslabel voor de huis-aan-huis verkoop.

Een intense concurrentie en gevarieerde distributiekanaalen in het aanbod van energiediensten

De Belgische energiemarkt is zeer dynamisch zowel vanuit de klanten als vanuit de leveranciers. Ongeveer 15% van de klanten wisselen jaarlijks van leverancier, dit is één van de hoogste percentages van klantenswitching in Europa. Het merendeel van de leveranciers gebruiken diverse en complementaire commerciële kanalen om de klanten te benaderen, waaronder de huis-aan-huis verkoop die hierdoor bijdraagt aan de dynamiek van de markt.

Een gepersonaliseerde commerciële aanpak die een passief cliënteel stimuleert

De huis-aan-huis verkoop houdt positieve aspecten in want hij laat toe om personen te bereiken die soms passief zijn en die anders nooit actief gebruik zouden maken van de vrijgemaakte energiemarkt. Huis-aan-huis verkoop staat voor een menselijke aanpak die toelaat om beter de behoeften van de klant (in situ) te kennen, om uitleg te kunnen geven over de voorgestelde producten en diensten en om te kunnen antwoorden op de gestelde vragen (een aanpak die grotendeels verschillend is van de transacties via Internet).

De huis-aan-huis verkoop wordt strikt gekaderd door het consumentenakkoord en door de leveranciers zelf

Wanneer de huis-aan-huis verkoop wordt gebruikt, is dit gekaderd binnen een strikt lastenboek van de betrokken leveranciers. Deze commerciële aanpak is toegelaten, legitiem en onderworpen aan de gedragscode van het consumentenakkoord ondertekend door de FEBEG leden. De leveranciers zijn zich goed bewust van de noodzaak van een kwaliteitsvolle klantenwerving want zij hebben geen enkele baat bij de werving van ontevreden klanten. Iedere leverancier heeft zijn eigen controlemethodes inzake de kwaliteit en de vorming van het verkooppersoneel. Als een vertegenwoordiger of een onderaannemer de normen niet respecteert, dan worden er zeer snel corrigerende maatregelen genomen.

Een kwaliteitslabel met het oog op verbetering van de huis-aan-huis verkoop

De huis-aan-huis verkoop is een belangrijk kanaal voor de dynamiek van de markt. De leveranciers zijn van mening dat deze aanpak voortdurend moet verbeterd worden om de positieve aspecten ervan te behouden. De leden van FEBEG verbinden zich ertoe om de opleidingen en de controles van deze commerciële aanpak verder te ontwikkelen. Zij zijn eveneens vragende partij voor het uitwerken van een kwaliteitslabel onder de hoede van overheid.

Een hoog niveau van dienstverlening en voldoening voor de energieleveranciers in België

Een studie van Accenture klasseert België als tweede beste op dit vlak in vergelijking met de buurlanden. 80% van de leveranciers krijgen 5 sterren van de VREG (Vlaamse regulator) voor de kwaliteit van hun dienstverlening (2014). De federale Ombudsman voor Energie heeft het aantal klachten met de helft zien dalen sedert 2012 en heeft slechts een honderdtal klachten over de huis-aan-huis verkoop ontvangen in 2014. De energieleveranciers bedienen meer dan 5,7 miljoen klanten met elektriciteit en 3,2 miljoen met gas. Het is opmerkelijk dat er zo weinig klachten zijn in een markt die zoveel transacties genereert.

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