

Stijging van het aantal klachten bij de Ombudsdienst energie: de factuur moet betaalbaar en leesbaar zijn voor de klant

Brussel, 28 april 2017

De federale Ombudsdienst energie heeft in 2016 31% meer klachten ontvangen over de energiefactuur dan in 2015. Deze stijging komt er na een aantal opeenvolgende jaren van dalende klachten. FEBEG treedt de ombudsman bij in zijn analyse dat deze stijging gerelateerd is aan een aantal beslissingen van diverse overheden. Een heel aantal factoren die niets te maken hebben met de leveranciers, hebben een grote impact op de energiefacturen en op de perceptie van de diensten van de leveranciers.

Marc Van den Bosch, General Manager FEBEG: *“Voor het energiedeel van de factuur waarvoor de leverancier verantwoordelijk is – het energieaandeel in de elektriciteitsfactuur bedraagt tussen de 19% en 33% afhankelijk van de regio – is er een sterke concurrentie tussen leveranciers. De hoge switchgraad voor leveranciers in België in vergelijking met andere landen bewijst dit. De klanten genieten van de voordelen van deze sterke concurrentie die een neerwaartse druk op de prijzen zet en de leveranciers aanmoedigt het niveau van hun diensten continu te verbeteren.*

Het aantal wijzigingen – voornamelijk in de elektriciteitsfactuur – als gevolg van overheidsbeslissingen en de stijging van de factuur in de meeste regio's hebben veel vragen losgeweekt bij de klanten in de loop van 2016. De leveranciers versturen en innen de unieke factuur, die naast energie heel wat andere posten voor rekening van derden omvat naar de klanten. De leveranciers zijn dan ook het eerste aanspreekpunt voor de klant. De gereguleerde kosten voor transport en distributie, heffingen, bijdragen en de openbare dienstverplichtingen zijn de laatste jaren voortdurend gestegen en maken intussen het grootste deel van de factuur uit.

FEBEG beklemtoont dat 43% van de ontvangen klachten ontvankelijk is. Dit percentage vertegenwoordigt bijna 2.000 klachten (met inbegrip van deze die tot de bevoegdheid behoren van onder andere de netbeheerders die verantwoordelijk zijn voor de meteropname) voor in totaal meer dan 9 miljoen beleverde punten (elektriciteit + gas). De eerste reflex bij een probleem is om contact op te nemen met de klantendienst van de leverancier om erover te praten. In de meerderheid van de gevallen leidt dit tot een bevredigende oplossing.

FEBEG blijft pleiten bij alle betrokken overheden voor een vereenvoudiging van de factuur en voor een financiering van het milieu- en sociaal beleid buiten de energiefactuur. Het aantal wijzigingen van de energiefactuur bevordert de leesbaarheid niet. De gemiddelde klant begrijpt de vele onderdelen en verplichte vermeldingen onvoldoende. Het systeem moet fundamenteel herzien worden. De energiefactuur moet betaalbaar en leesbaar zijn voor de eindklant.

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 32 effectieve leden, die rechtstreeks meer dan 7.850 personen te werk stellen en een omzet van om en bij de 19,4 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