

De factuur vereenvoudigen om het aantal klachten te verminderen

Brussel, 03 mei 2019

De federale ombudsman voor energie heeft zojuist zijn statistieken voor het jaar 2018 gepubliceerd. Hij meldt dat de "ontvangen klachten" met 15% zijn gestegen ten opzichte van 2017. Zoals ook erkend door de Ombudsman is deze stijging vooral te wijten aan de stopzetting van de activiteiten van een aantal leveranciers die hun hoofd niet meer boven water konden houden. Daarnaast dient de grootteorde van het probleem te worden gerelativeerd t.o.v. van miljoenen beleverde toegangspunten. Maar elke klacht is er één teveel, daarom pleit FEBEG voor een vereenvoudiging van de factuur zodat het aantal klachten kan dalen.

Slechts 24% van de ontvangen klachten zijn gegrond

FEBEG benadrukt het volgende:

- 2018 werd gekenmerkt door de stopzetting van de activiteiten van een aantal energieleveranciers (faillissement, portefeuilleoverdracht, enz.) die niet langer het hoofd konden bieden aan de moeilijke markteconomische situatie. Deze negatieve klantenervaringen hebben een invloed gehad op het aantal ontvangen klachten.
- Het totaal aantal 'ontvangen klachten' laat evenwel niet toe om de werkelijke omvang van de problemen goed in te schatten. 6.713 'ontvangen klachten' in 2018 betekent niet dat deze klachten 'ontvankelijk' waren, nog dat deze 'gegrond' waren. Wanneer we het hebben over gegronde of gedeeltelijk gegronde klachten, zien we dat dit aantal is teruggebracht tot 1.640 klachten. Dit staat ten opzichte van meer dan 8 miljoen leveringspunten die door de energieleveranciers worden bediend.
- Een aanzienlijk deel van de klachten heeft betrekking op elementen die niet of slechts gedeeltelijk onder de controle van de leveranciers vallen. 1 op de 6 ontvangen klachten betreffen bijvoorbeeld problemen met meters die door de netbeheerders worden beheerd, los van leveranciers (bv. meterwerking, vervanging van de meter, discussies over meteropneming, aansluiting, etc.).

Marc Van den Bosch, general manager van FEBEG: *"De kwaliteit van de dienstverlening is de kernactiviteit van de leveranciers en is het essentiële instrument voor het behoud van klanten. Een ontevreden klant wordt vaak een verloren klant en genereert aanzienlijke nazorgkosten. Het relatief kleine aantal gegronde klachten dat de energieombudsman ontvangt, weerspiegelt de inzet van onze leden voor een steeds hogere kwaliteit van dienstverlening."*

De factuur vereenvoudigen: een van de meest effectieve manieren om klachten te verminderen

Volgens een iVox-studie (1) in opdracht van FEBEG geven 6 op de 10 Belgen aan dat zij de verschillende onderdelen van hun factuur niet begrijpen. Slechts 1 op de 5 schat het aandeel van het totale factuurbedrag dat slaat op het zuivere elektriciteitsverbruik correct in. Het is niet verwonderlijk dat 8 op de 10 Belgen (78%) vinden dat de factuur vereenvoudigd moet worden. Op vandaag bevat de energiefactuur immers meer dan 100 door de overheid opgelegde vermeldingen. Uit de studie blijkt ook dat 72% van de Belgen ontevreden is over de opbouw van de elektriciteitsfactuur. 79% van deze ontevreden Belgen zijn van mening dat het bedrag van de belastingen en heffingen een van de belangrijkste redenen is voor hun ontevredenheid over de elektriciteitsfactuur. Aangezien de leverancier alle componenten van de energieprijzen via een geïntegreerde factuur aan de eindklant bezorgt, ligt een aanzienlijk aantal klachten dus buiten zijn controle.

Marc Van den Bosch : *"In 2018 ondertekenden de federale en gewestelijke ministers een intentieverklaring om de energiefactuur van de consumenten te vereenvoudigen. FEBEG moedigt de politieke besluitvormers dan ook sterk aan om dit initiatief gecoördineerd op interfederaal niveau uit te voeren zodat de vereenvoudigde factuur een feit wordt."*

(1) Representatief online onderzoek uitgevoerd door onderzoeksbureau iVOX, april 2019 bij 1.000 Belgen

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 34 effectieve leden, die rechtstreeks meer dan 7.895 personen te werk stellen en een omzet van om en bij de 17,6 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 85 | +32 475 75 19 66