

## Tabel klachtenrapportering leveranciers

Nieuwe categorieën (t.o.v. rapporteringsmodel 2014)

Bij rapportering verplicht in te vullen velden

KlachtLevel1Nr	KlachtLevel1 Omschrijving	KlachtLevel2Nr	KlachtLevel2 Omschrijving	toelichting (niet uitputtend)	Klachten	
Beiden	Slechte of gebrekkige klantenservice	9.1	Attitude personeel	Zowel klantendienst als andere medewerkers		
	Slechte of gebrekkige klantenservice	9.2	Bereikbaarheid	Callcenter, website, diensten van de leverancier		
	Slechte of gebrekkige klantenservice	9.3	Informatieverstrekking	Klachten over dubbelzinnige of gebrekkige informatieverstrekking, vermelding toepasselijke tariefkaart		
	Slechte of gebrekkige klantenservice	9.4	Verwerkingstermijnen	Vb. Laattijdige verwerking aanmelding PV-installaties, verwerkingstermijn klacht of vraag, ...		
	Slechte of gebrekkige klantenservice	9.5	Andere	Vb. het verstrekken van gebrekkige informatie		
			9	Totaal		0
Klachten tegen leverancier	Facturatieproblemen	5.1	Onduidelijke of onleesbare factuur, niet-reglementaire factuur	Het ontbreken van de nodige berekeningen om tot het eindresultaat te komen.		
	Facturatieproblemen	5.2	Geen of te late factuur			
	Facturatieproblemen	5.3	Incorrecte factuur	Foutieve berekening (vb. prijs * factor is niet gelijk aan totaal, som van de delen is niet gelijk aan het totaal, verkeerde omzettingfactor gas, ...)		
	Facturatieproblemen	5.4	Frequentie facturatie	Maandelijkse facturatie o.b.v. reëel verbruik, klachten waarbij men factuur op een ander moment wenst te ontvangen		
	Facturatieproblemen	5.5	Andere	Vb. verdere aanrekening voorschotfacturen na verhuis, dubbele facturatie excl. Klachten verwerking verhuis (cfr. klachtenrapportering netbeheerder)		
	Facturatieproblemen	5	Totaal		0	
	6	Prijs/tarief	6.1	Prijstransparantie	Klachten over de tariefkaarten, de tariefsimulator op de website, over prijsinformatie in promotiemateriaal (inclusief terugleveringscontracten)	
		Prijs/tarief	6.2	Prijs/tarief wijziging	Klachten over de tariefwijzigingen zelf, ook klachten waarbij de klant niet op de hoogte is gebracht van de wijziging (inclusief terugleveringscontracten)	
		Prijs/tarief	6.3	Sociaal tarief	Klachten i.v.m. het recht op en de toekenning van sociaal tarief	
		Prijs/tarief	6.4	Voorschotfactuur	Hoogte, periodiciteit, eenzijdige aanpassing voorschot, ...	
		Prijs/tarief	6.5	Slotfactuur	Discussie over energiekostgedeelte op de eindafrekening (betwisting prijzen op afrekening, betwisting gebruikte meterstanden, ...)	
		Prijs/tarief	6.6	Distributie of transmissienettarieven	Klachten over de hoogte of incorrecte doorrekening van kosten voor het netbeheer (vb. berekening capaciteitstarief)	
		Prijs/tarief	6.7	Federale heffingen en toeslagen	klachten over aanrekening BTW, accijnzen, ...	
		Prijs/tarief	6.8	Gewestelijke heffingen en toeslagen	klachten over bijdrage aan Energiefondsen	
		Prijs/tarief	6.9	Andere		
		Prijs/tarief	6	Totaal		0
	7	Switch leverancier	7.1	Uitstel of vertraging	Klant wordt niet geswitcht op moment dat hij het gevraagd heeft (vb. bij verwerking van een verhuis)	
		Switch leverancier	7.2	Ongewenste switch	Mystery switch - Niet meterwisseling (cfr. klachtenrapportering netbeheerder)	
		Switch leverancier	7.3	Boetes	Aanrekenen verbrekingsvergoeding, jaarlijkse vaste vergoeding, promotionele korting, ...	
		Switch leverancier	7.4	Andere	O.a. niet uitvoeren van een switch	
		Switch leverancier	7	Totaal		0
	8	Oneerlijke handelspraktijken	8.1	Precontractuele informatie/publiciteit	(Misleidende) reclame	
		Oneerlijke handelspraktijken	8.2	Contractvoorwaarden	Onduidelijkheid over de prijs waarop men heeft ingetekend, tariefkaart, klachten over contractvoorwaarden (zoals aanvangsdatum van het contract), ...	
		Oneerlijke handelspraktijken	8.3	Handelspraktijken verkoop/marketing	Klachten over verkoop buiten de onderneming of verkoop vanop afstand	
		Oneerlijke handelspraktijken	8.4	Herroepingsrecht	Vb. werknemer van leverancier identificeert zich niet (correct)	
		Oneerlijke handelspraktijken	8.5	Andere	Klachten over (miskening) herroepingsrecht	
	Oneerlijke handelspraktijken	8	Totaal		0	
	10	Betalingsproblemen	10.1	Afbetalingsplan	Hoogte, duurtijd, al dan niet toestaan, kosten, ...	
		Betalingsproblemen	10.2	Domiciliëring	Vb. geld dat al dan niet terecht van de rekening is afgehaald, recht om domiciliëring stop te zetten	
		Betalingsproblemen	10.3	Administratieve kosten	Herinneringen, ingebrekestellingen, ...	
		Betalingsproblemen	10.4	Kredietnota/terugbetaling	Duurtijd van de terugbetaling, terugbetaling niet uitgevoerd	
		Betalingsproblemen	10.5	Waarborg	Het moeten betalen van een waarborg, de hoogte van de waarborg, andere voorwaarden voor de waarborg, terugbetaling waarborg	
		Betalingsproblemen	10.6	Verwijlntresten/schadebedingen	Aanrekenen verwijlntresten, forfaitaire schadevergoeding, kosten (buiten)gerechtelijke invordering, ...	
Betalingsproblemen		10.7	Andere			
Betalingsproblemen	10	Totaal		0		
11	Gewestelijke bevoegdheden	11.1	Kosten certificatenverplichting (GSC/WKC)	Klachten over aanrekening kosten voor quotumplicht, kennisgeving wijziging kosten certificatenverplichting, ...		
	Gewestelijke bevoegdheden	11.2	Brandstofmix	Vmelding brandstofmix (cfr. artikel 7.4.1 Energiedecreet)		
	Gewestelijke bevoegdheden	11.3	Vmelding verbruiksgegevens	Vmelding van de verbruiksgegevens van de voorbije drie jaar (cfr. artikel 6.4.23 en 6.4.25 Energiebesluit) en verstrekken energiekostenramingen		
	Gewestelijke bevoegdheden	11.4	Sociale openbardienstverplichtingen	Vb. Niet respecteren termijn herinneringsbrieven, voorwaarden drop, aanrekenen kosten bij beschermde afnemers, ... (cfr. artikel 5.2.1 e.v. Energiebesluit)		
	Gewestelijke bevoegdheden	11.5	Dynamische prijscontracten	Klachten over contracten tegen dynamische prijs. Dit zijn klachten die enkel en alleen uitsluitend betrekking kunnen hebben op een dynamisch contract, bv. foutieve informatie gekregen in verband met de prijzen en daardoor veel stroom afgenomen op het verkeerde moment,		
	Gewestelijke bevoegdheden	11.6	Injectie	Klachten die gerelateerd zijn aan (verwerking van data over) injectie vb. klachten over de afrekening van de terugdraaiende teller, berekening terugleververgoeding, ...		
	Gewestelijke bevoegdheden	11.7	Energiedelen	Klachten over energiedelen (aanrekening kosten, onduidelijke info, onduidelijke voorwaarden, ...)		
	Gewestelijke bevoegdheden	11.8	Unieke identificatiecode productversie	Klachten over de (niet) vermelding van de unieke identificatiecode van de productversie op iedere voorschotfactuur, afrekeningsfactuur en voorstel contractvernieuwing		
	Gewestelijke bevoegdheden	11.9	Andere			
Gewestelijke bevoegdheden	11	Totaal		0		