

Brussel, 4/01/2012

Energieklanten kunnen nu ook kwaliteit dienstverlening leveranciers vergelijken

De VREG lanceert een nieuw instrument voor de huishoudelijke elektriciteits- en aardgasklanten om nu ook de dienstverlening van de energieleveranciers te vergelijken, <http://www.vreg.be/vergelijk-dienstverlening>

Naast de prijs is de kwaliteit van de dienstverlening een belangrijke reden om voor een bepaalde energieleverancier te kiezen.

Sinds de start van de vrijgemaakte energiemarkt informeert de VREG de klanten met de V-test, waar prijs, contractduur, vaste of variabele prijs en de hoeveelheid groene energie van de contracten vergeleken kunnen worden: <http://www.vreg.be/vergelijk-doe-de-v-test-en-vind-uw-ideale-leverancier>

Op vraag van minister Freya Van den Bossche voegt de VREG nu een nieuwe vergelijkingsmodule toe op zijn website. Nadat u de V-test hebt gedaan, kan u doorklikken naar de vergelijking van de kwaliteit en tot 3 energieleveranciers naar keuze naast elkaar vergelijken op volgende elementen:

- Algemene info (waar kan u met uw vragen terecht en wanneer?)
- Dienstverlening (wanneer mag u antwoord verwachten op uw vraag?)
- Kosten bij vroegtijdig beëindigen contract (welke kosten betaalt u bij vroegtijdige stopzetting van uw contract?)
- Aangeboden betaalmogelijkheden (hoe kan u uw energieleverancier betalen?)
- Bijkomende kosten (welke bijkomende kosten moet u eventueel betalen?)

Met deze informatie kan de energieklient zich een precies beeld vormen van wat een nieuwe energieleverancier kan bieden op vlak van dienstverlening. Nu steeds meer mensen overstappen naar een andere energieleverancier kan de kwaliteitsvergelijking helpen om een goed geïnformeerde keuze te maken.

Klachtenindicator

In het luik 'Dienstverlening' zit ook een klachtenindicator verwerkt. Deze is opgesteld aan de hand van de klachten die de VREG zelf ontving en de klachten die de Ombudsdienst voor Energie behandelde. Het gaat dus over klachten die eerst bij de energieleveranciers zelf ingediend werden, maar daar niet of niet naar tevredenheid afgehandeld werden, zogenaamde tweedelijnsklachten. Een klachtenindicator heeft natuurlijk een negatieve focus: de klant die een klacht indient, is niet tevreden over de dienstverlening. Uit de enquêtes die de VREG uitvoerde, blijkt dat de meeste klanten tevreden tot zelfs heel tevreden zijn over de dienstverlening van hun energieleverancier.

Hoge tevredenheid over de dienstverlening

Zo werd gevraagd hoe tevreden de gezinnen zijn over de leverancier van hun keuze op het vlak van juistheid van de facturen, informatieverlening en de ondersteuning op het vlak van energiebesparingen. Dit jaar werd er voor het eerst ook gevraagd naar de tevredenheid over de betrouwbaarheid, dienstverlening en prijs.

Op vlak van facturering is 64% van de gezinnen tevreden en 25% zelfs zeer tot uiterst tevreden. Voor informatieverlening en voor betrouwbaarheid van de dienstverlening liggen de antwoorden in dezelfde lijn. De tevredenheid over de ondersteuning op het vlak van energiebesparingen is iets minder goed, met 60% tevreden en 14% zeer of uiterst tevreden. De respondenten zijn het minst tevreden over de aangerekende prijs met 58% tevreden, maar bijna een kwart (24%) niet echt of helemaal niet tevreden. Opvallend in de enquête is dat de tevredenheid groter is bij wie al overstapte naar een andere energieleverancier.

Zowel gegronde klachten (waar dus een fout van de energieleverancier vastgesteld werd) als ongegronde klachten worden meegenomen in de indicator, omdat ook een ongegronde tweedelijnsklacht een signaalfunctie heeft, bijvoorbeeld dat de energieleverancier onduidelijk communiceert.

De klachtenindicator is voorlopig vooral gebaseerd om klachten uit 2010, maar ook hier geldt dat het beeld van tweedelijnsklachten veel stabielier blijft dan dat van de eerstelijnsklachten. Het is trouwens de bedoeling in de toekomst de informatie in de kwaliteitsvergelijking regelmatig te actualiseren.

De klachtenindicator deelt de elektriciteits- en aardgasleveranciers in 5 categorieën in, op basis van het aantal klachten – gerelateerd aan de grootte van het klantenbestand – dat over de energieleverancier ontvangen werd. De energieleveranciers met het laagst relatief aantal klachten krijgen 5 VREG-logo's. De energieleveranciers met het hoogste aantal klachten in relatie tot hun klantenbestand krijgen 1 logo. Ook het relatieve aantal klachten wordt vermeld, zodat leveranciers die in dezelfde categorie zitten, tegenover elkaar vergeleken kunnen worden.

In 2012 zal de VREG ook andere aspecten van de kwaliteit van dienstverlening opvolgen en zo mogelijk verwerken in de vergelijking.

U vindt de link naar de kwaliteitsvergelijking op het resultaatsscherm van de V-test, <http://www.vreg.be/doe-de-v-test-voor-gezinnen> en via <http://www.vreg.be/vergelijk-dienstverlening>

Nota aan de redacteurs:

De VREG (Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt) staat in voor de regulering en controle van de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt in Vlaanderen. De VREG wil de Vlaamse afnemers bijstaan om de mogelijkheden van de vrije energiemarkt te leren kennen en hun weg te vinden op deze markt. Ze volgt de ontwikkelingen van de Vlaamse energiemarkt, bekeken in een Europese context, via studies. In haar adviserende taak aan de Vlaamse Regering verwerkt ze haar kennis over de Vlaamse energiemarkt. Ze neemt gepaste maatregelen om de uitvoering van het beleid te ondersteunen. De VREG ijvert voor een transparante Vlaamse energiemarkt en realiseert haar opdrachten via een open communicatie met de Vlaamse overheid, de markspelers en de afnemers.

Voor meer informatie over dit persbericht:

André Pictuel, Gedelegeerd Bestuurder VREG
Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt
Publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap
Graaf de Ferrarisgebouw | Koning Albert II-laan 20 bus 19 | B-1000 Brussel
02/553.13.52, 0473/593.874 of andre.pictuel@vreg.be
Web: www.vreg.be