

Brussel, 4 april 2014

## Kwaliteit dienstverlening energieleveranciers is sterk verbeterd

**Alle energieleveranciers in Vlaanderen kregen op basis van het aantal klachten dat in 2013 tegen hen gericht was een score van 4 of 5 VREG-logo's op een totaal van 5. Dit is een verbetering tegenover twee jaar geleden toen er zelfs nog leveranciers met slechts 1 logo waren. Deze positieve evolutie van de klachtenindicator bij zowat alle energieleveranciers is het gevolg van een beter regelgevingskader én een duidelijke inspanning van de leveranciers om de klant beter te dienen en zo het aantal klachten dat doorstroomt naar de Ombudsdienst voor Energie en de VREG te beperken. Benchmarking werkt!**

### Hoe vergelijkt u de dienstverlening van de elektriciteits- en aardgasleveranciers?

De 'SERVICECHECK' is een online module die begin 2012 werd gelanceerd waarmee gezinnen de dienstverlening van de energieleveranciers kunnen vergelijken. De servicecheck wordt elk kwartaal geactualiseerd. Gezinnen die een overstap naar een andere energieleverancier overwegen en de V-TEST doen voor het vergelijken van de prijzen kunnen doorklikken naar de vergelijking van de kwaliteit en tot drie energieleveranciers naar keuze met elkaar vergelijken

De servicecheck informeert over volgende elementen van de dienstverlening van de energieleveranciers:

- Algemene info (waar kan u met uw vragen terecht en wanneer?)
- Dienstverlening (wanneer mag u antwoord verwachten op uw vraag?)
- Aangeboden betaalmogelijkheden (hoe kan u uw energieleverancier betalen?)
- Bijkomende kosten (welke bijkomende kosten moet u eventueel betalen?)

Met de informatie in de servicecheck kan een gezin zich een precies beeld vormen van wat een energieleverancier kan bieden op het vlak van dienstverlening.

[www.vreg.be/vergelijk-dienstverlening](http://www.vreg.be/vergelijk-dienstverlening)

### Opmerkelijke evolutie

Tussen de eerste rangschikking van de energieleveranciers op basis van het aantal ontvangen klachten en de update van vandaag is een opmerkelijke evolutie zichtbaar:

- Het aantal klachten is zowel bij de VREG als bij de Ombudsdienst voor Energie gedaald
- De energieleveranciers bevinden zich allemaal in de bovenste 2 categorieën van de servicecheck, met een score van 4 of 5 VREG-logo's op 5 (hoe meer logo's, hoe beter)

### Klachtenindicator – minder klachten

Hoe presteert de energieleverancier? Dat kan gemeten worden aan de hand van het aantal klachten dat klanten hebben tegen hun energieleverancier en dat doorstroomt naar de Federale Ombudsdienst voor Energie en naar de VREG<sup>1</sup>. Het gaat over klachten die eerst bij de energieleveranciers zelf ingediend werden maar daar niet of niet naar tevredenheid afgehandeld werden. De zogenaamde tweedelijnsklachten. In het luik 'Dienstverlening' binnen de Servicecheck werden deze tot een klachtenindicator verwerkt.

Het aantal klachten bij de Ombudsdienst voor Energie steeg sterk in 2011 en 2012. Daarentegen daalde het aantal sterk in 2013. Bij de VREG is sinds de oprichting van de ombudsdienst het aantal klachten in dalende lijn.

<sup>1</sup> Om in de klachtenindicator opgenomen te worden, moet een elektriciteits- of aardgasleverancier voldoen aan drie criteria: leveren aan huishoudelijke afnemers, minstens 5.000 klanten hebben en minstens één jaar actief zijn op de markt.

### Alle leveranciers hebben nu 4 of 5 logo's

De oorspronkelijke rangschikking van de energieleveranciers over de 5 categorieën evolueerde naar een situatie waarin alle leveranciers zich in de top 2 bevinden met 4 of 5 logo's. Dit is een combinatie van een beter regelgevingskader met een duidelijke inspanning van de energieleveranciers om de klant beter te dienen en zo het aantal klachten dat doorstroomt naar de Ombudsdienst en de VREG te beperken.

Leverancier	Logo's	Aantal klachten per 5.000 klanten
Ecopower	5	0,56
EBEM	5	1,22
Electrabel	5	1,48
Elegant	5	1,69
EDF Luminus	5	1,98
Eneco Belgie	5	2,02
Essent	5	2,97
Belpower	4	3,63
Lampiris	4	3,79
Octa+ Energie	4	4,96
eni gas & power	4	5,6

Het feit dat alle leveranciers in de twee bovenste rangen zitten vermindert de effectiviteit ervan, namelijk leveranciers onderling vergelijken op basis van aantal logo's. We overwegen daarom om na consultatie van de leveranciers de categorieën verder te verfijnen zodat een vergelijking op basis van aantal logo's opnieuw meer zin heeft.

### Grote invloed op de marktwerking

De servicecheck heeft een grote invloed gehad. Het heeft de energieleveranciers aangezet om hun klantendiensten en administratieve processen te verbeteren om zo het aantal klachten terug te dringen. De klant vaart daar zonder twijfel wel bij.

Ook de marktomstandigheden en het regelgevend kader zijn geëvolueerd de laatste twee jaar. De werking van de markt werd verbeterd door bijvoorbeeld de afschaffing van de verbrekingsvergoeding. Deze was in het verleden een belangrijke bron van klachten. Onder invloed van de Servicecheck schafte een aantal leveranciers deze zelfs al af nog voor het officiële verbod van kracht was.

Het werk van de VREG om een transparant en duidelijk kader voor de werking van de elektriciteits- en aardgasmarkt te creëren werpt dus vruchten af en werd ondersteund door de hervormingen die de federale overheid doorvoerde de afgelopen jaren.

### Voor meer informatie over dit persbericht:

André Pictoel, Gedelegeerd Bestuurder VREG  
 02/553.13.52, 0473/593.874 of [andre.pictoel@vreg.be](mailto:andre.pictoel@vreg.be)  
 Web: [www.vreg.be](http://www.vreg.be)


[@vreg\\_be](https://twitter.com/vreg_be)


[VREG](https://www.facebook.com/VREG)


[VREG](https://www.linkedin.com/company/VREG)