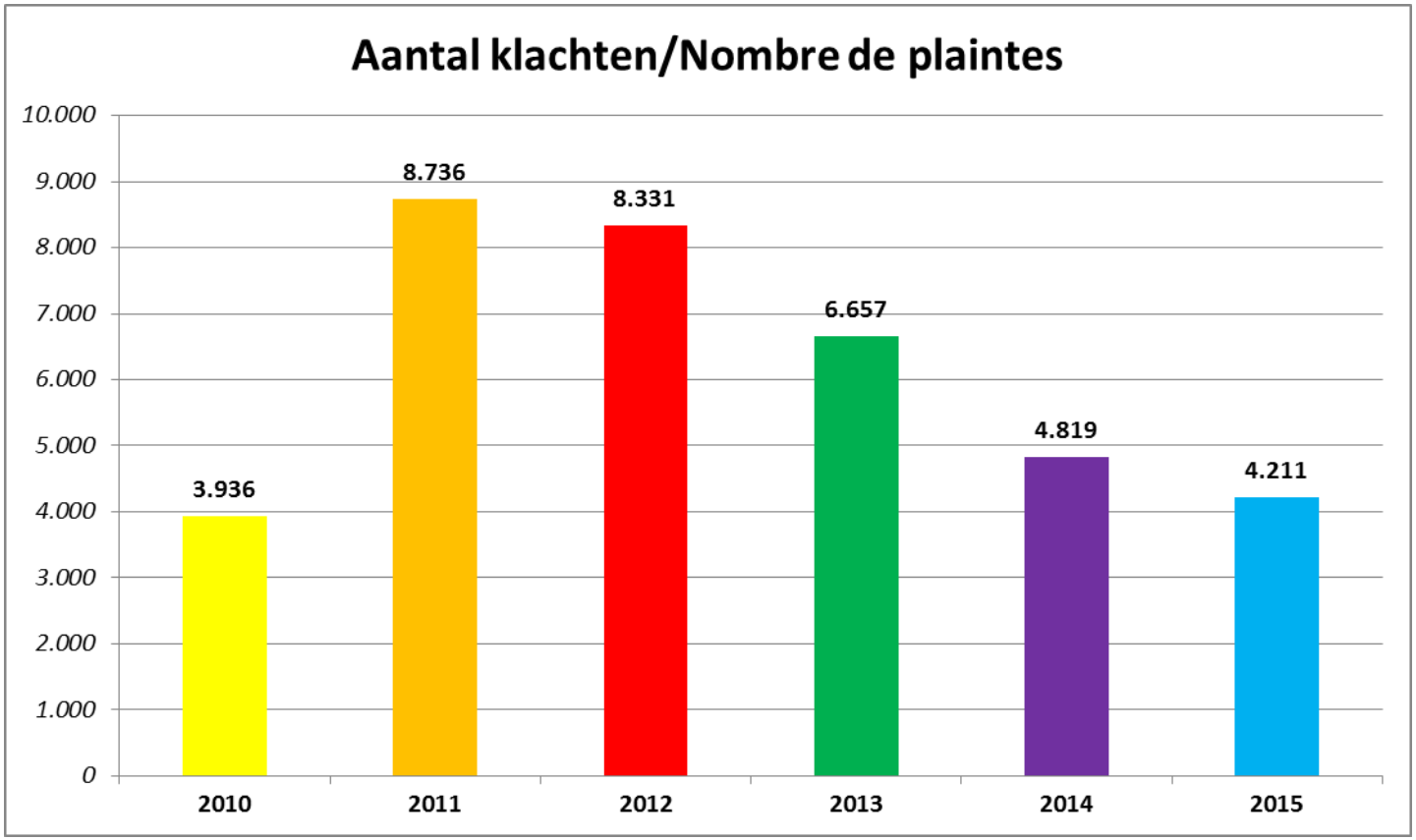
Ombudsdienst de l'-voor ENERGIE
Service de Médiation

ACTIVITEITENVERSLAG 2015
RAPPORT D'ACTIVITES

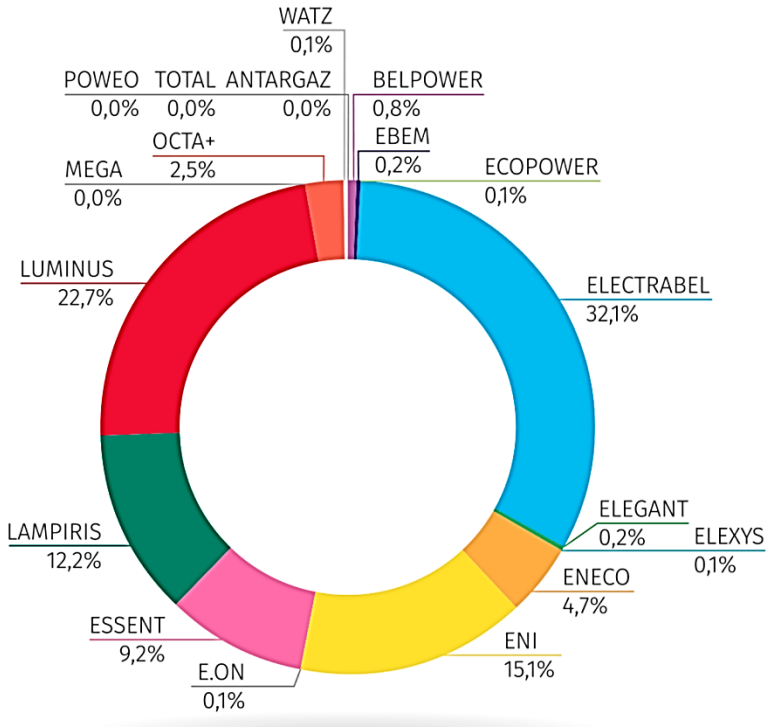
AANTAL KLACHTEN / NOMBRE DE PLAINTES
2015



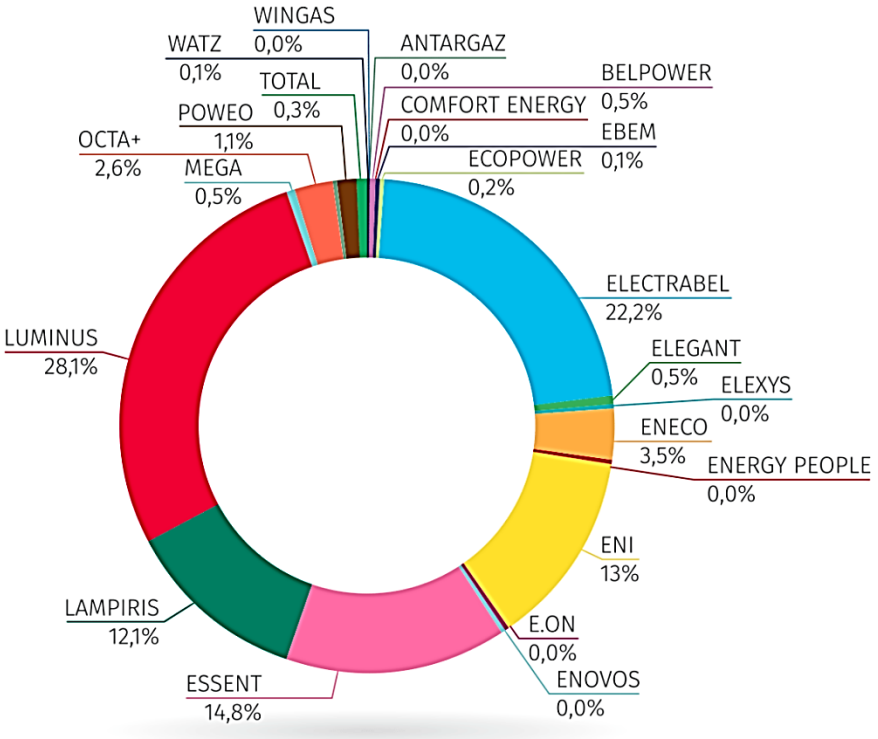
Ombudsdienst Service de Médiation de l'voor ENERGIE

Klachten per leverancier / Plaintes par fournisseur

2014

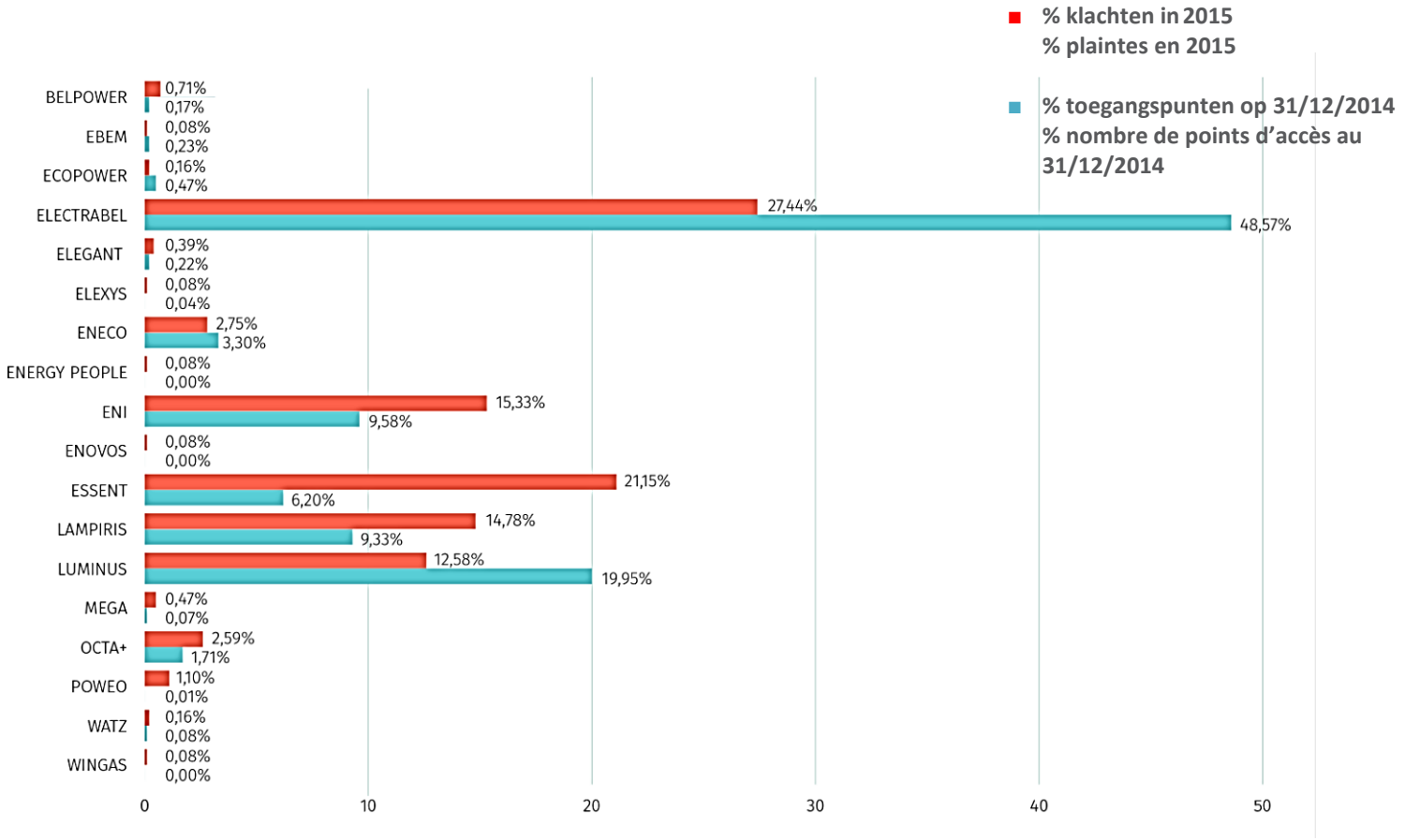


2015



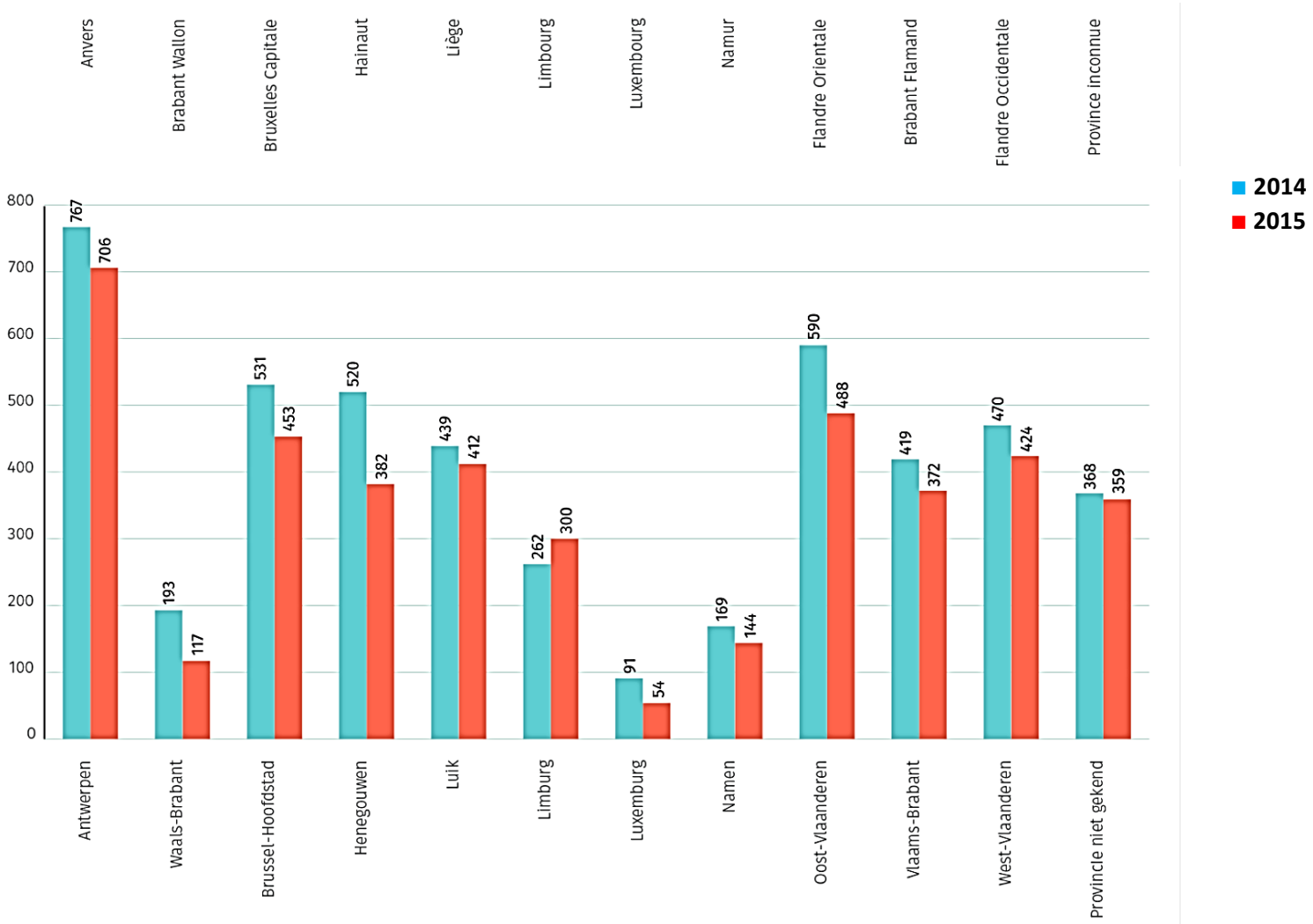
Ombudsdienst de l'voor Service de Médiation ENERGIE

Plaintes recevables versus part de marché
Ontvankelijke klachten versus marktaandeel



Ombudsdienst de l'voor Service de Médiation ENERGIE

AANTAL KLACHTEN PER PROVINCIE – NOMBRE DE PLAINTES PAR PROVINCE

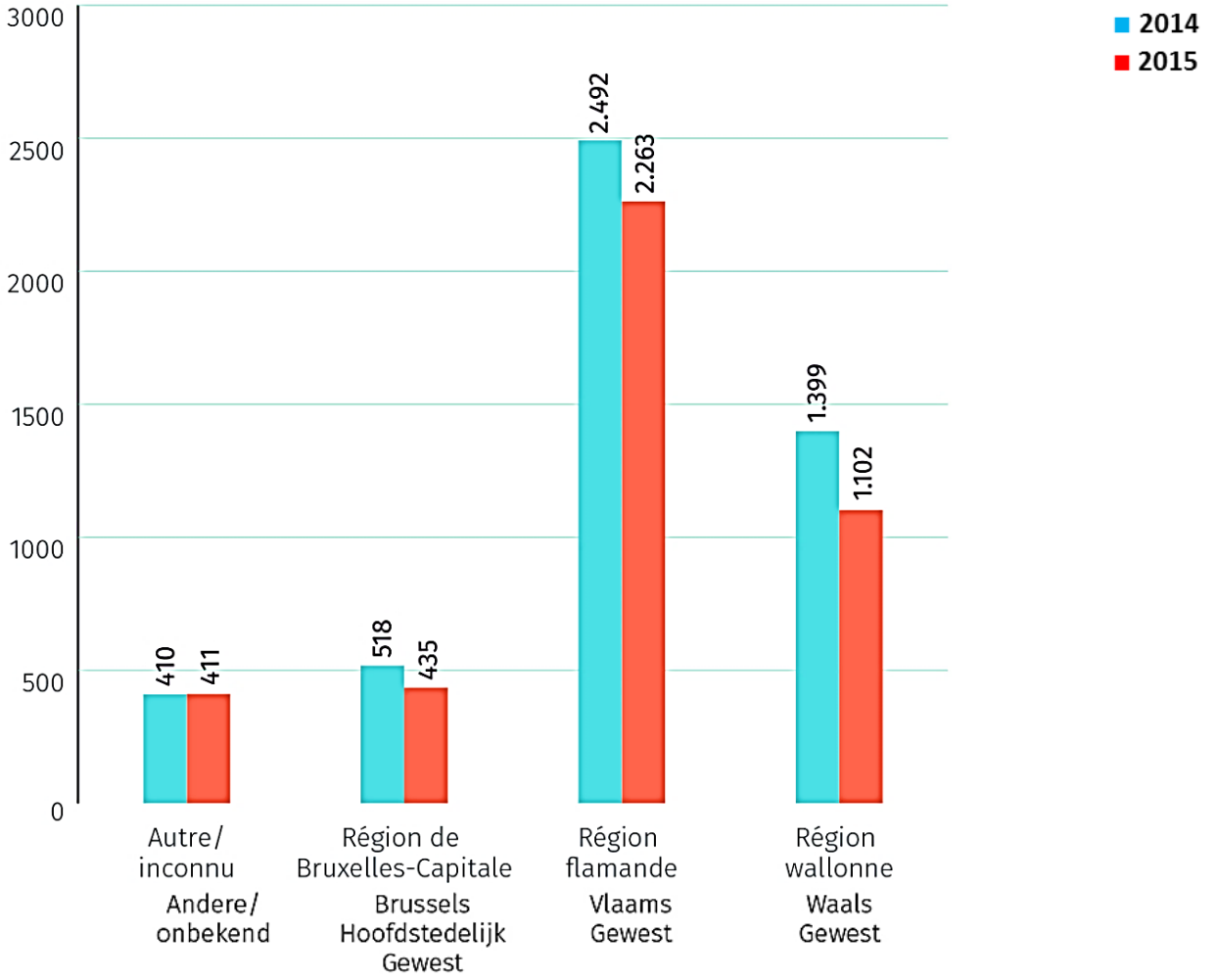


Ombudsdienst de l'voor Service de Médiation ENERGIE

Aantal klachten per gewest

-

Nombre de plaintes par région



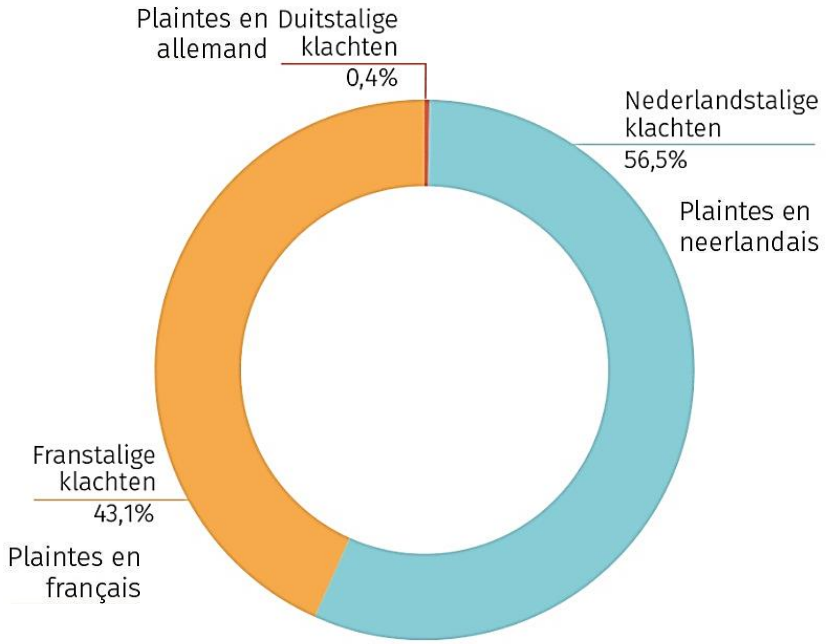
Ombudsdienst Service de Médiation de l'voor ENERGIE

Nombre de plaintes par rôle linguistique

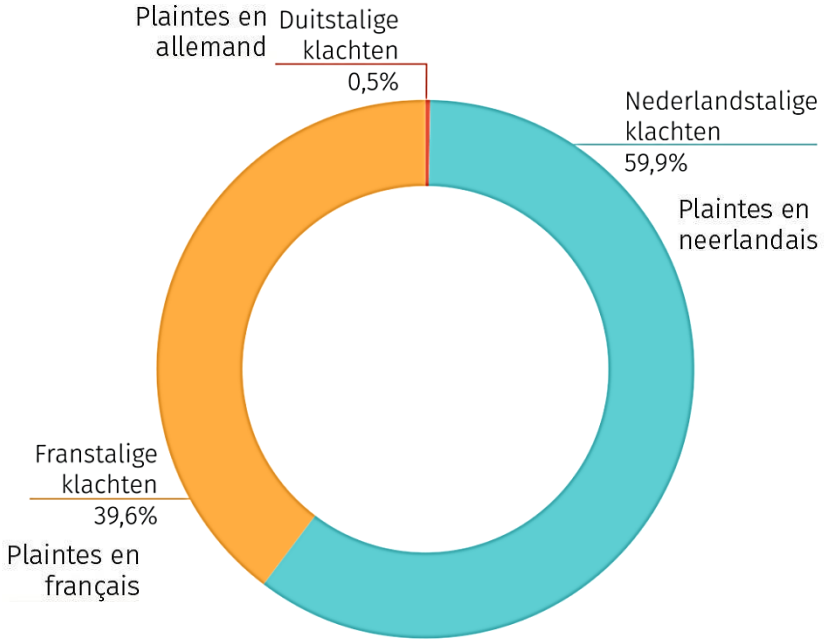
-

Aantal klachten per taalgroep

2014



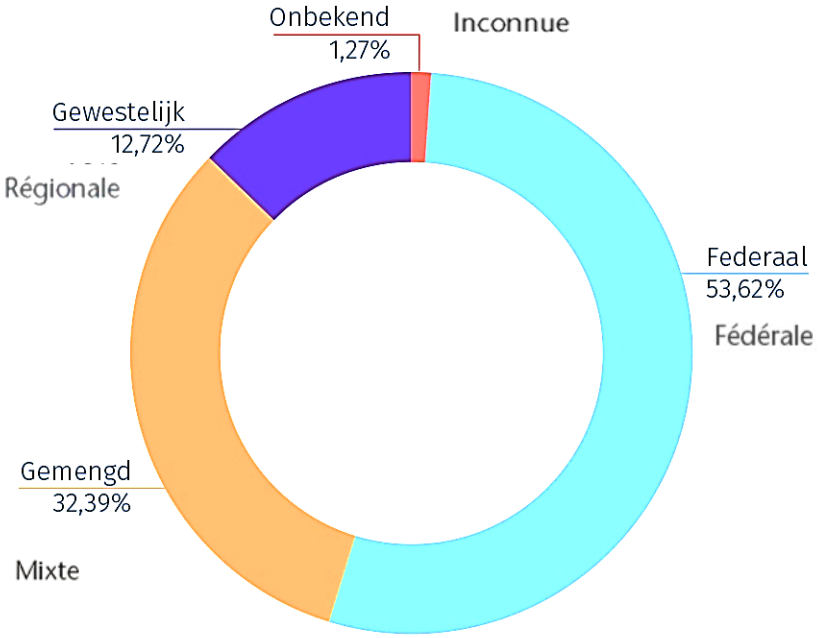
2015



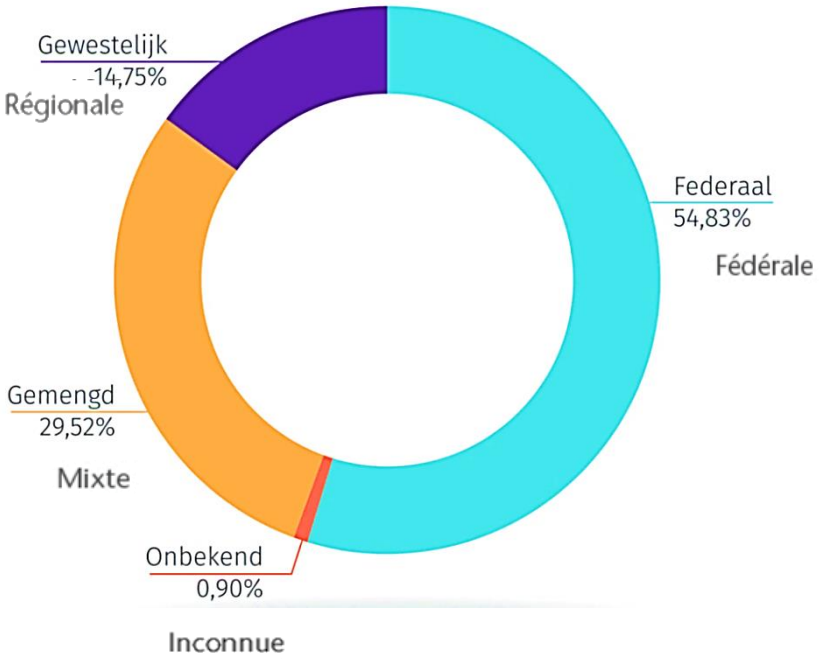
Ombudsdienst Service de Médiation de l'voor ENERGIE

Aantal klachten per bevoegdheidsdomein / Nombre de plaintes par domaine de compétence

2014



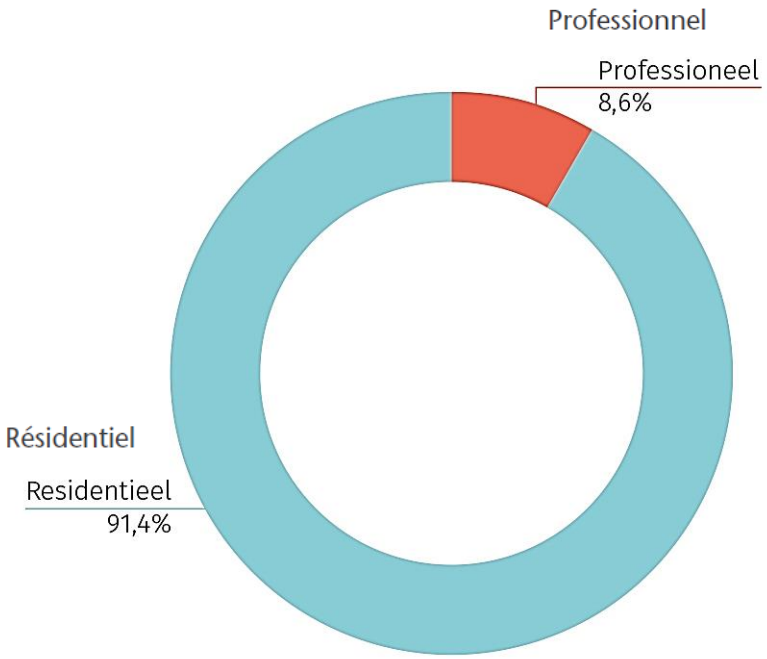
2015



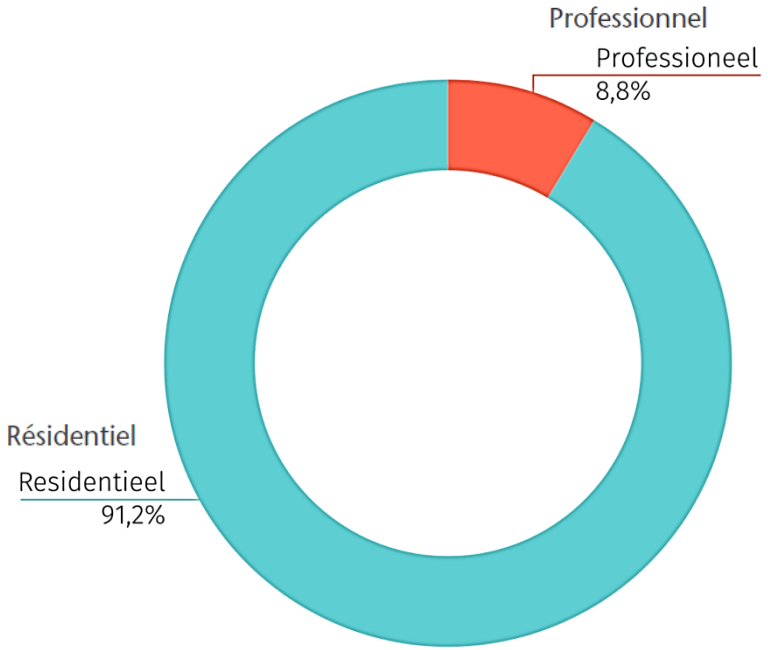
Ombudsdienst Service de Médiation de l'voor ENERGIE

Professioneel / Residentieel
Professionnel / Résidentiel

2014

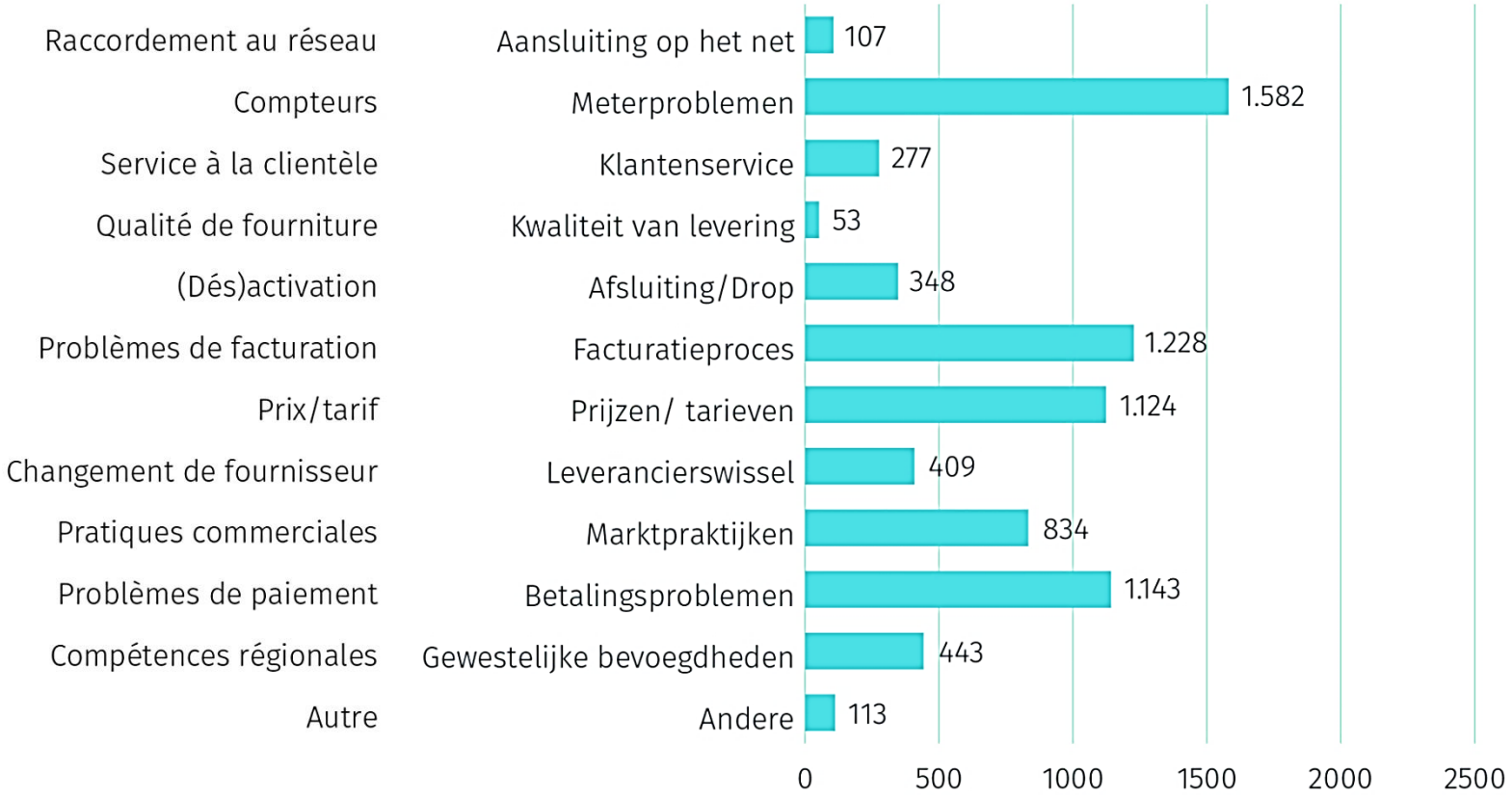


2015



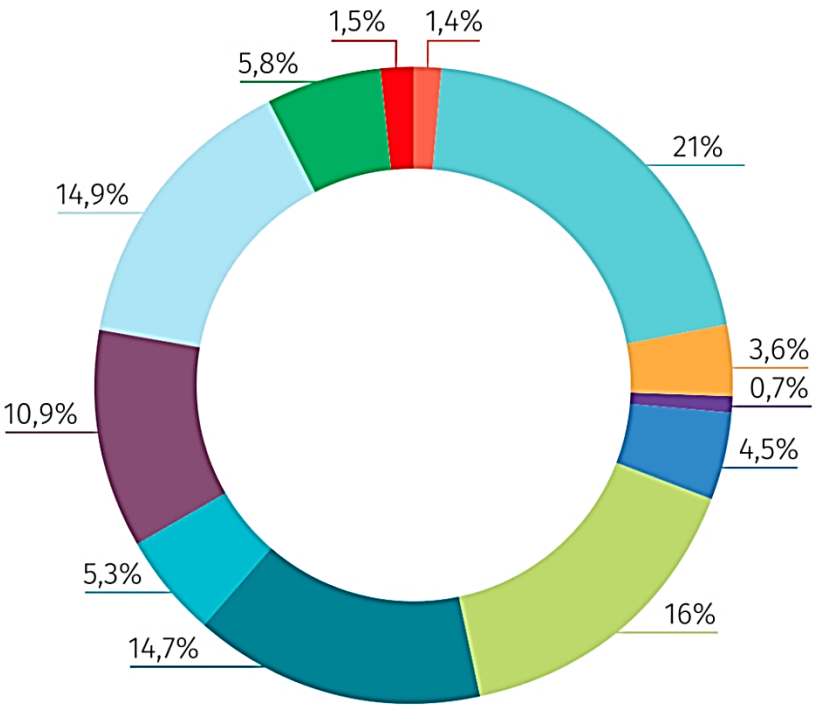
Ombudsdienst Service de Médiation de l'voor ENERGIE

Types de plaintes – 2015 - Klachtensoort



Ombudsdienst Service de Médiation de l'voor ENERGIE

Types de plaintes – 2015 - Klachtensoort



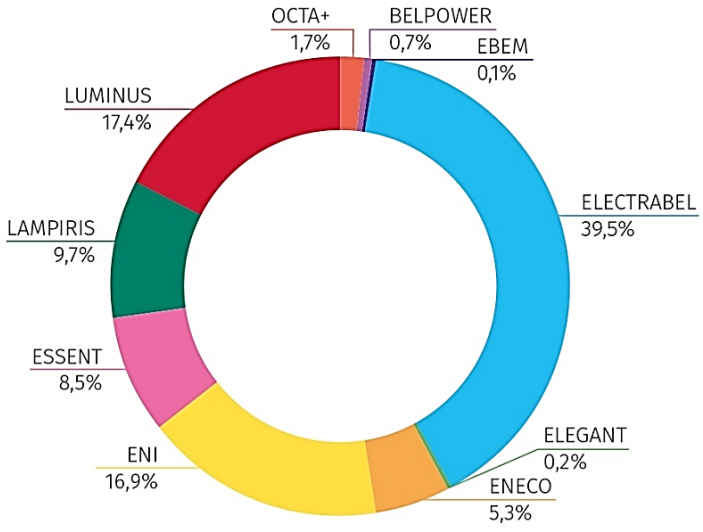
- Aansluiting op het net
- Meterproblemen
- Klantenservice
- Kwaliteit van levering
- Afsluiting/Drop
- Facturatieproces
- Prijzen/ tarieven
- Leverancierswissel
- Marktpraktijken
- Betalingsproblemen
- Openbare dienstverplichtingen
- Andere

- Raccordement au réseau
- Compteurs
- Service à la clientèle
- Qualité de fourniture
- Déconnexion / Drop
- Problèmes de facturation
- Prix/ tarif
- Changement de fournisseur
- Pratiques commerciales
- Problèmes de paiement
- Obligations de service public
- Autre

Ombudsdienst Service de Médiation voor ENERGIE

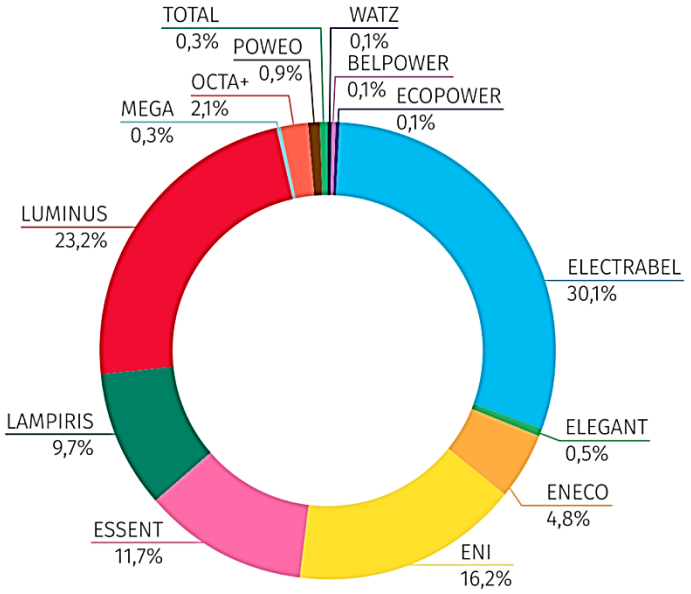
METERPROBLEMEN / PROBLÈMES DE COMPTAGE (21 %)

2014



BELPOWER	12	ENECO	92	LUMINUS	302
EBEM	2	ENI	292	OCTA+	29
ELECTRABEL	683	ESSENT	148		
ELEGANT	3	LAMPIRIS	168		

2015

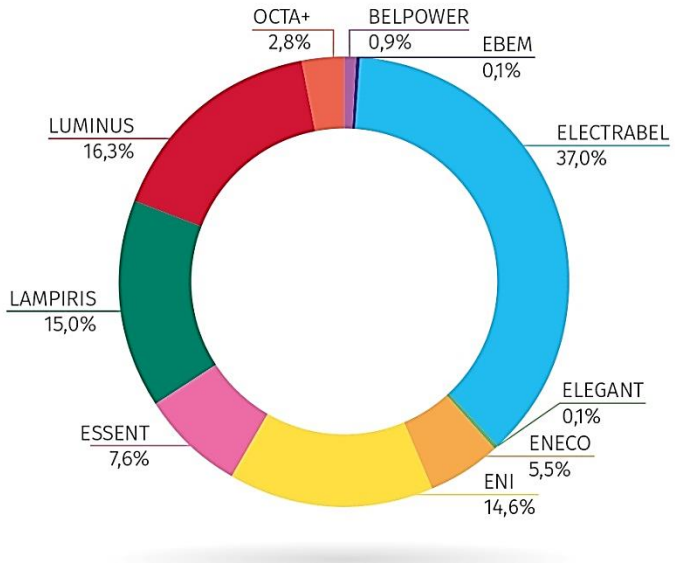


BELPOWER	1	ENI	211	OCTA+	27
ECOPOWER	1	ESSENT	152	POWEO	12
ELECTRABEL	392	LAMPIRIS	126	TOTAL	4
ELEGANT	7	LUMINUS	302	WATZ	1
ENECO	62	MEGA	4		

Ombudsdienst de l'voor Service de Médiation ENERGIE

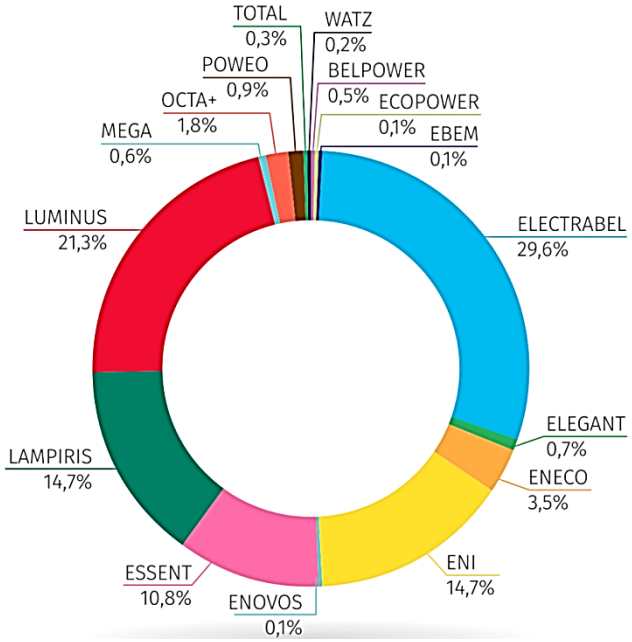
FACTURATIEPROCES / PROCESSUS DE FACTURATION (16 %)

2014



BELPOWER	13	ENECO	76	LUMINUS	224
EBEM	2	ENI	200	OCTA+	38
ELECTRABEL	508	ESSENT	105		
ELEGANT	1	LAMPIRIS	206		

2015

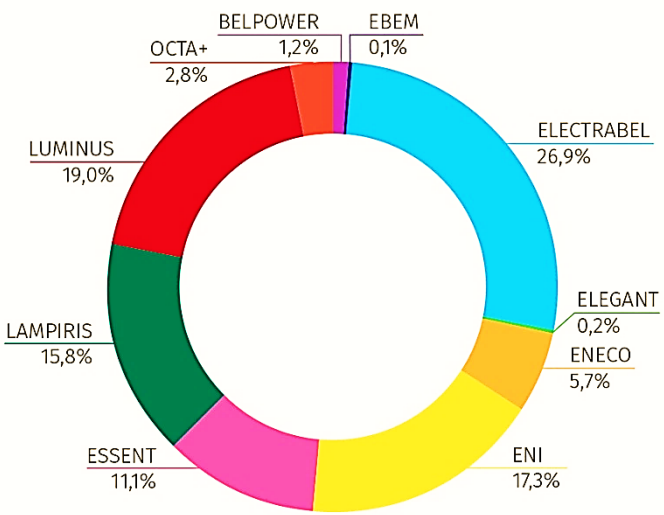


BELPOWER	6	ENI	168	OCTA+	21
ECOPOWER	1	ENOVOS	1	POWEO	10
EBEM	1	ESSENT	123	TOTAL	3
ELECTRABEL	338	LAMPIRIS	168	WATZ	2
ELEGANT	8	LUMINUS	243		

Ombudsdienst Service de Médiation de l'voor ENERGIE

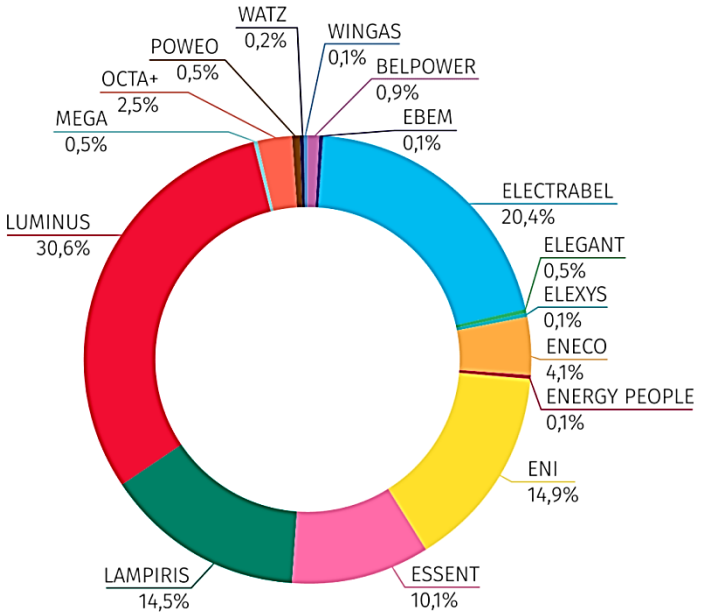
BETALINGSPROBLEMEN / PROBLÈMES DE PAIEMENT (14,9 %)

2014



BELPOWER	16	ENECO	75	LUMINUS	252
EBEM	1	ENI	229	OCTA+	37
ELECTRABEL	356	ESSENT	147		
ELEGANT	2	LAMPIRIS	210		

2015

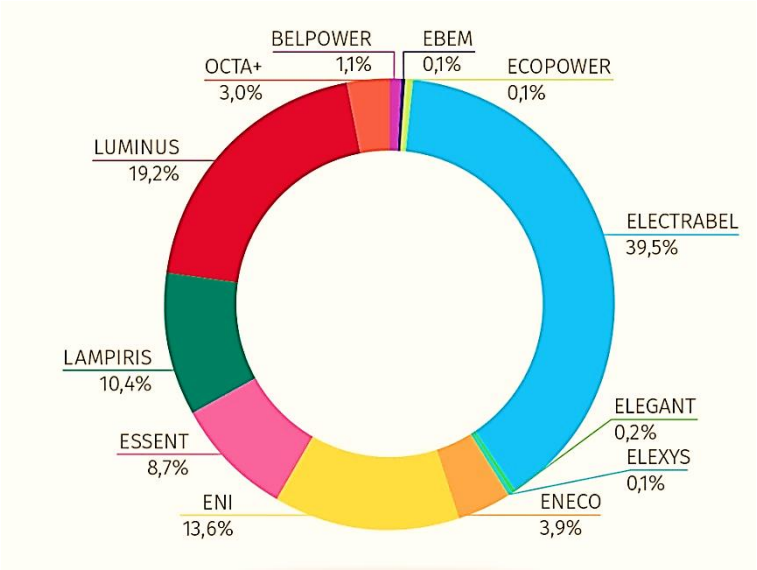


BELPOWER	10	ENERGY PEOPLE	1	OCTA+	28
EBEM	1	ENI	164	POWEO	5
ELECTRABEL	224	ESSENT	111	WATZ	2
ELEGANT	6	LAMPIRIS	159	WINGAS	2
ELEXYS	1	LUMINUS	336		
ENECO	45	MEGA	5		

Ombudsdienst Service de Médiation de l'voor ENERGIE

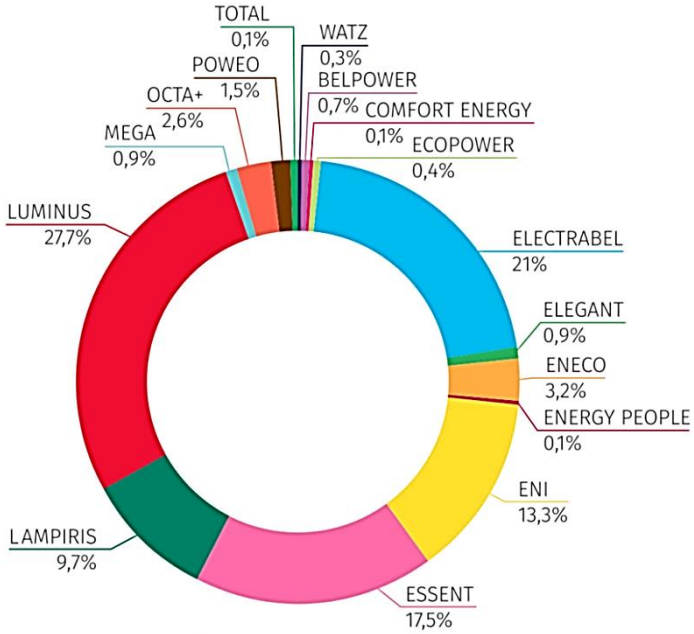
TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN / TRANSPARENCE DES PRIX (14,7 %)

2014



BELPOWER	14	ELEGANT	3	ESSENT	109
EBEM	1	ELEXYS	1	LAMPIRIS	130
ECOPOWER	1	ENECO	49	LUMINUS	240
ELECTRABEL	494	ENI	170	OCTA+	38

2015

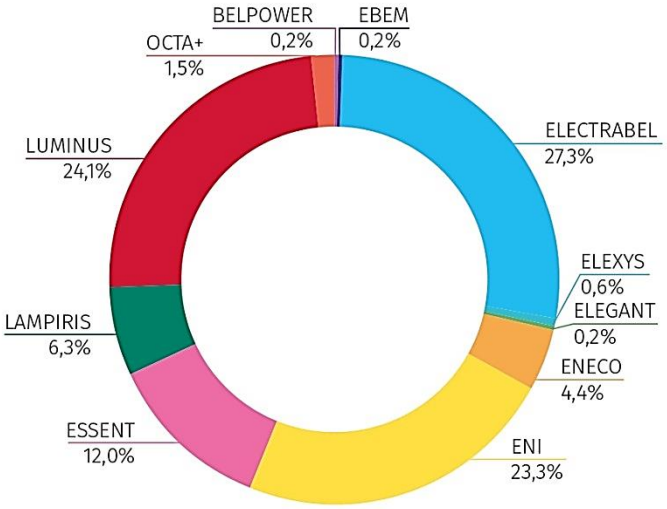


BELPOWER	7	ENERGY PEOPLE	1	OCTA+	24
COMFORT ENERGY	1	ENI	125	POWEO	14
ECOPOWER	4	ESSENT	165	TOTAL	1
ELECTRABEL	198	LAMPIRIS	91	WATZ	3
ELEGANT	8	LUMINUS	261		
ENECO	30	MEGA	8		

Ombudsdienst Service de Médiation de l'voor ENERGIE

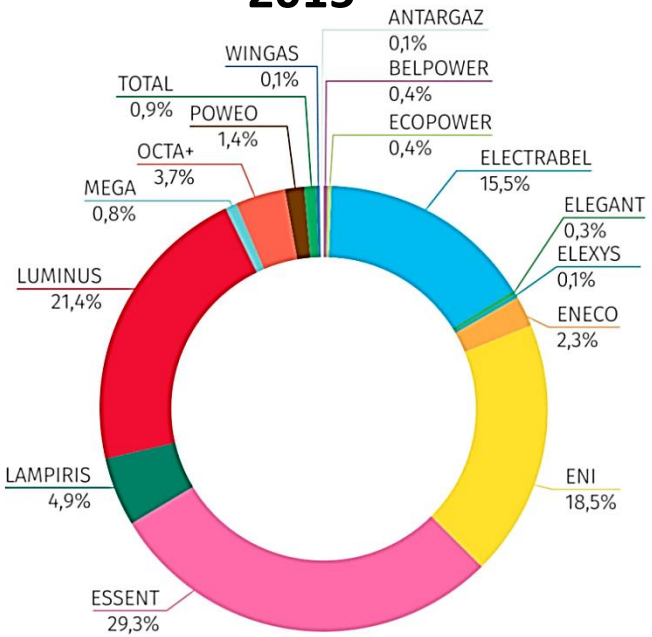
MARKTPRAKTIJKEN / PRATIQUES DE MARCHÉ (11 %)

2014



BELPOWER	1	ELEXYS	4	LAMPIRIS	42
EBEM	1	ENECO	29	LUMINUS	160
ELECTRABEL	181	ENI	155	OCTA+	10
ELEGANT	1	ESSENT	80		

2015

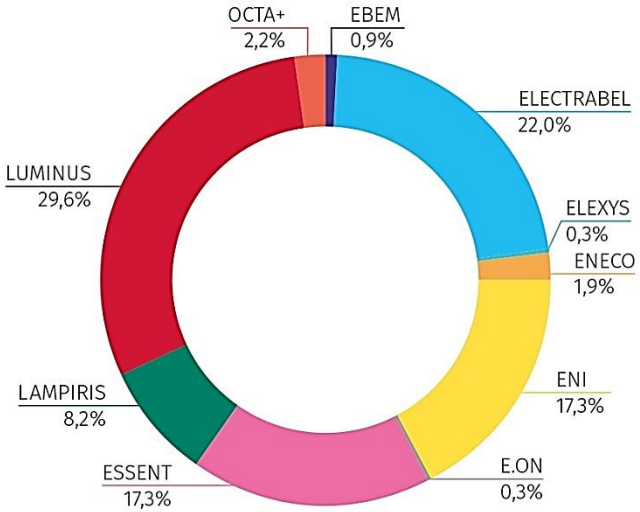


ANTARGAZ	1	ENECO	18		
BELPOWER	3	ENI	144		
ECOPOWER	3	ESSENT	228		
ELECTRABEL	121	LAMPIRIS	38		
ELEGANT	2	LUMINUS	167		
ELEXYS	1	MEGA	6		

Ombudsdienst Service de Médiation de l'voor ENERGIE

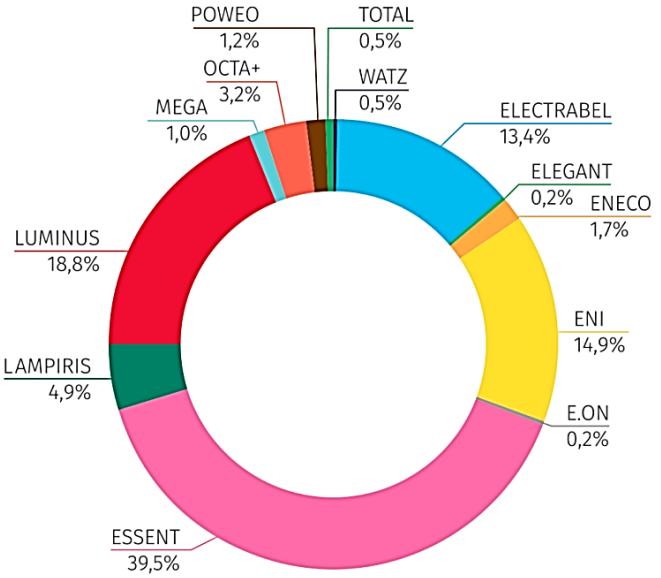
VERANDERING VAN LEVERANCIER / CHANGEMENT DE FOURNISSEUR (5 %)

2014



EBEM	3	ENI	55	LUMINUS	94
ELECTRABEL	70	E.ON	1	OCTA+	7
ELEXYS	1	ESSENT	55		
ENECO	6	LAMPIRIS	26		

2015

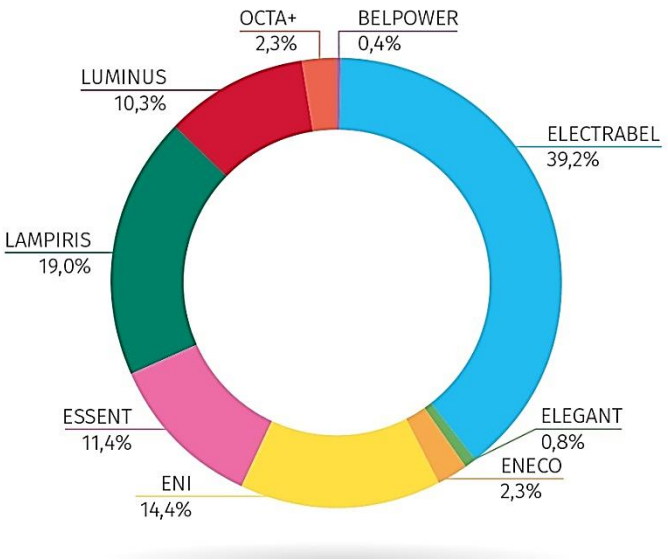


ELECTRABEL	55	ESSENT	162	POWEO	5
ELEGANT	1	LAMPIRIS	20	TOTAL	2
ENECO	7	LUMINUS	77	WATZ	2
ENI	61	MEGA	4		
E.ON	1	OCTA+	13		

Ombudsdienst Service de Médiation de l'voor ENERGIE

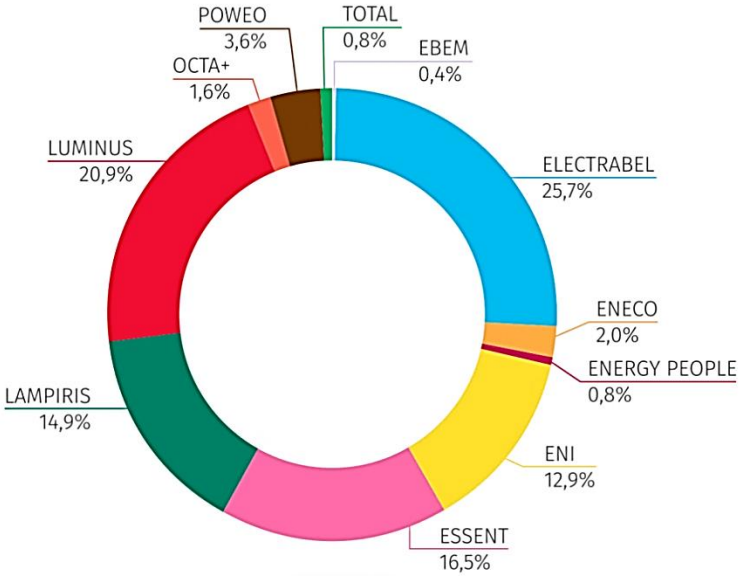
KLANTENSERVICE / SERVICE À LA CLIENTÈLE (3,6 %)

2014



BELPOWER	1	ENECO	6	LAMPIRIS	50
ELECTRABEL	103	ENI	38	LUMINUS	27
ELEGANT	2	ESSENT	30	OCTA+	6

2015

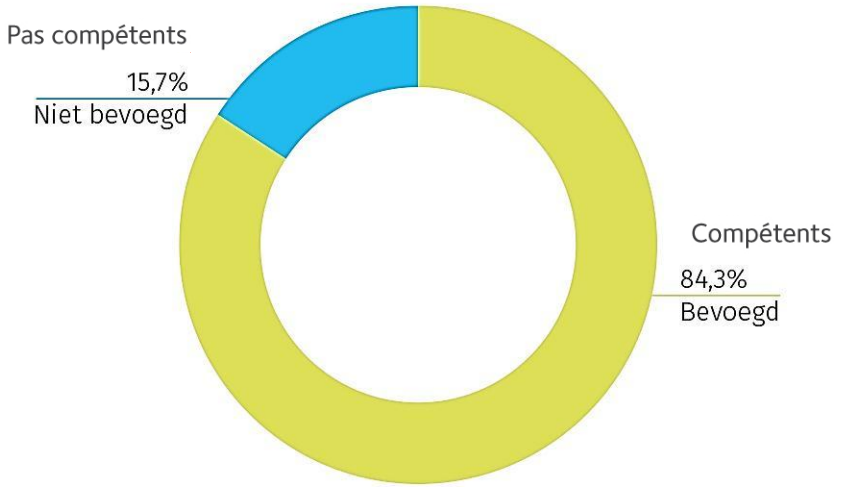


EBEM	1	ENI	32	OCTA+	4
ELECTRABEL	64	ESSENT	41	POWEO	9
ENECO	5	LAMPIRIS	37	TOTAL	2
ENERGY PEOPLE	2	LUMINUS	52		

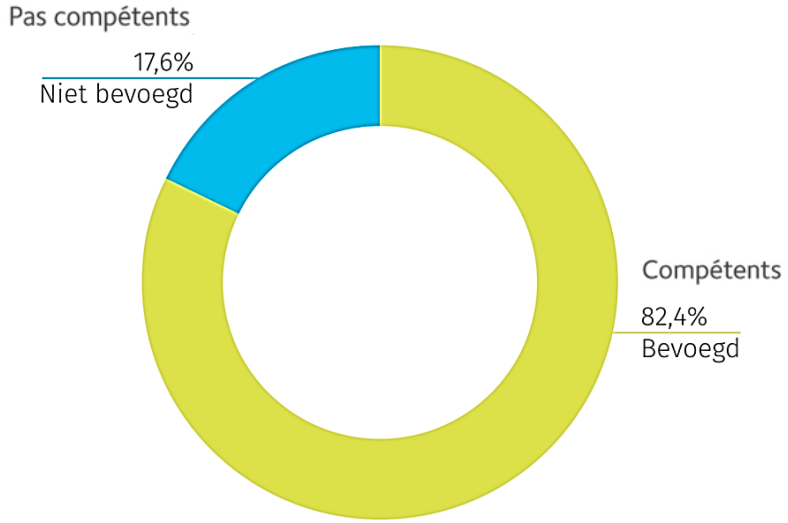
Ombudsdienst Service de Médiation de l'voor ENERGIE

BEVOEGHEID / COMPÉTENCES

2014



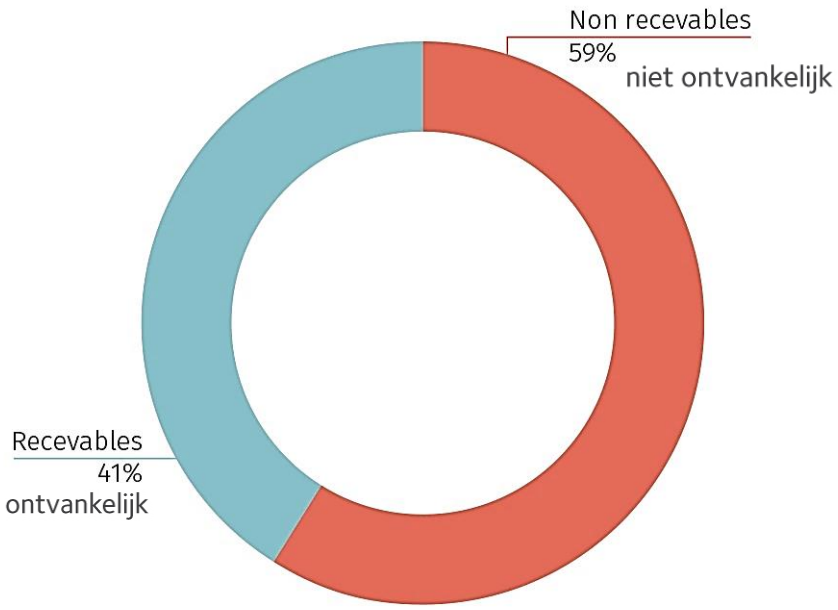
2015



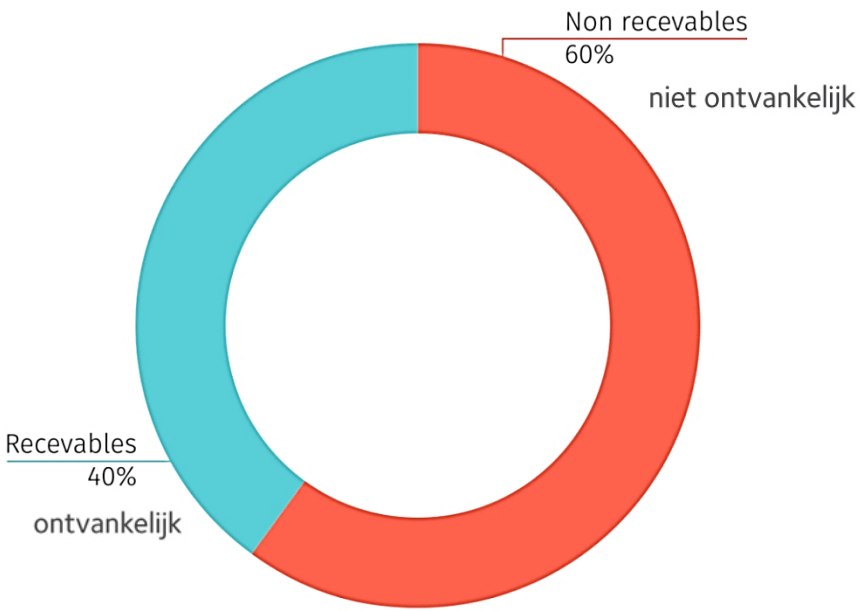
Ombudsdienst Service de Médiation de l'voor ENERGIE

Aantal ontvankelijke klachten / Nombre de plaintes recevables

2014



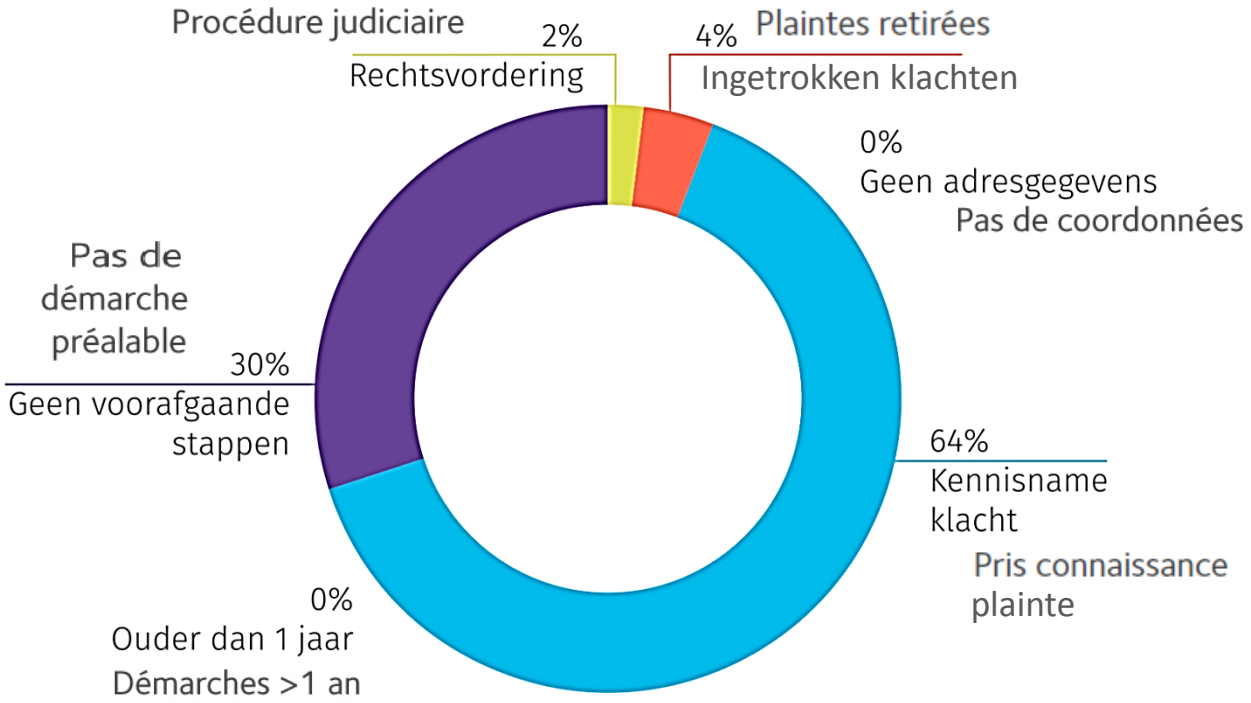
2015



Ombudsdienst Service de Médiation de l'voor ENERGIE

ONTVANKELIJKHEID / RECEVABILITÉ

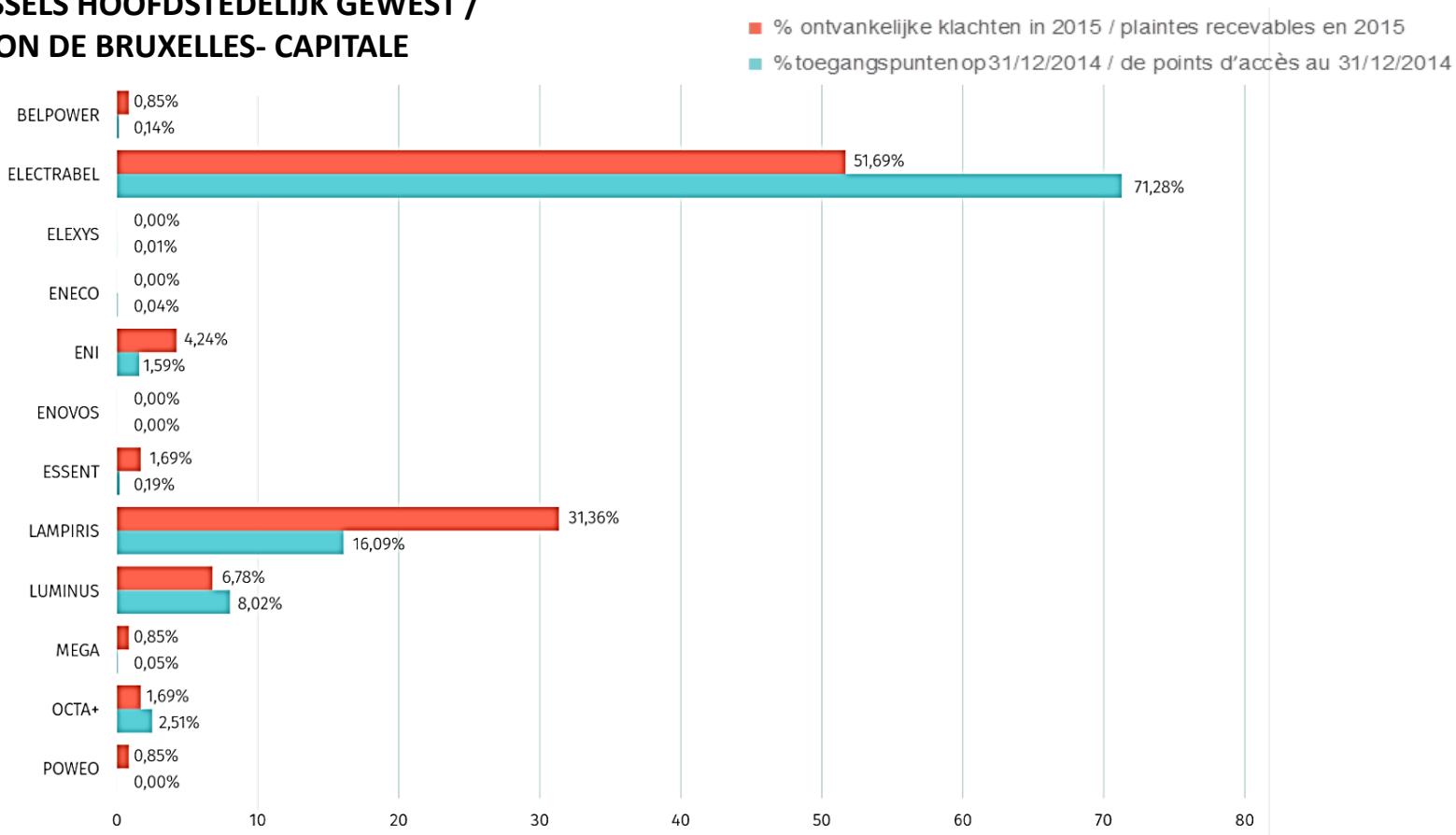
2015



Ombudsdienst Service de Médiation de l'voor ENERGIE

COMPARAISON PAR RÉGION DU NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES
VERGELIJKING PER GEWEST VAN HET AANDEEL ONTVANKELIJKE KLACHTEN

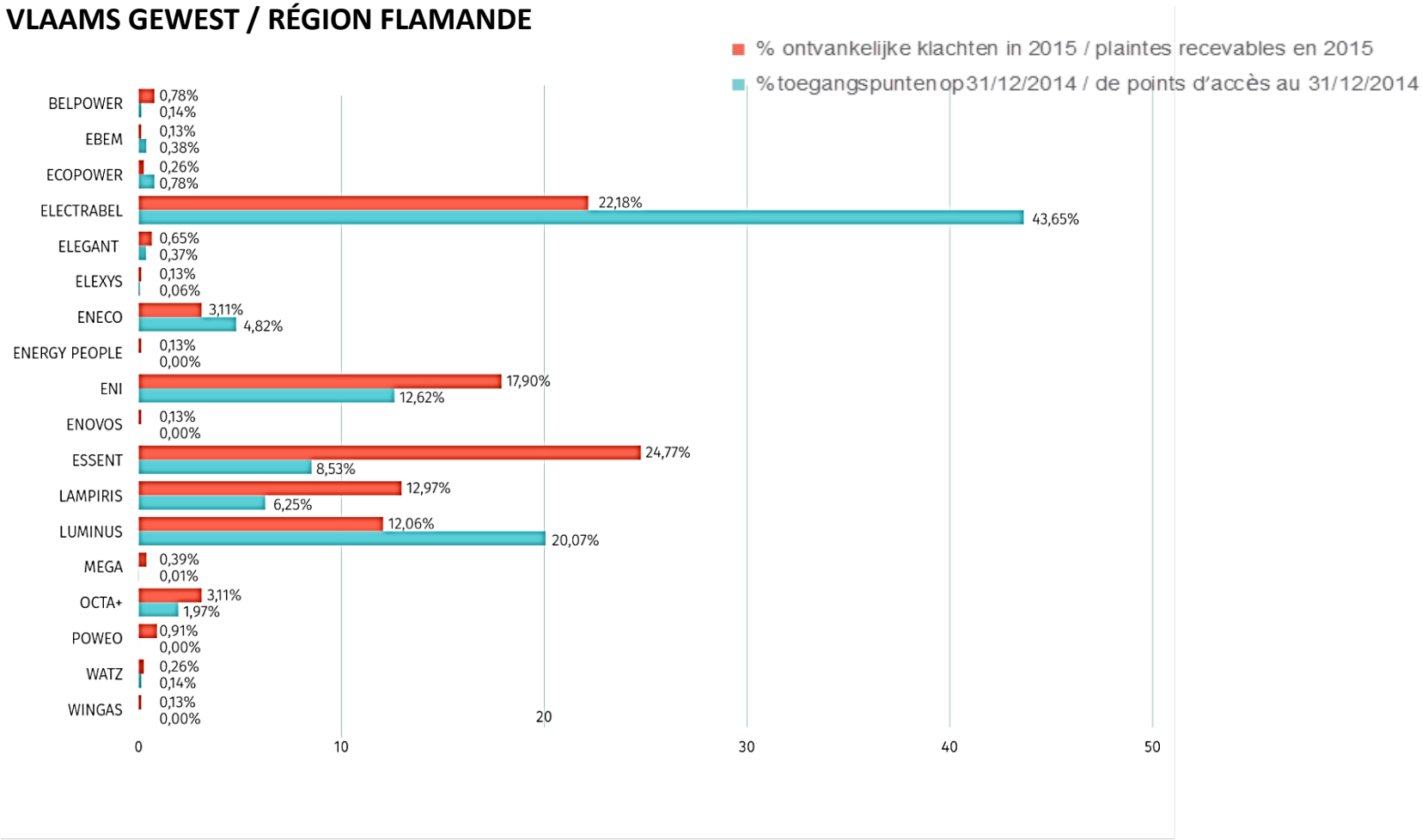
BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST /
RÉGION DE BRUXELLES- CAPITALE



Ombudsdienst Service de Médiation de l'voor ENERGIE

COMPARAISON PAR RÉGION DU NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES
VERGELIJKING PER GEWEST VAN HET AANDEEL ONTVANKELIJKE KLACHTEN

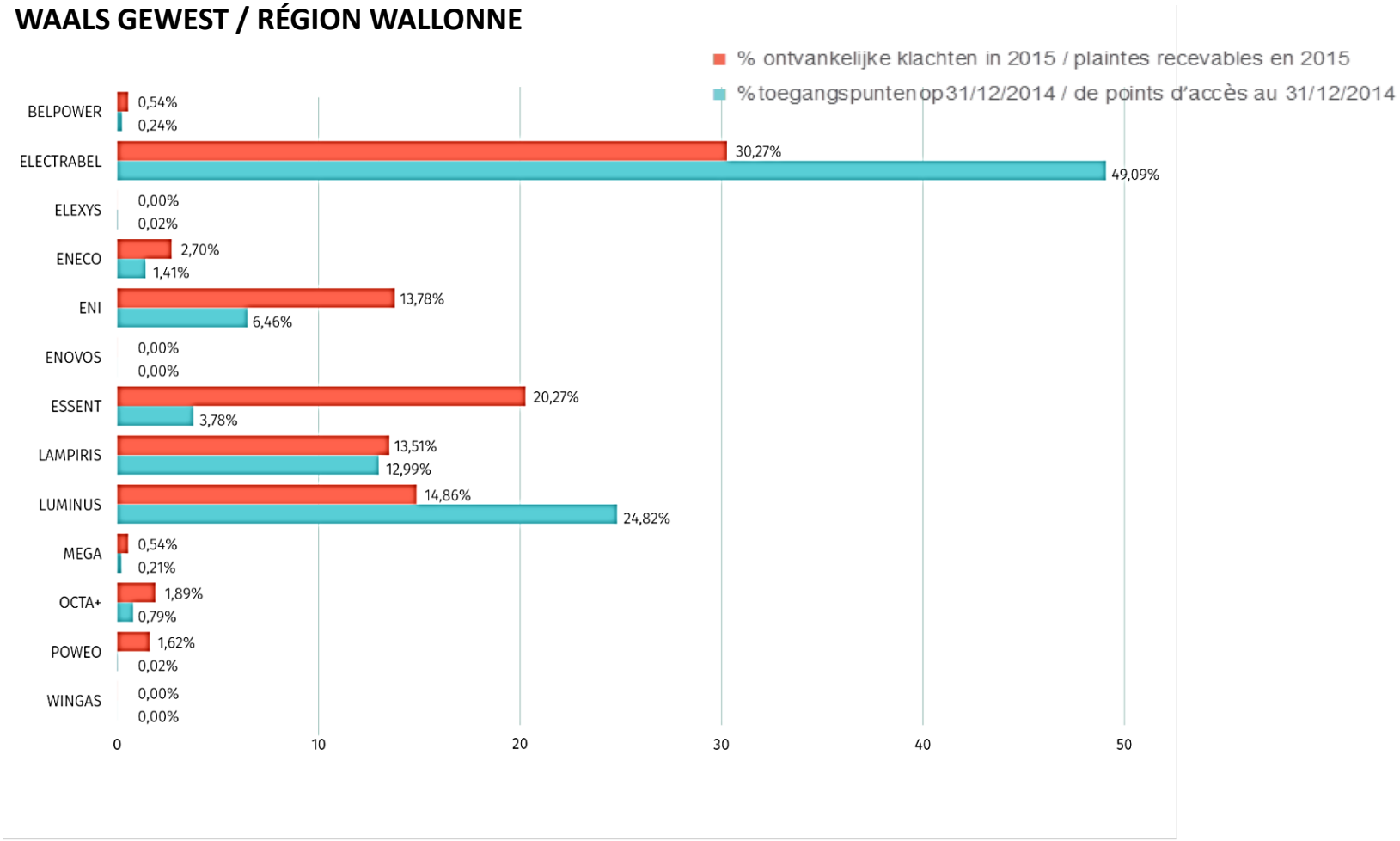
VLAAMS GEWEST / RÉGION FLAMANDE



Ombudsdienst de l'voor Service de Médiation ENERGIE

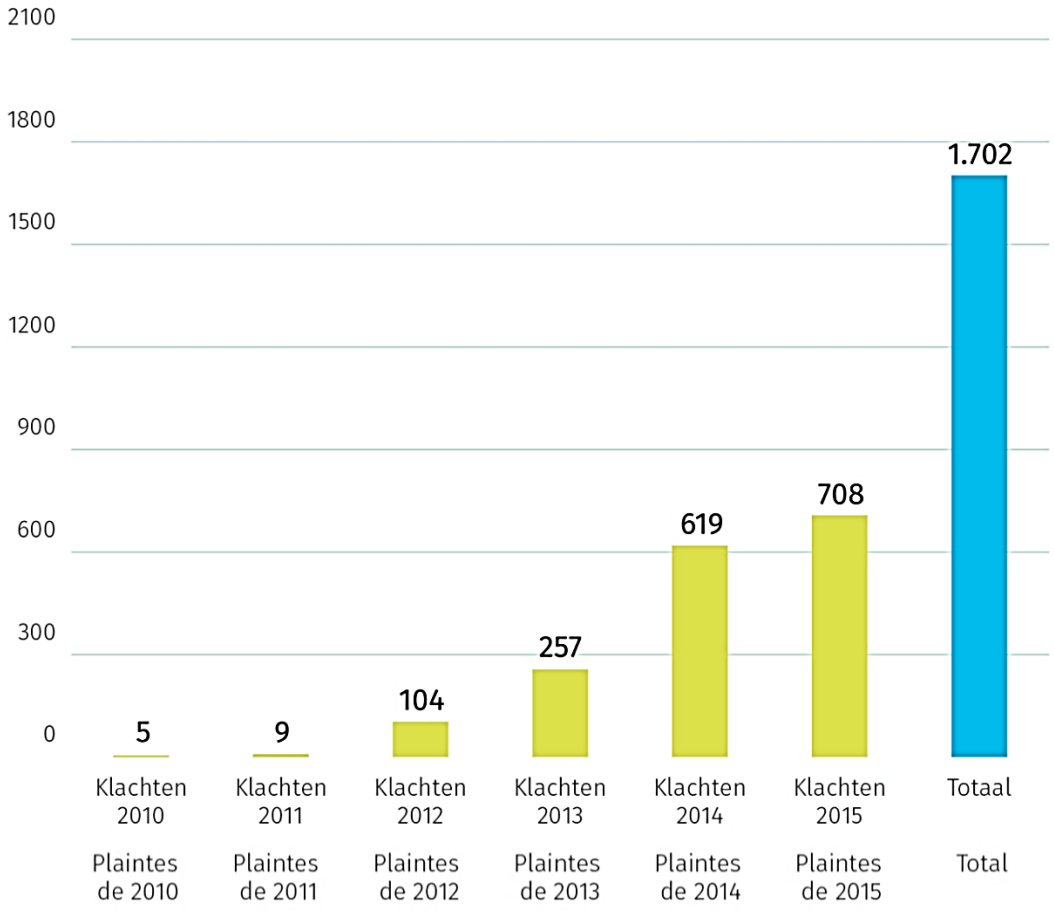
COMPARAISON PAR RÉGION DU NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES
VERGELIJKING PER GEWEST VAN HET AANDEEL ONTVANKELIJKE KLACHTEN

WAALS GEWEST / RÉGION WALLONNE



Ombudsdienst Service de Médiation de l'voor ENERGIE

Nombre de plaintes clôturées en 2015
Aantal afgesloten klachten in 2015



Ombudsdienst Service de Médiation de l'voor ENERGIE

Afgesloten klachten in 2015

-

Plaintes clôturées en 2015

617.919 euro aan **financiële compensaties** of rechtzettingen of een gemiddelde **van 363 euro per afgesloten ontvankelijke klacht in 2015**

-

617.919 euros de **compensation** aux utilisateurs of rectifications soit une moyenne **de 363 euros par plainte recevable clôturée en 2015**

Ombudsdienst de l'voor Service de Médiation ENERGIE

AANBEVELINGEN / RECOMMANDATIONS

- 59 aanbevelingen **geformuleerd** in 2015
  59 recommandations **formulées** en 2015

- 57 aanbevelingen **afgesloten** in 2015 waarvan 7 geheel of gedeeltelijk gevolgd en 50 NIET gevolgd door het energiebedrijf
  57 recommandations **clôturées** en 2015 dont 7 suivies totalement ou partiellement et 50 NON suivies par les entreprises d'énergie.

BELEIDSADVIES 2015

In beleidsadvies 15.008 werd aan de federale Minister van Energie het huishoudelijk reglement van de Ombudsdienst ter goedkeuring voorgelegd; dit huishoudelijk reglement bevat naast een aantal algemene bepalingen en definities, een beschrijving en uiteenzetting van:

- de opdrachten van de Ombudsdienst
- de klachtenprocedure die door de Ombudsdienst is uitgewerkt;
- de relatie tussen de Ombudsdienst en de federale overheid;
- de relaties tussen de Ombudsdienst en de federale en gewestelijke diensten en regulatoren;
- het dagelijks beheer van de Ombudsdienst met een verdeling van de taken tussen de Nederlandstalige ombudsman en Franstalige ombudsman;
- de organisatie van de boekhouding, de begroting en de financiën

BELEIDSADVIES 2015

Het huishoudelijk reglement bevat eveneens het procedurereglement van de Ombudsdienst.

De Ombudsdienst werd in september 2015 door de FOD Economie immers erkend als gekwalificeerde entiteit inzake alternatieve geschillenregeling.

Deze erkenning had tot gevolg dat de Ombudsdienst een aantal procedureregels moest aanpassen die vooral betrekking hebben op de behandelings- en verjaringstermijnen van consumentengeschillen.

De belangrijkste wijzigingen aan het procedurereglement vanaf 1 januari 2016 zijn de volgende:

- Termijn van 3 weken voor het beoordelen van de ontvankelijkheid van een klacht (in plaats van 20 werkdagen);
- Behandelingstermijn van 90 kalenderdagen (in plaats van 40 werkdagen) van een klacht, verlengbaar voor eenzelfde termijn wegens de complexiteit van het geschil;
- Termijn van 30 kalenderdagen (in plaats van 20 werkdagen) om te antwoorden op een aanbeveling;
- Naast de opschorting van de innings- en invorderingsprocedure worden ook de verjaringstermijnen van gemeen recht geschorst van zodra de klacht ontvankelijk wordt verklaard totdat het dossier wordt afgesloten of een aanbeveling wordt geformuleerd

BELEIDSADVIES 2016

In beleidsadvies 16.009 werd aan de federale Ministers van Energie en Consumentenbescherming een verbetering en versterking van het consumentenakkoord voorgesteld, door:

- het verlengen van energiecontracten aan het goedkoopste actieve product;
- het hernieuwen van energiecontracten tegen hogere prijs mits uitdrukkelijke vraag tot voorafgaande instemming van de klant;
- de verjaringstermijn voor het aanrekenen van (rechtzettingen van) energieverbruik te beperken tot 12 maanden vanaf de ontvangst van de (rechtgezette) meteropname door de energieleverancier;
- volgende maatregelen bij betalingsproblemen: afbetalingsplannen zonder interesten of kosten, beperking van de invorderingskosten van alle onbetaalde facturen tot maximaal 55 euro, een waarborgregeling van maximum 2 maanden voorschot die automatisch terug te betalen is na een periode van 12 maanden zonder wanbetaling, vermelden van openstaande saldi op de afrekeningsfactuur en de energieleverancier als het bevoorrechte aanspreekpunt wanneer de schulden worden overgedragen aan een derde (buitenlandse) schuldinvorderaar;
- het consumentenakkoord uitbreiden tot KMO's (eindafnemers met een jaarlijks verbruik van max. 50.000 kWh elektriciteit en 100.000 kWh aardgas);
- de distributienetbeheerders ook het consumentenakkoord te laten ondertekenen.

AVIS POLITIQUE 2015

Dans l'avis politique 15.008 le règlement d'ordre intérieur du Service de Médiation a été soumis à l'approbation du ministre fédéral de l'Énergie; ce règlement d'ordre intérieur comprend, outre un certain nombre de dispositions générales et définitions, une description et un exposé des éléments suivants:

- les missions du Service de Médiation ;
- la procédure de plainte mise sur pied par le Service de Médiation ;
- la relation entre le Service de Médiation et les autorités fédérales ;
- les relations entre le Service de Médiation et les services et régulateurs fédéraux et régionaux ;
- la gestion quotidienne du Service de Médiation avec une répartition des tâches entre le médiateur néerlandophone et le médiateur francophone ;
- l'organisation de la comptabilité, du budget et des finances.

AVIS POLITIQUE 2015

Ce règlement d'ordre intérieur comprend également le règlement de procédure du Service de Médiation.

Le Service de Médiation a en effet été agréé en septembre 2015 par le SPF Économie comme entité qualifiée en matière de règlement alternatif de litiges.

Suite à cette agréation, le Service de Médiation a dû adapter un certain nombre de règles de procédure qui concernent surtout les délais de traitement et de prescription des litiges de consommation.

Les principales modifications à partir du 1er janvier 2016 sont les suivantes :

- délai de 3 semaines pour évaluer la recevabilité d'une plainte (au lieu de 20 jours ouvrables) ;
- délai de traitement de 90 jours calendrier (au lieu de 40 jours calendrier) pour une plainte, prolongeable d'un même délai en raison de la complexité du litige ;
- délai de 30 jours calendrier (au lieu de 20 jours ouvrables) pour répondre à une recommandation ;
- outre la suspension de la procédure de perception et recouvrement, les délais de prescription de droit commun sont également suspendus dès que la plainte est déclarée recevable et jusqu'à la clôture du dossier ou la formulation d'une recommandation.

AVIS POLITIQUE 2016

Le Service de Médiation a formulé un avis politique aux ministres fédéraux compétents pour l'énergie et la protection des consommateurs :

- prolonger les contrats d'énergie au moyen du produit actif le moins cher ;
- renouveler les contrats d'énergie à un prix plus élevé en demandant explicitement l'autorisation préalable du client ;
- limiter le délai de prescription pour la facturation (de corrections) de la consommation d'énergie à 12 mois à compter de la réception du relevé de compteur (corrigé) par le fournisseur d'énergie ;
- en cas de problèmes de paiement : plans de remboursement sans intérêts ni frais, limitation des frais de recouvrement de toutes les factures impayées à maximum 55 euros, un règlement de garantie de maximum 2 mois d'acompte qui est immédiatement remboursable après une période de 12 mois sans défaut de paiement, une mention du solde impayé sur la facture de clôture et enfin le fournisseur d'énergie comme interlocuteur privilégié quand les dettes sont transférées à une société de recouvrement de dettes tierce (étrangère) ;
- étendre l'Accord consommateurs aux PME (clients finaux ayant une consommation annuelle de max. 50 000 kWh d'électricité et 100 000 kWh de gaz naturel) ;
- faire également signer l'Accord consommateurs aux gestionnaires du réseau de distribution.

National Energy Ombudsmen Network

Ombudsman.be
ÉCOUTER, RAPPROCHER, AMÉLIORER

Ombudsman.be
LUISTEREN, BEMIDDELEN, VERBETEREN

Belmed

Ombudsdienst Service de Médiation de l'voor ENERGIE

Ombudsdienst de l'-voor ENERGIE
Service de Médiation

ACTIVITEITENVERSLAG 2015
RAPPORT D'ACTIVITES