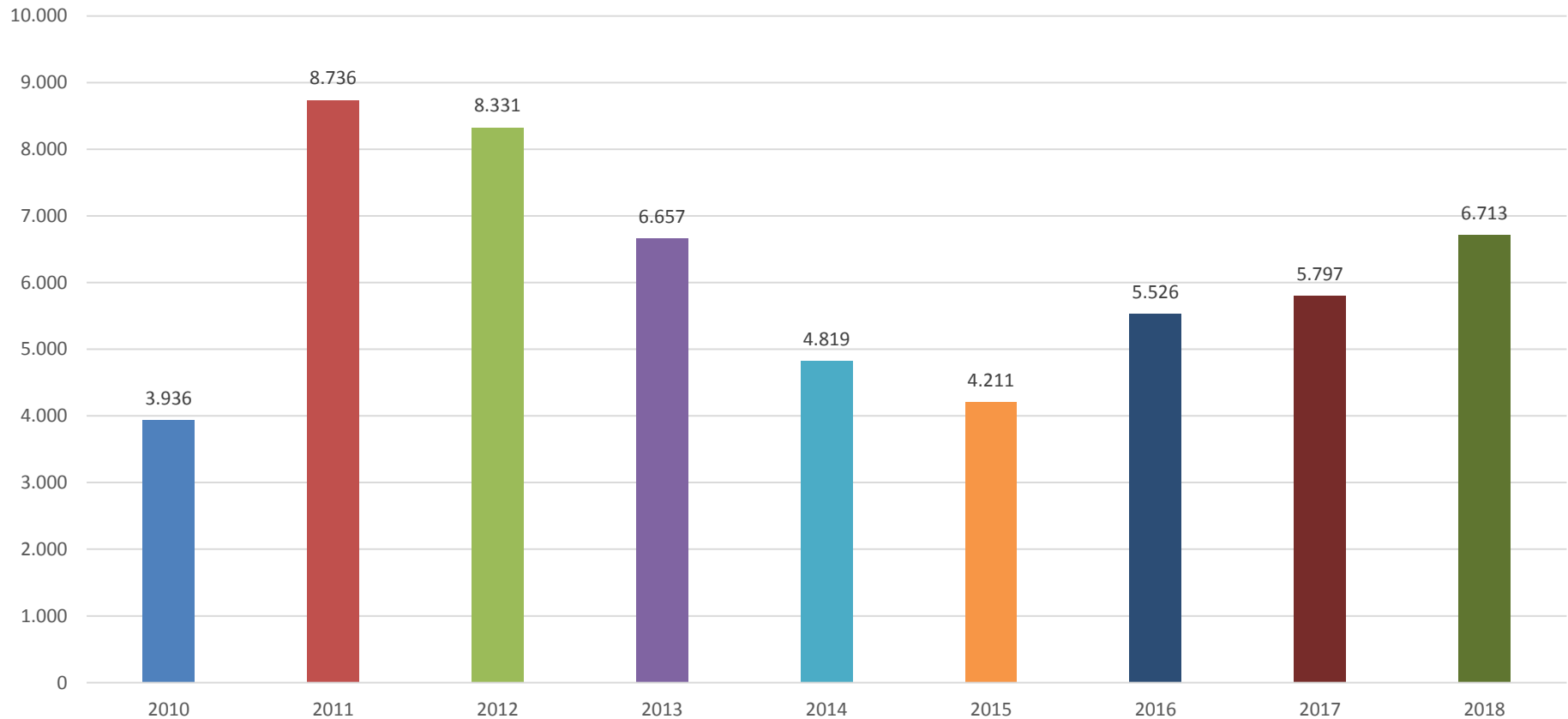


ACTIVITEITENVERSLAG RAPPORT D'ACTIVITES

2018



AANTAL KLACHTEN / NOMBRE DE PLAINTES

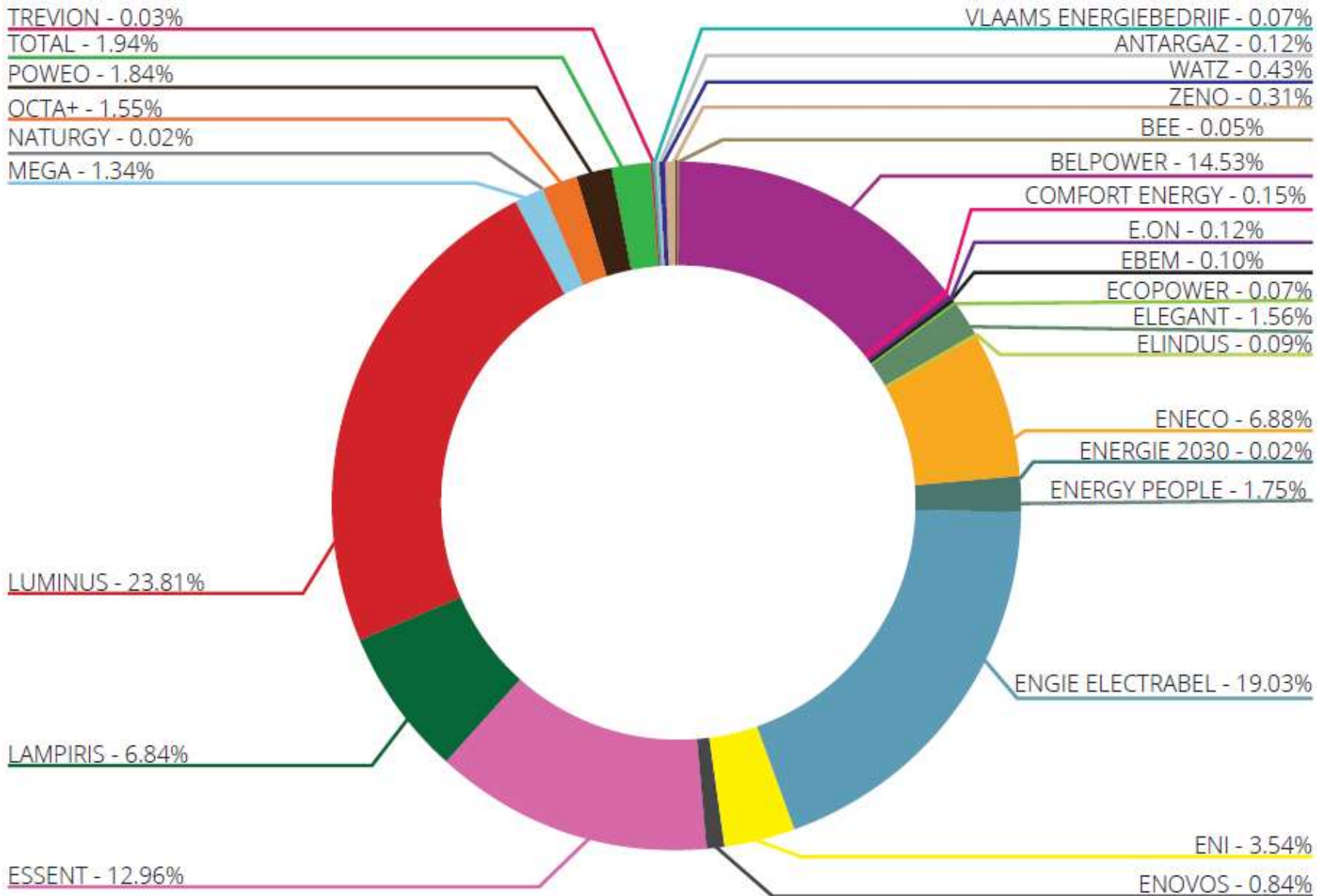


KLACHTEN PER LEVERANCIER / PLAINTES PAR FOURNISSEUR

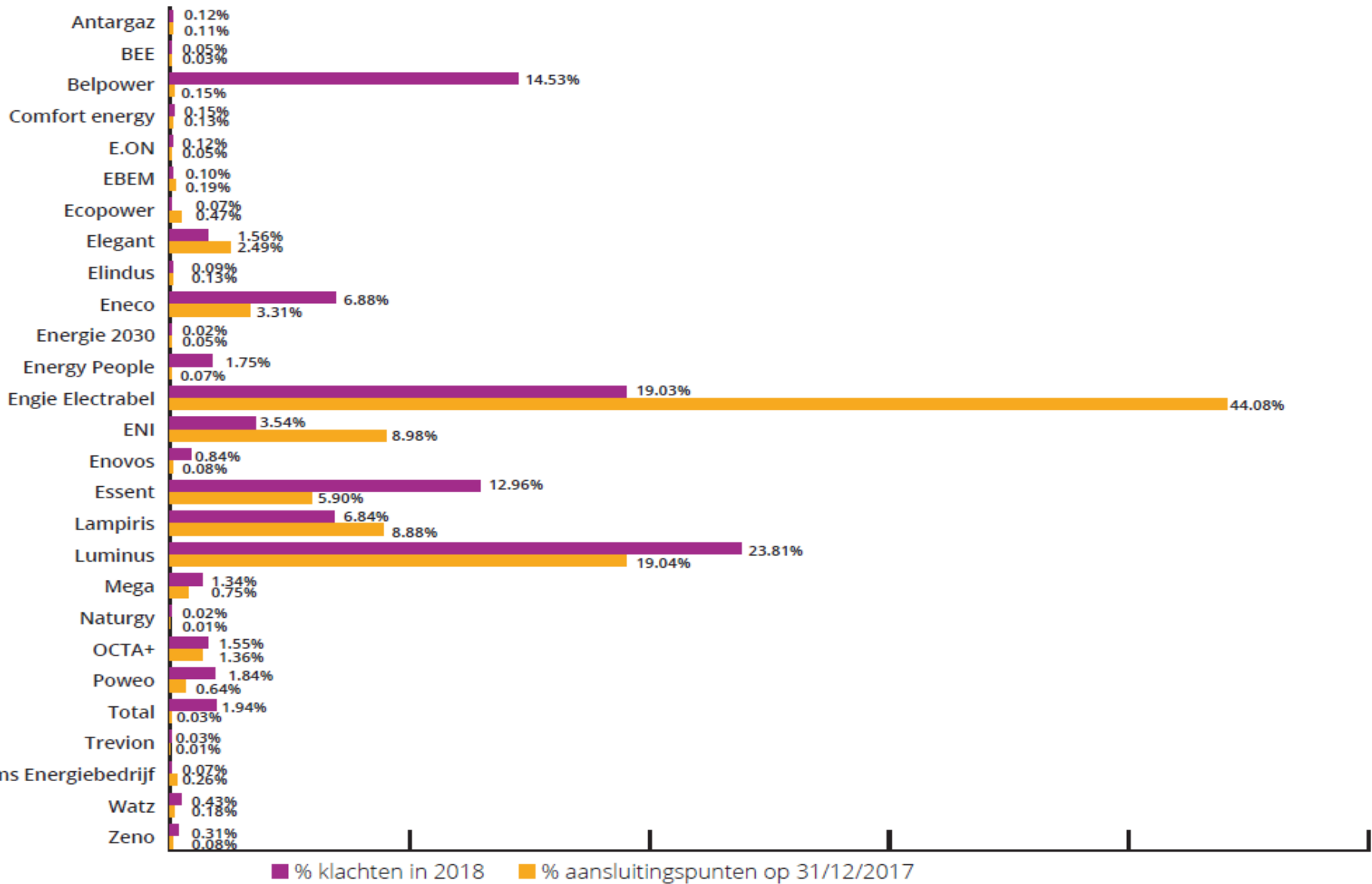
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
ANTARGAZ		1	1	3	7	7
BEE						3
BELPOWER	33	32	18	27	80	845
COMFORT ENERGY			1	10	11	9
E.ON		3	1	8	7	7
EBEM	10	6	3	4	7	6
ECOPOWER	12	2	8	8	6	4
ELEGANT	8	8	17	32	58	91
ELEXYS	2	3	1	7	5	
ELINDUS				6	5	5
ENECO	166	186	120	184	162	400
ENERGIE 2030				6	4	1
ENERGY PEOPLE			1	7	7	102
ENGIE ELECTRABEL	1.565	1.278	763	847	912	1.107
ENI	955	600	448	552	543	206
ENOVOS			1		35	49
ESSENT	473	366	509	702	869	754
LAMPIRIS	558	486	414	455	370	398
LUMINUS	1.553	904	964	1.346	1.370	1.385
MEGA		1	18	34	35	78
NATURGY						1
OCTA+	86	101	89	83	87	90
POWEO		1	39	197	132	107
TOTAL		1	11	98	165	113
TREVION						2
VLAAMS ENERGIEBEDRIJF						4
WATZ		3	5	7	13	25
WINGAS			1			
ZENO						18
Totaal	5.421	3.982	3.433	4.623	4.890	5.817



KLACHTEN PER LEVERANCIER / PLAINTES PAR FOURNISSEUR



PLAINTES VERSUS PART DE MARCHÉ / KLACHTEN VERSUS MARKTAANDEEL



KLACHTEN PER DNB / PLAINTES PAR GRD

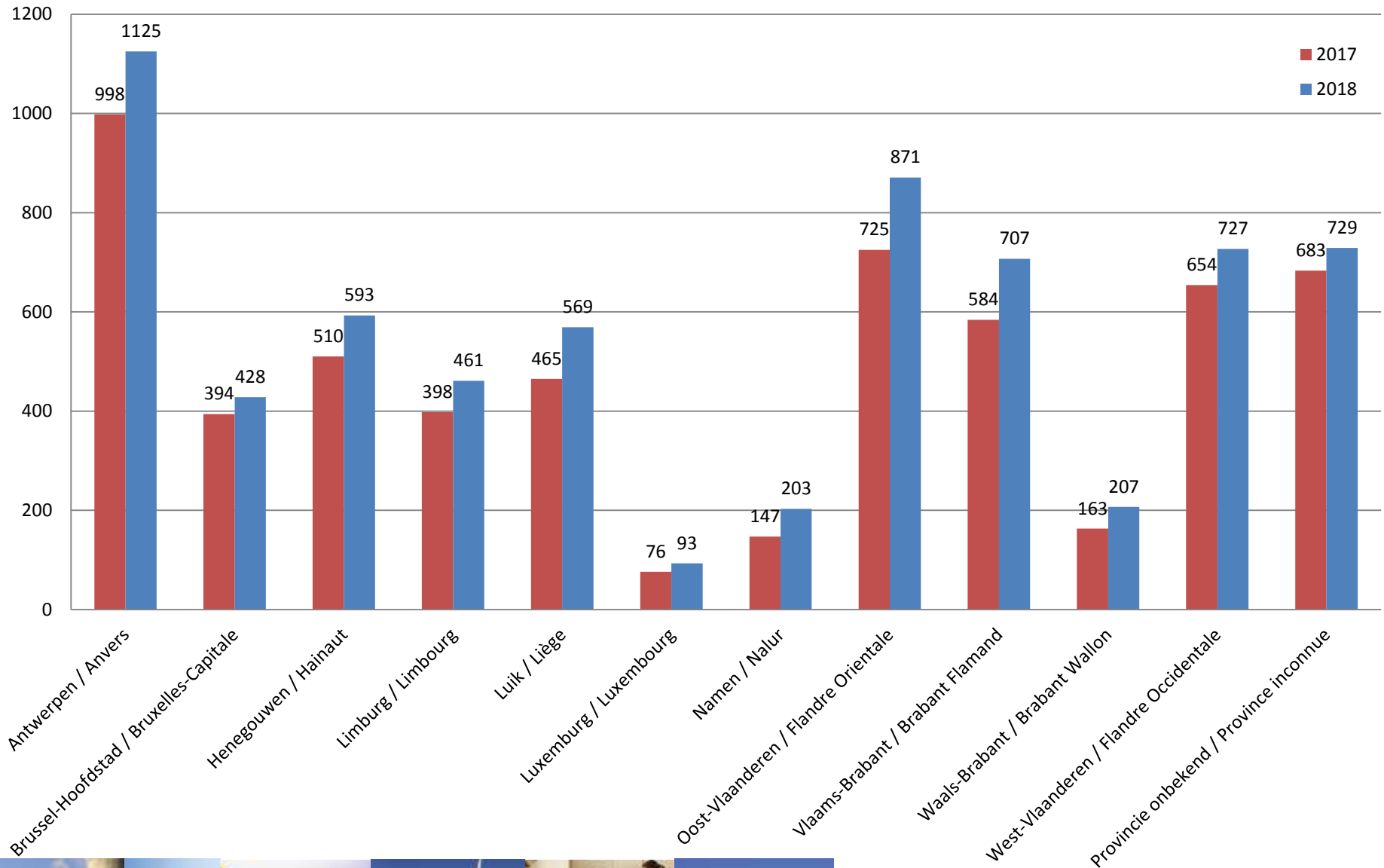
	Klachten 2012	Klachten 2013	Klachten 2014	Klachten 2015	Klachten 2016	Klachten 2017	Klachten 2018
VLAANDEREN							
EANDIS (FLUVIUS)	732	588	483	384	488	591	595
INFRAX (FLUVIUS)	362	302	128	108	142	253	227
TOTAAL	1.094	890	611	492	630	844	822
BRUSSEL							
SIBELGA	140	133	108	116	69	63	55
TOTAAL	140	133	108	116	69	63	55
WALLONIË							
AIEG	1	2	0	1	2	1	0
AIESH	1	3	0	0	0	0	0
ORES	189	190	113	82	100	79	81
REGIE DE WAVRE	1	1	1	0	0	1	0
RESA	61	56	52	34	35	36	28
TOTAAL	253	252	166	117	137	117	109
TOTAAL	1.487	1.275	885	725	836	1.024	986



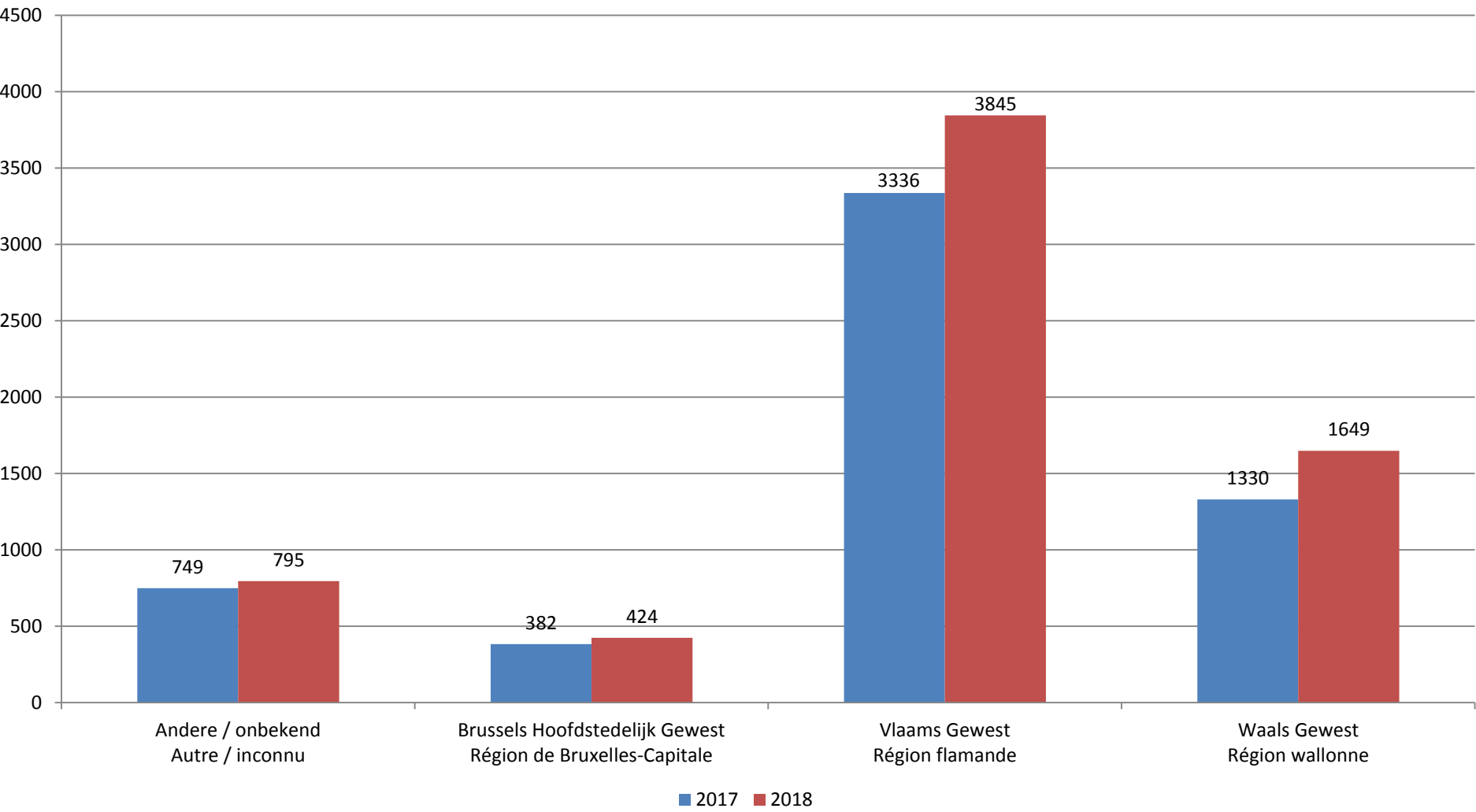
KLACHTEN PER DNB / PLAINTES PAR GRD



AANTAL KLACHTEN PER PROVINCIE – NOMBRE DE PLAINTES PAR PROVINCE

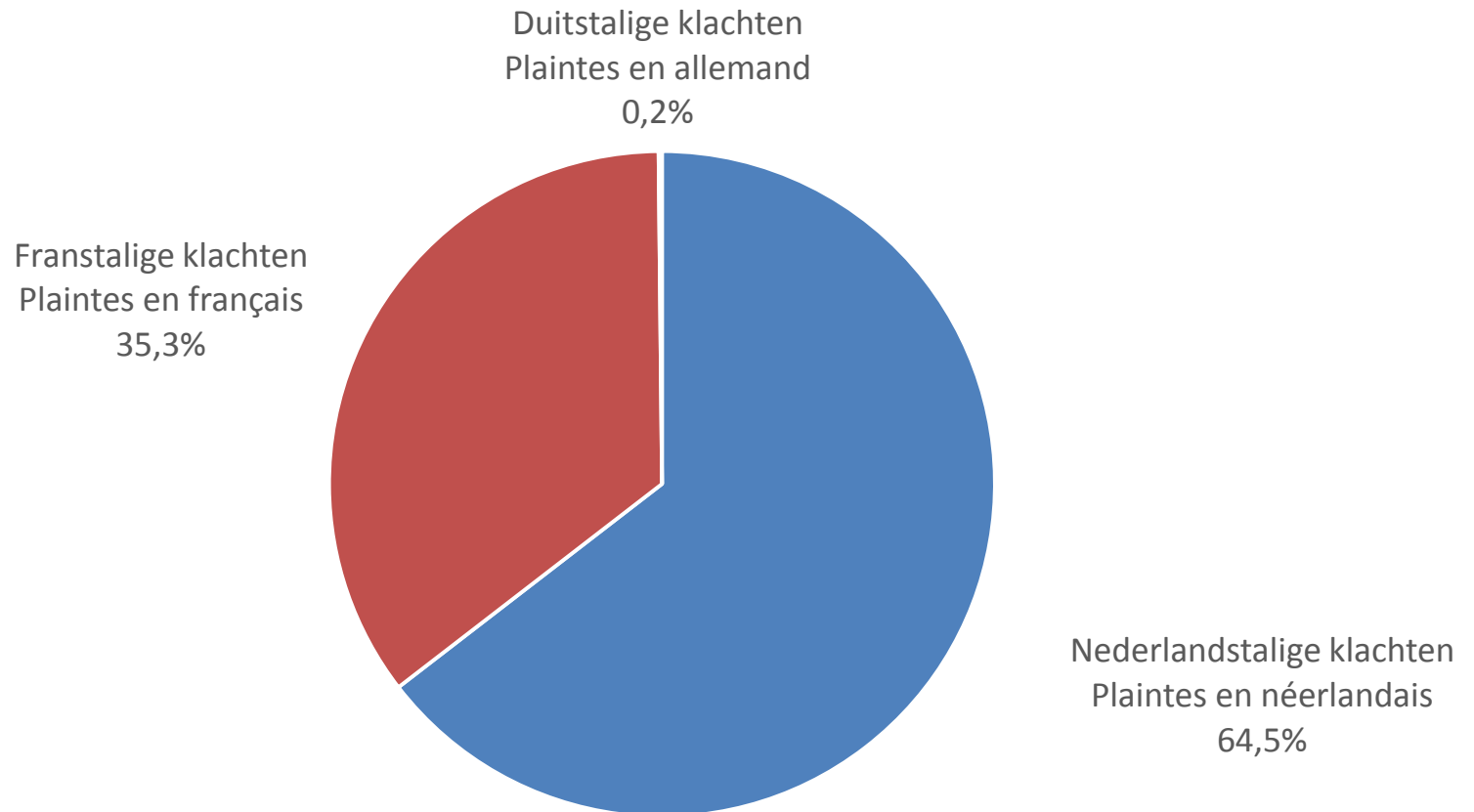


AANTAL KLACHTEN PER GEWEST / NOMBRE DE PLAINTES PAR RÉGION



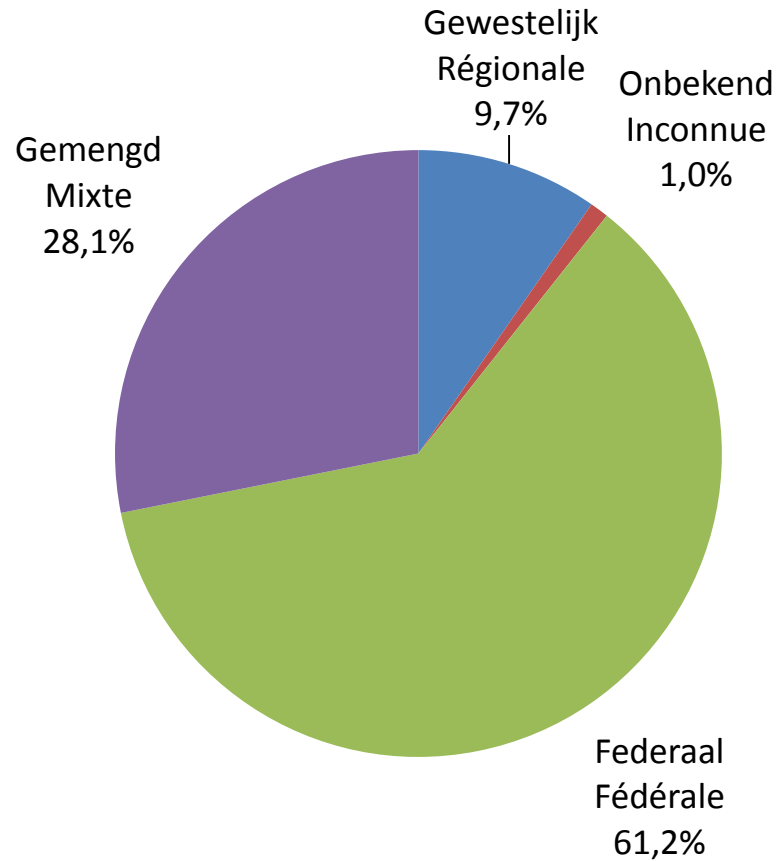
NOMBRE DE PLAINTES PAR RÔLE LINGUISTIQUE

AANTAL KLACHTEN PER TAALGROEP

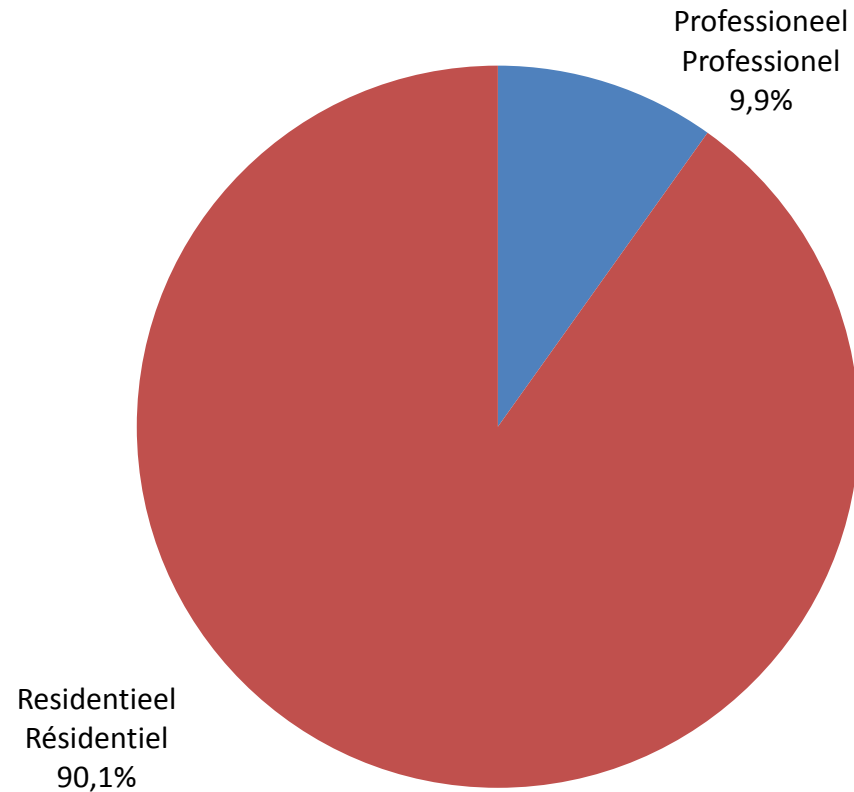


AANTAL KLACHTEN PER BEVOEGDHEIDSDOMEIN

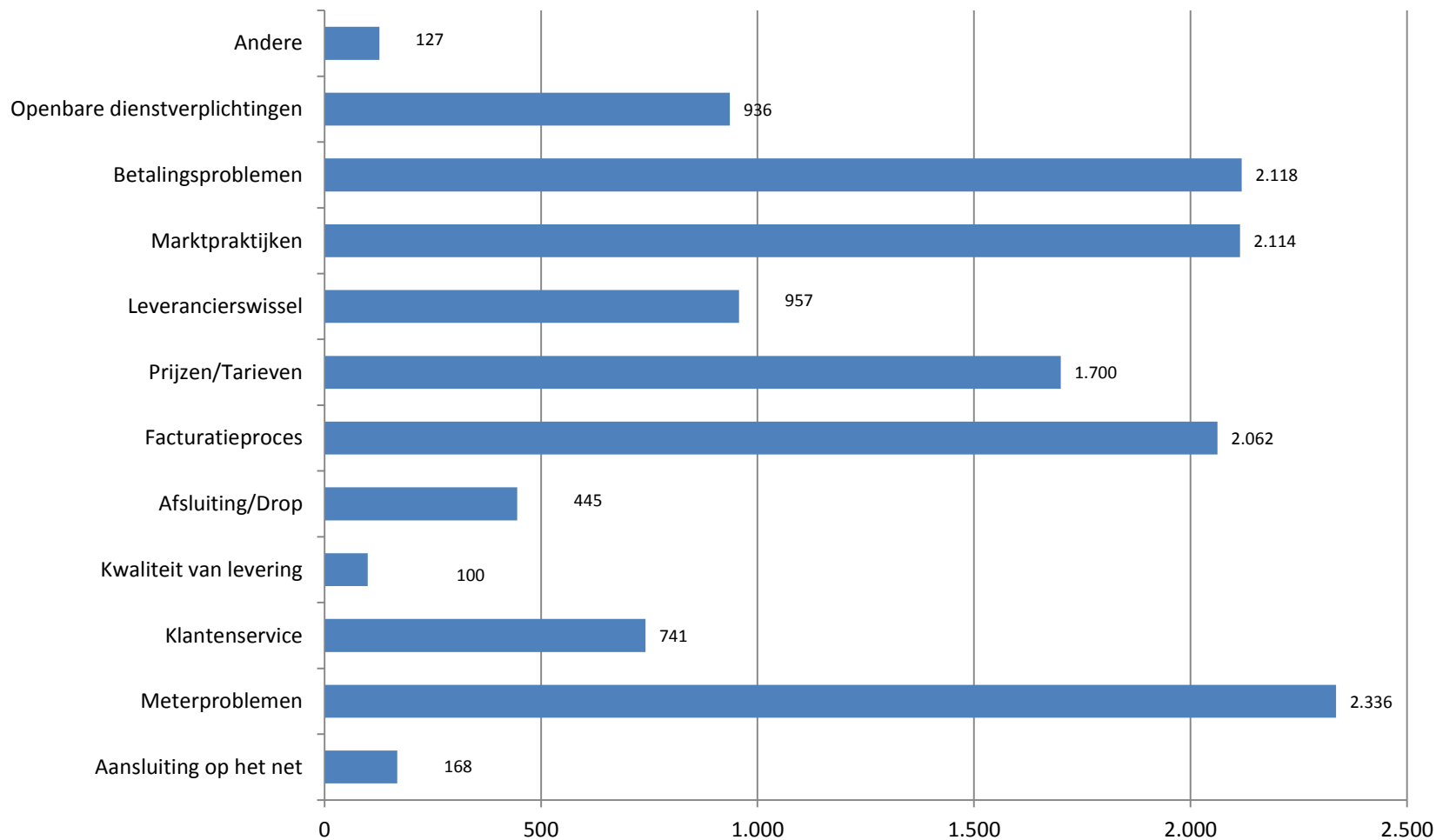
NOMBRE DE PLAINTES PAR DOMAINE DE COMPÉTENCE



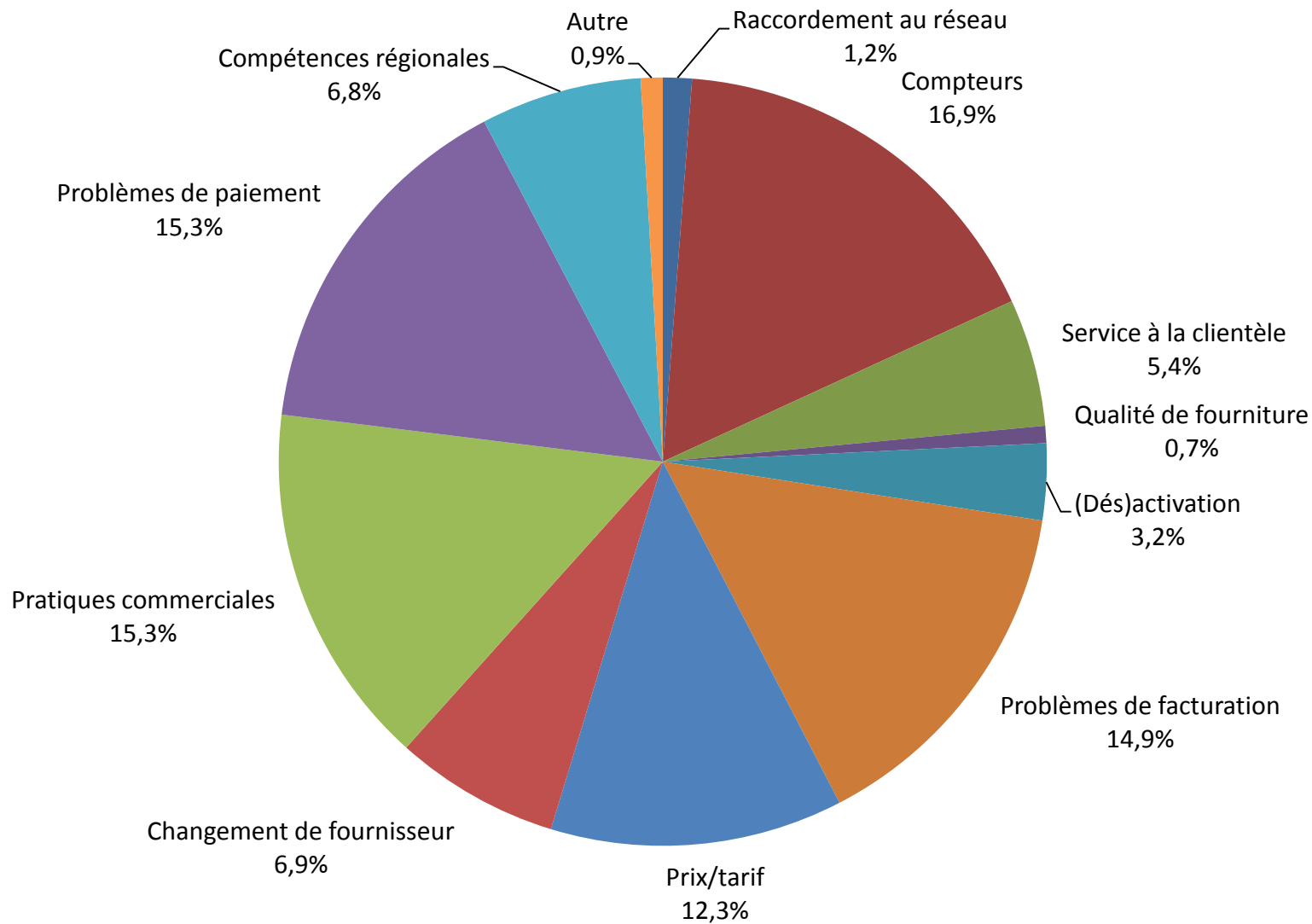
PROFESSIONEEL / RESIDENTIEEL PROFESSIONNEL / RÉSIDENTIEL



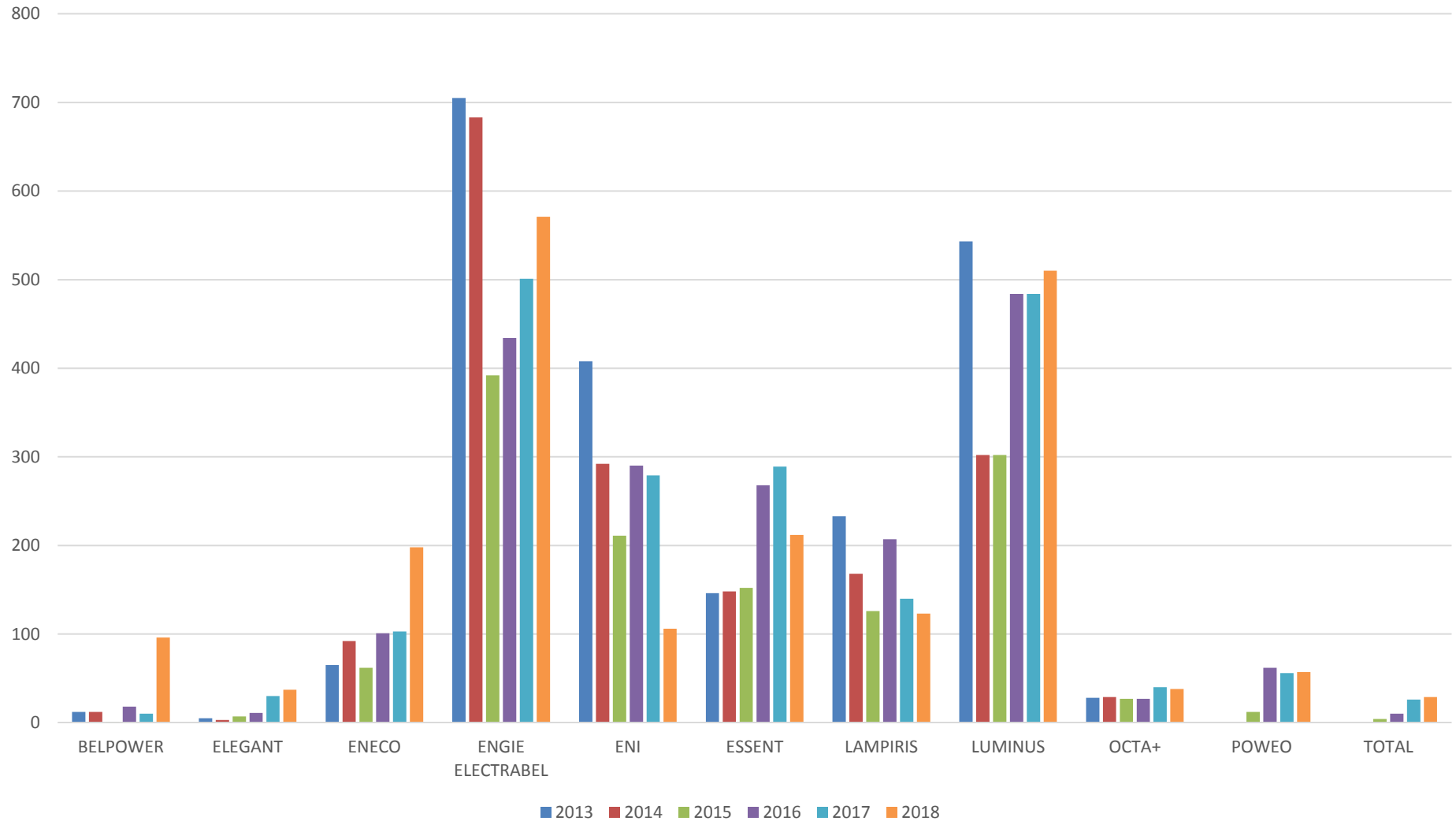
TYPES DE PLAINTES - KLACHTENSOORT



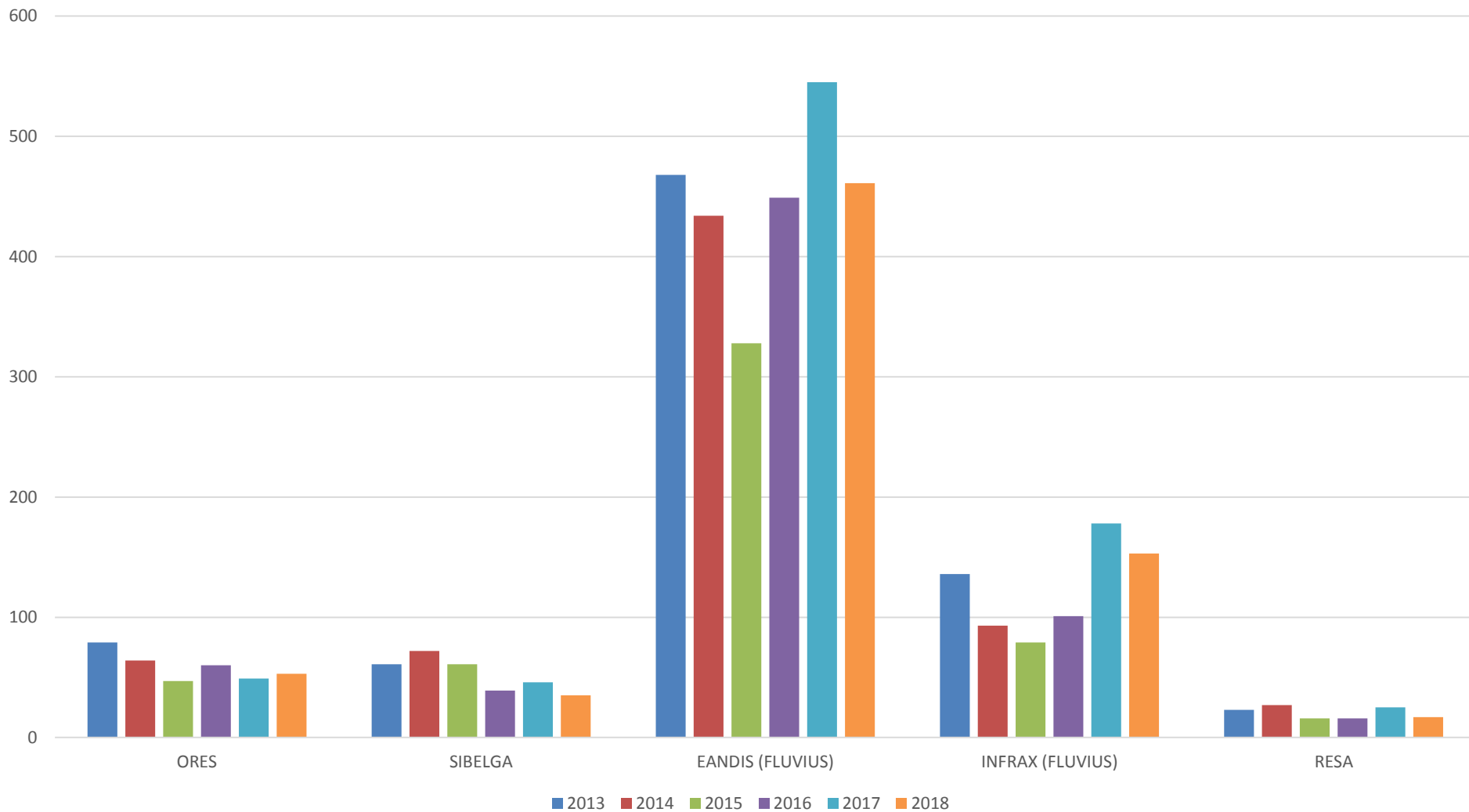
TYPES DE PLAINTES - KLACHTENSOORT



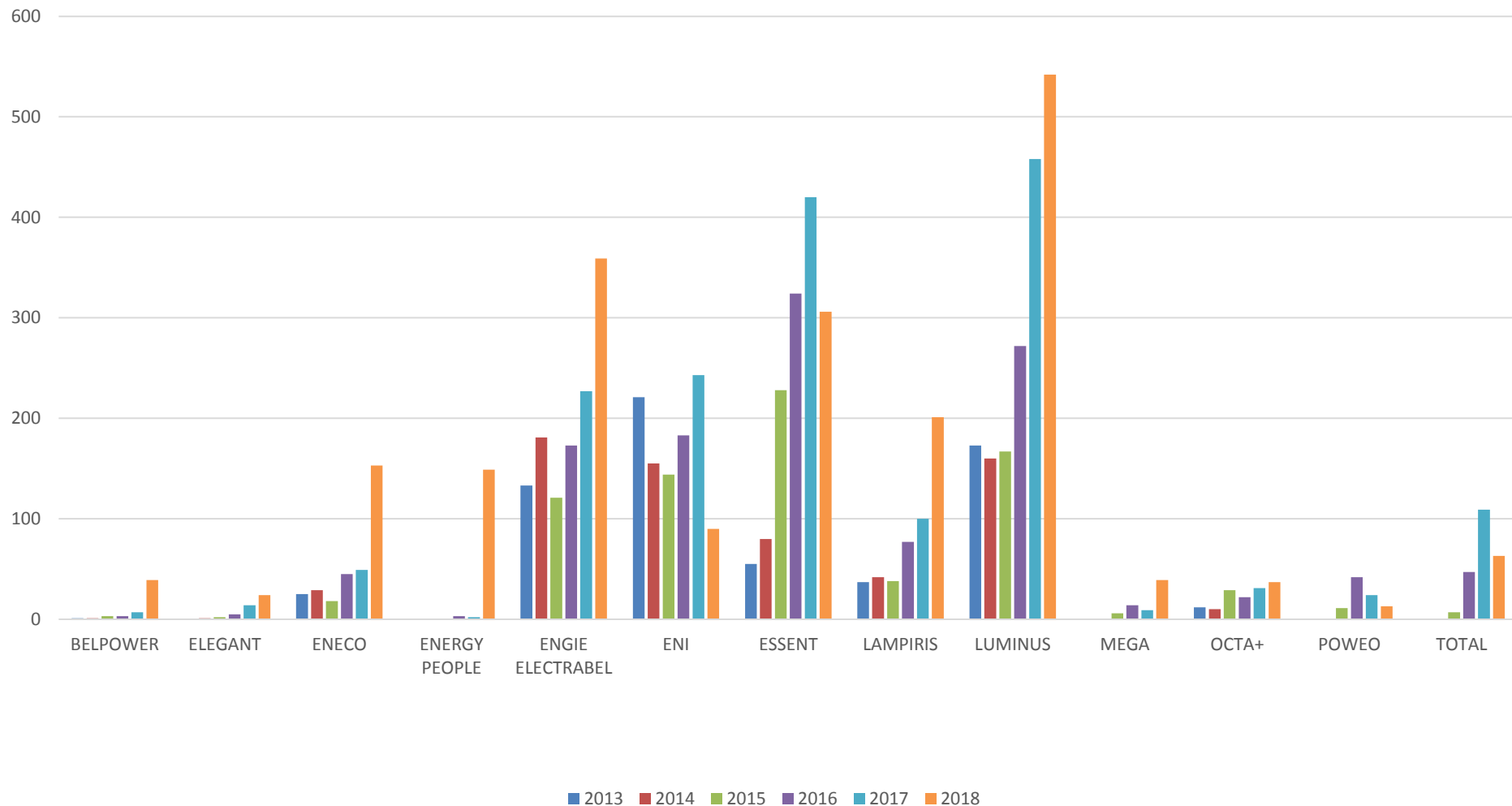
METERPROBLEMEN / PROBLÈMES DE COMPTAGE (16,9 %)



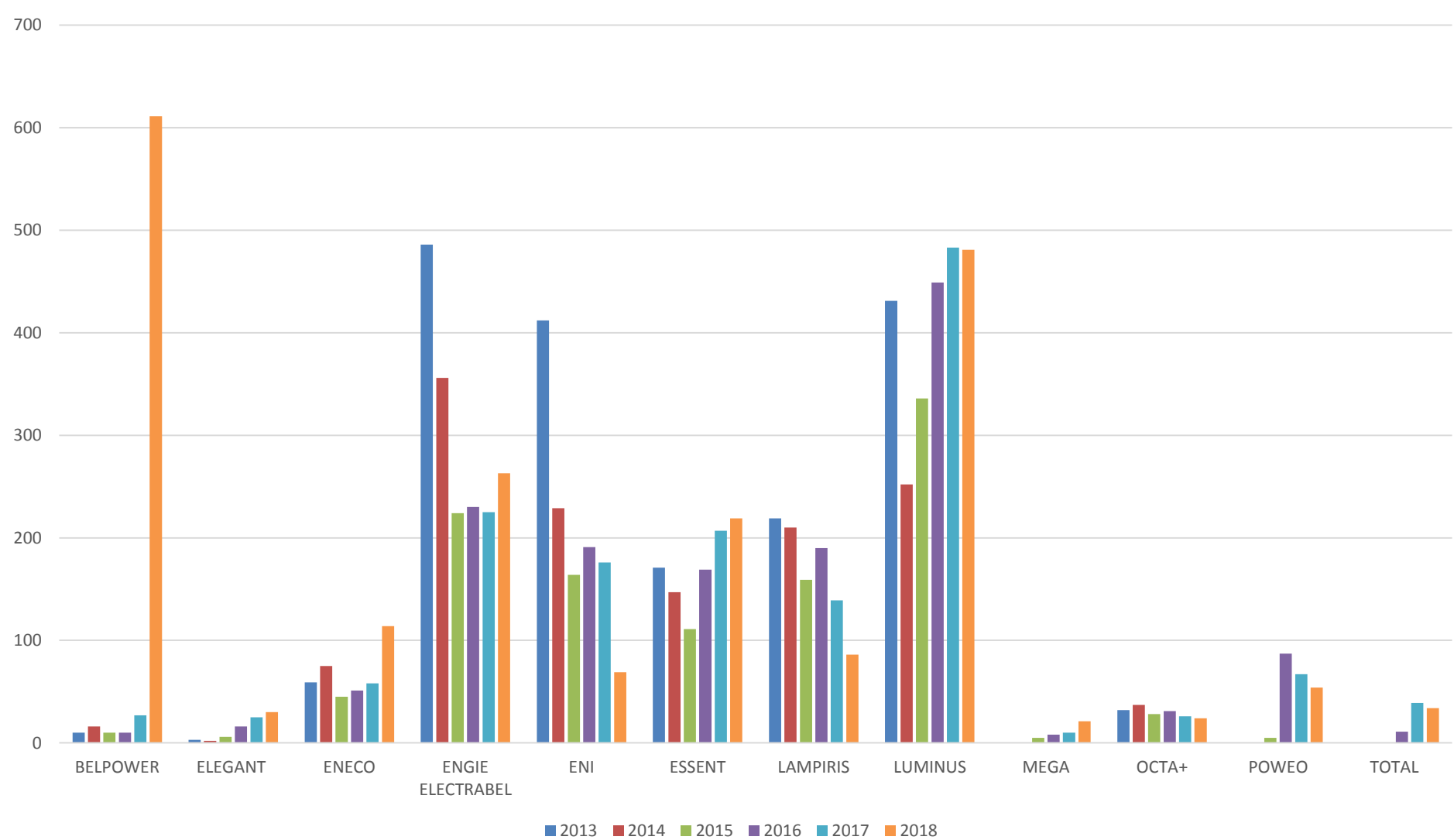
METERPROBLEMEN – DNB / PROBLÈMES DE COMPTAGE GRD



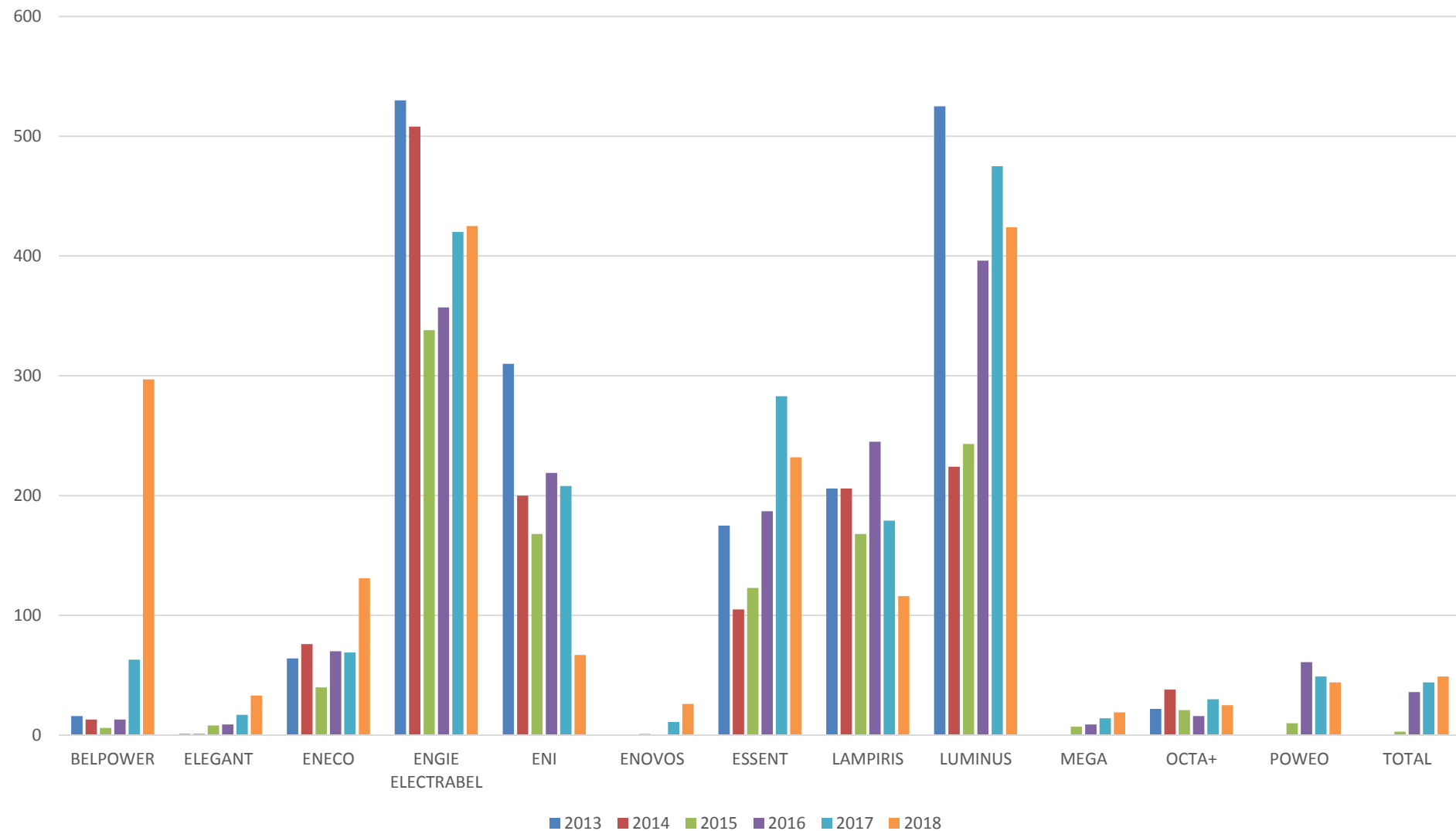
MARKTPRAKTIJEN / PRATIQUES DE MARCHÉ (15,3 %)



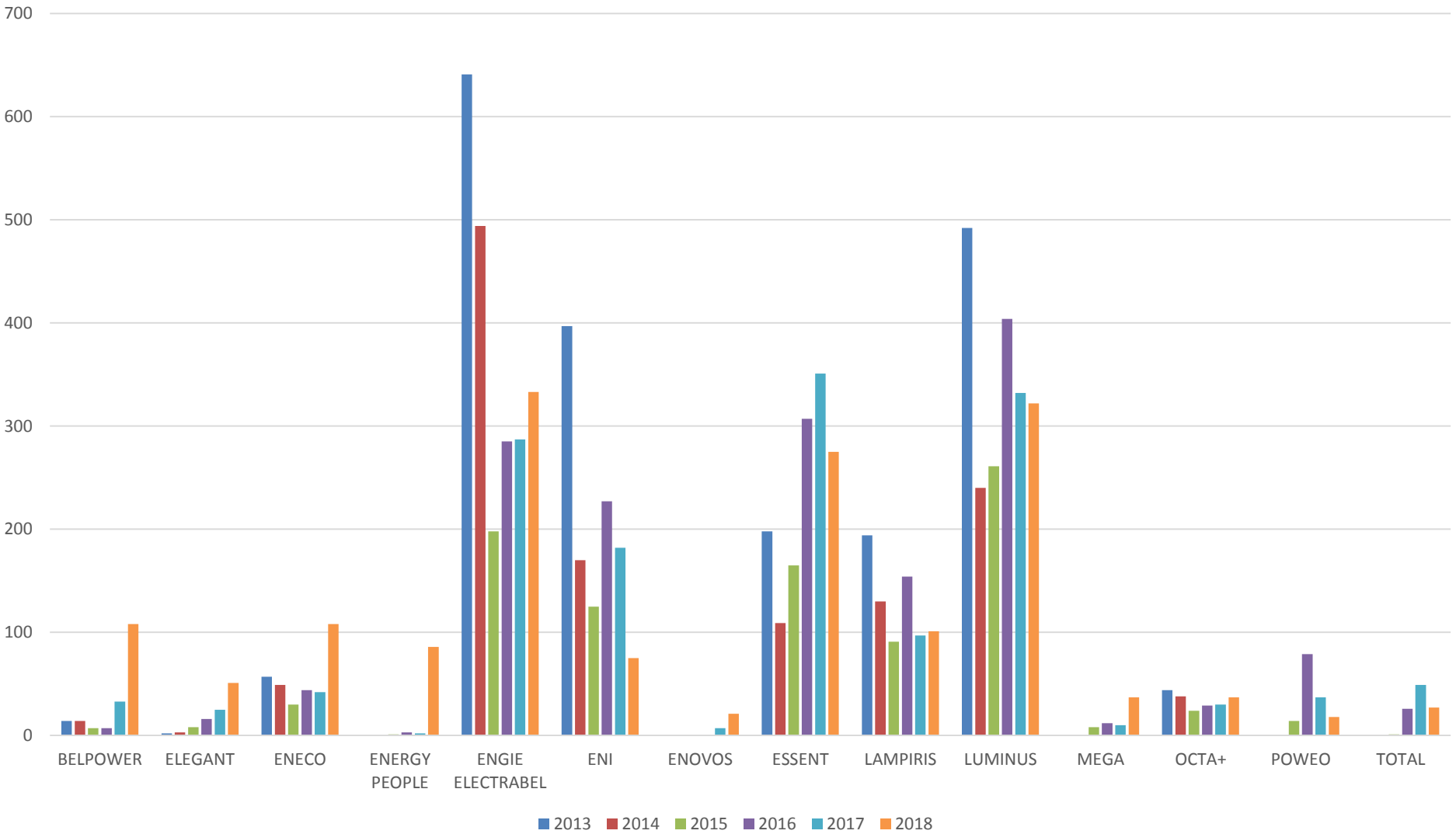
BETALINGSPROBLEMEN / PROBLÈMES DE PAIEMENT (15,3 %)



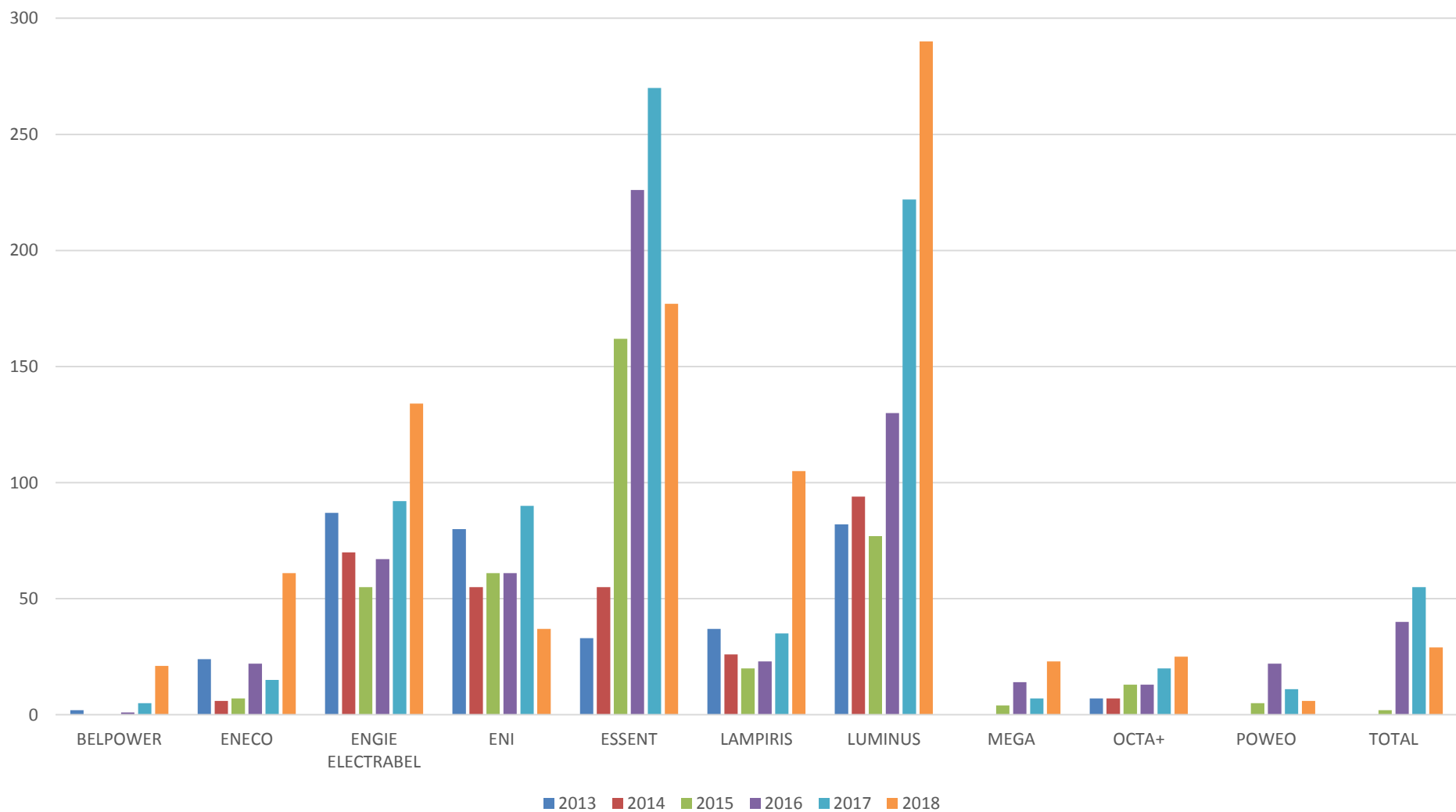
FACTURATIEPROCES / PROCESSUS DE FACTURATION (14,9 %)



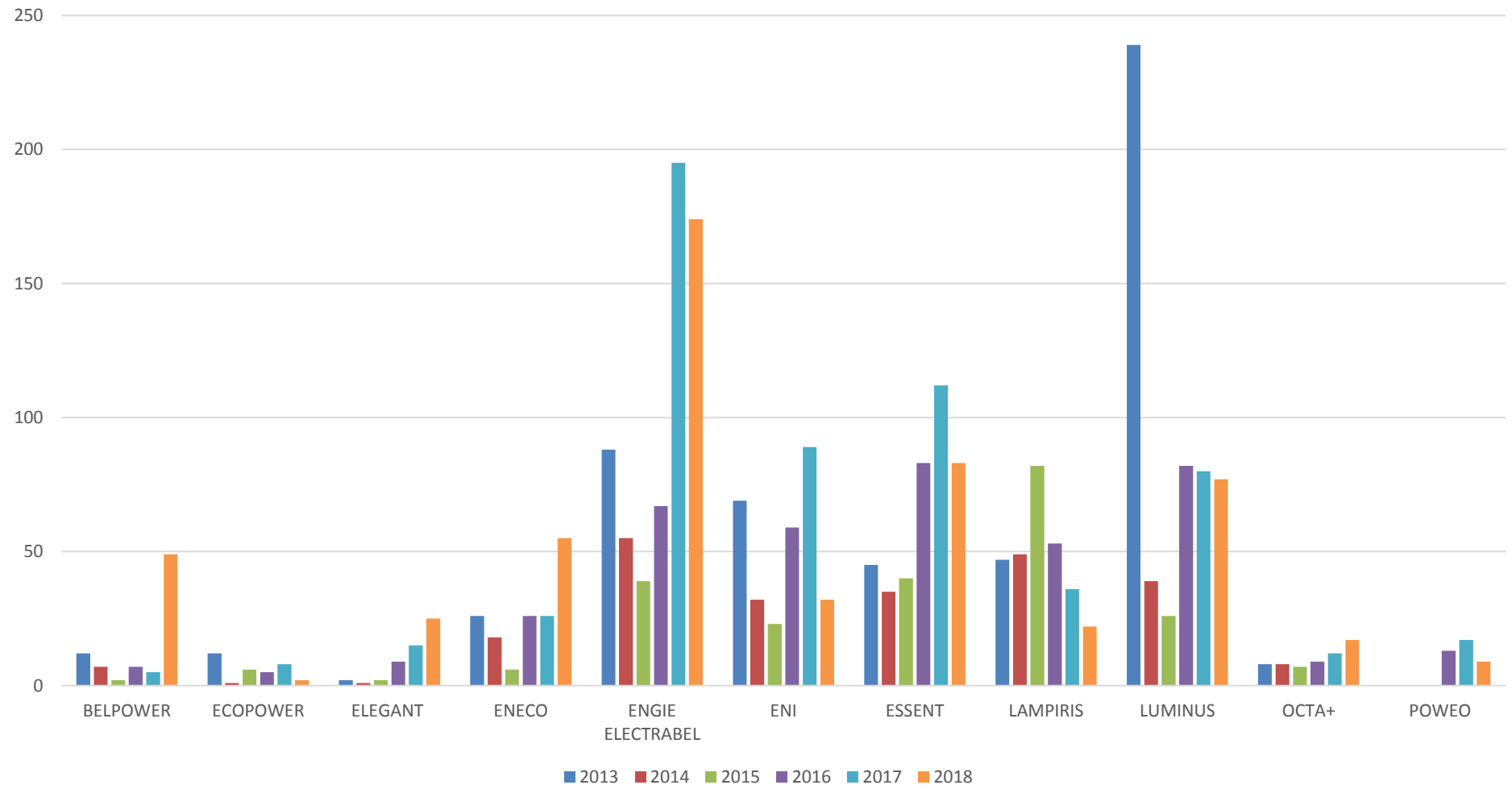
TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN / TRANSPARENCE DES PRIX (12,3%)



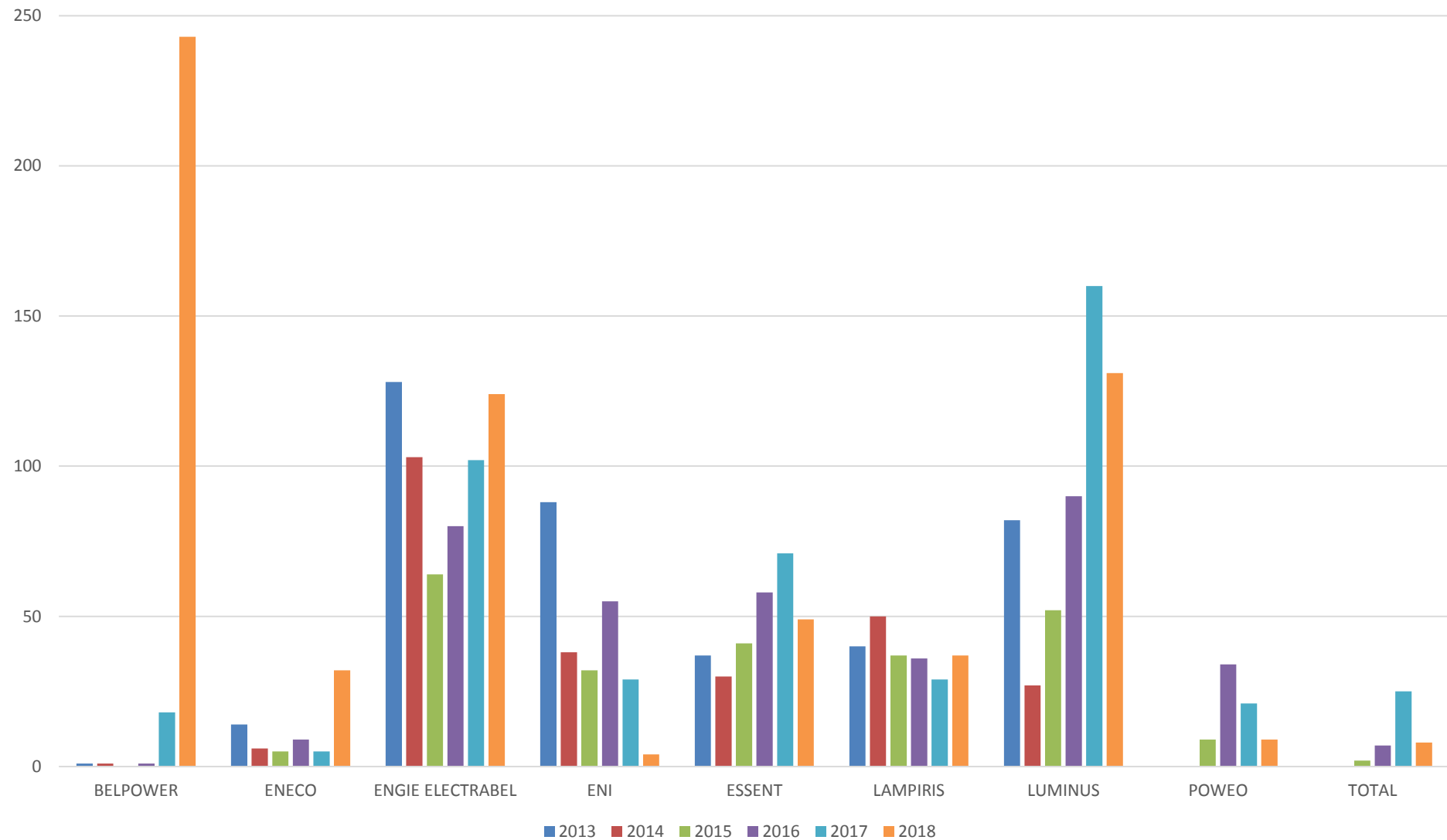
VERANDERING VAN LEVERANCIER / CHANGEMENT DE FOURNISSEUR (6,9 %)



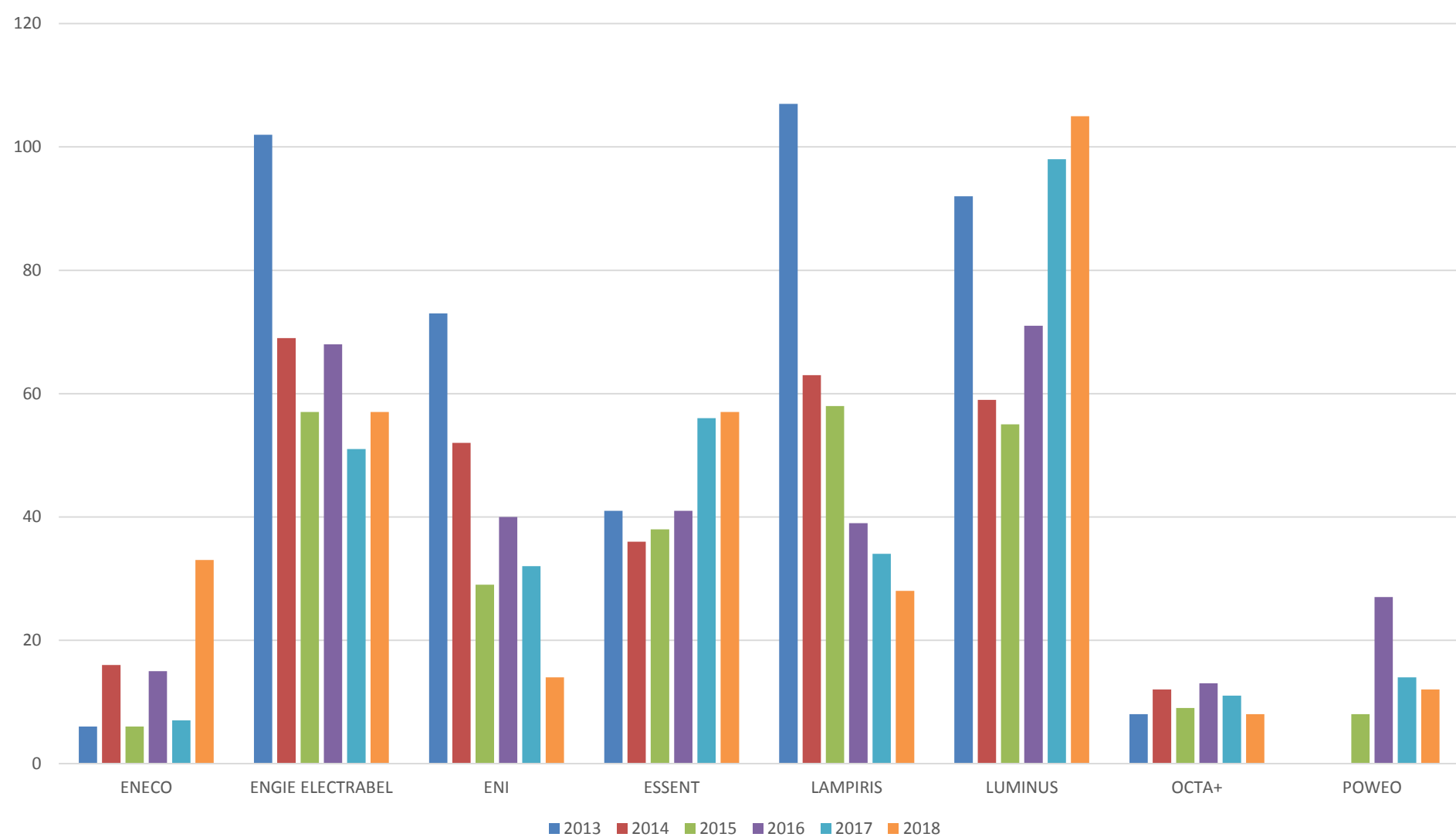
SOCIALE EN ECOLOGISCHE OPENBARE DIENSTVERPLICHTINGEN / OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC D'ORDRE SOCIAL OU ENVIRONNEMENTAL (6,8 %)



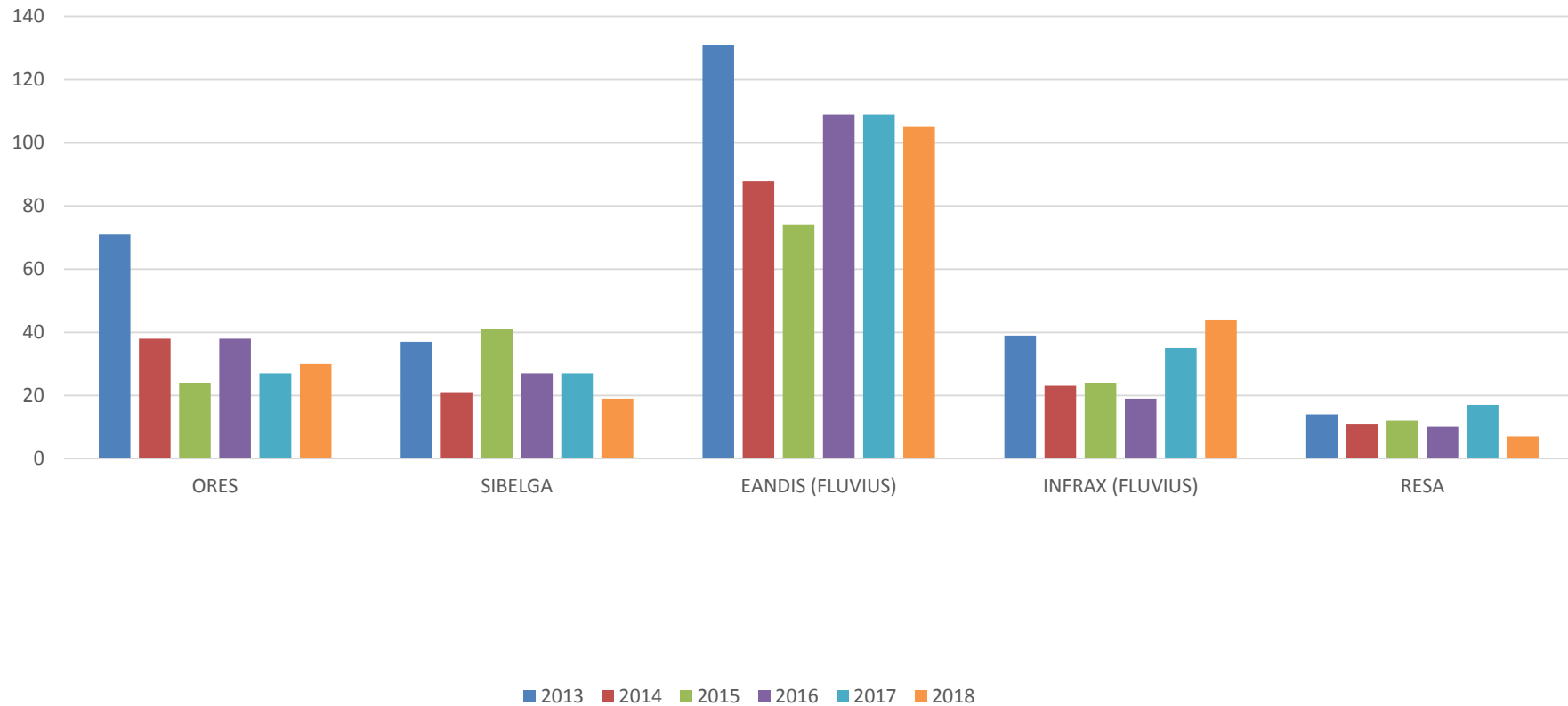
KLANTENSERVICE / SERVICE À LA CLIENTÈLE (5,4 %)



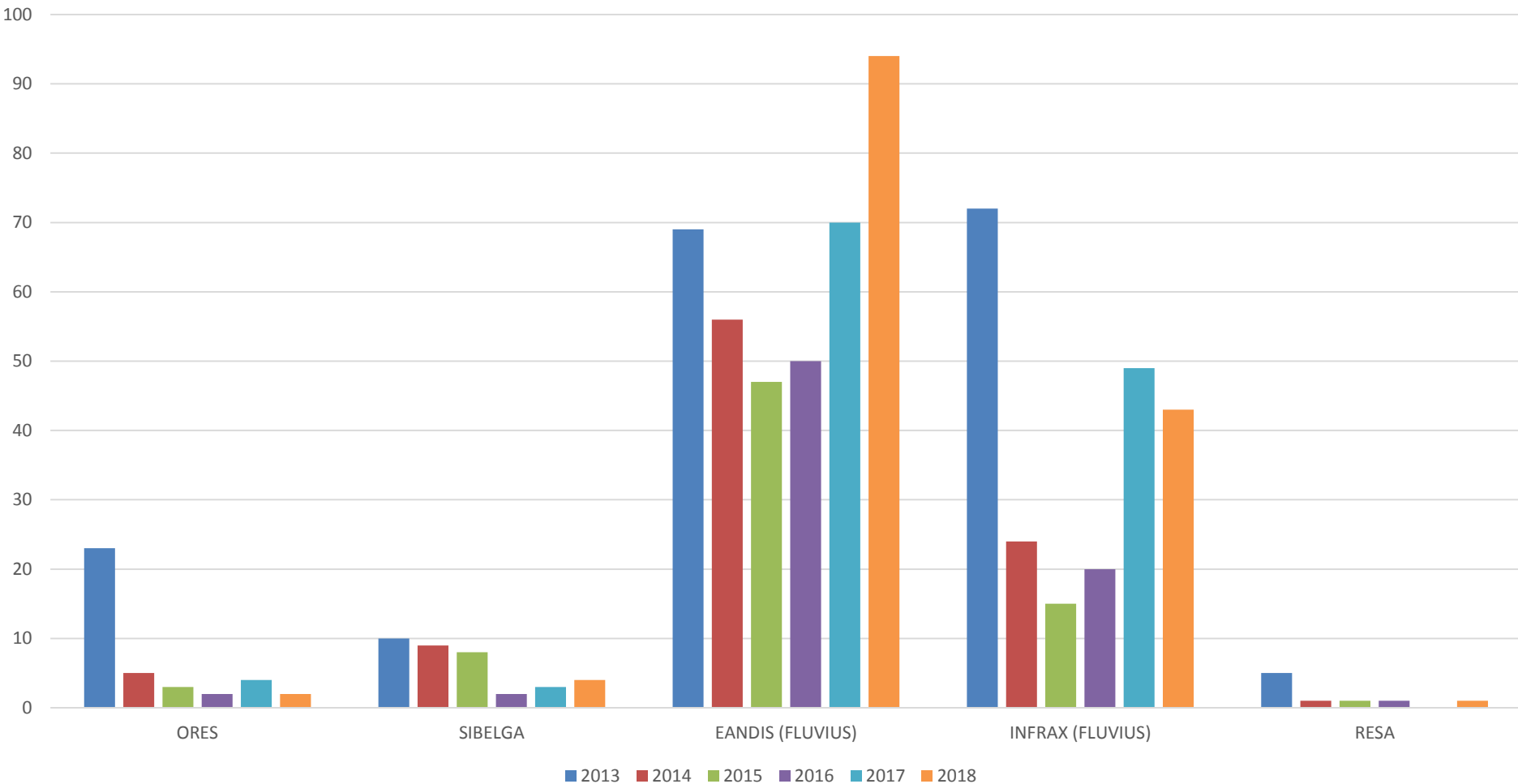
AFSLUITING – DROP / DÉCONNEXION – DROP (3,2%)



AFSLUITING – DROP / DÉCONNEXION – DROP



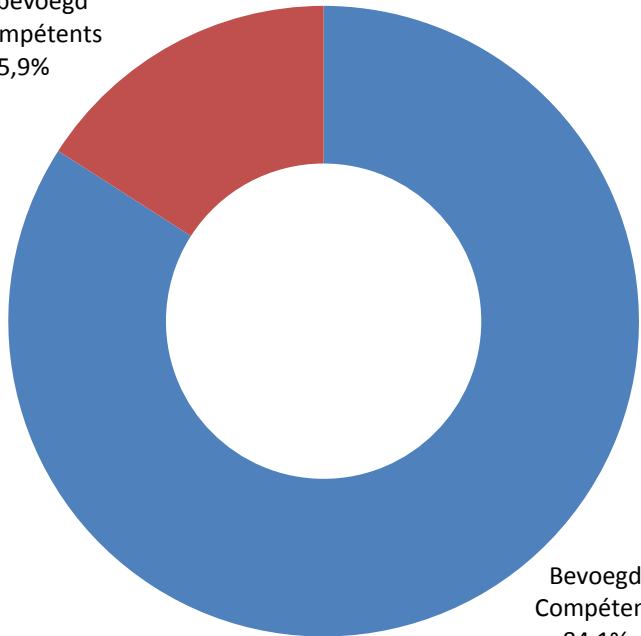
AANSLUITING OP HET NET / RACCORDEMENT AU RÉSEAU (1,2%)



BEVOEGDHEID / COMPÉTENCES

2017

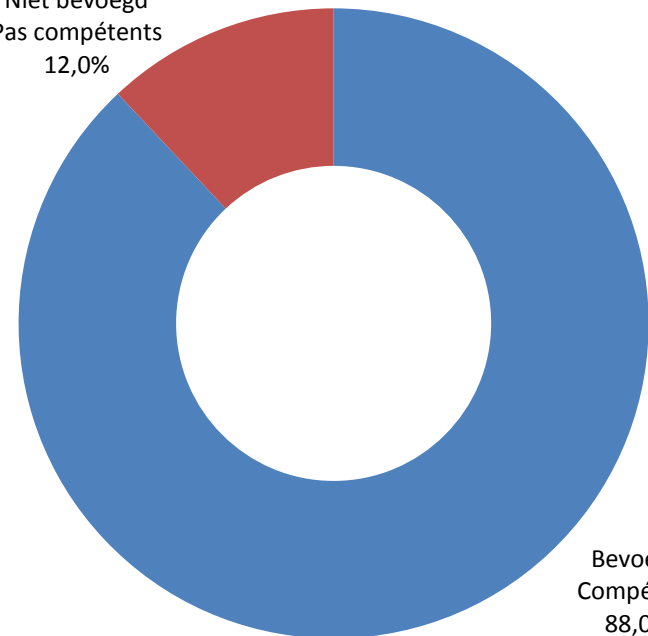
Niet bevoegd
Pas compétents
15,9%



Bevoegd
Compétent
84,1%

2018

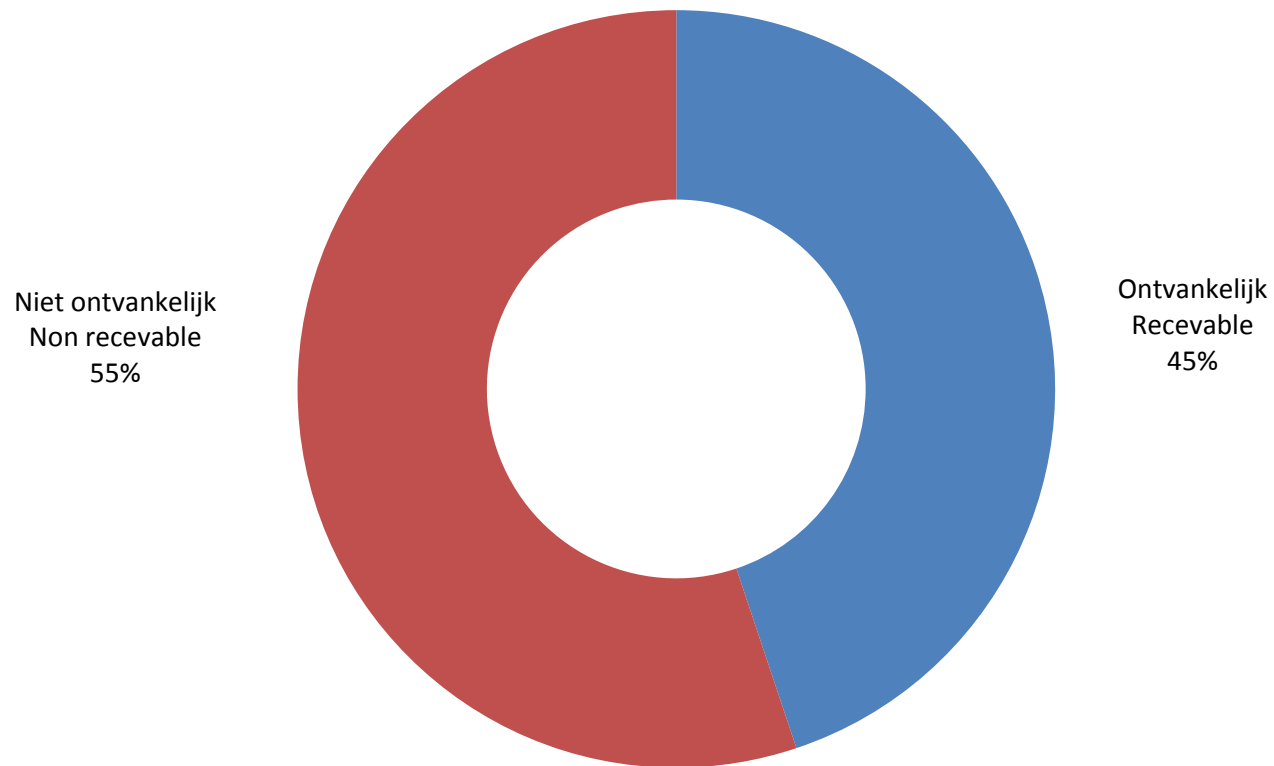
Niet bevoegd
Pas compétents
12,0%



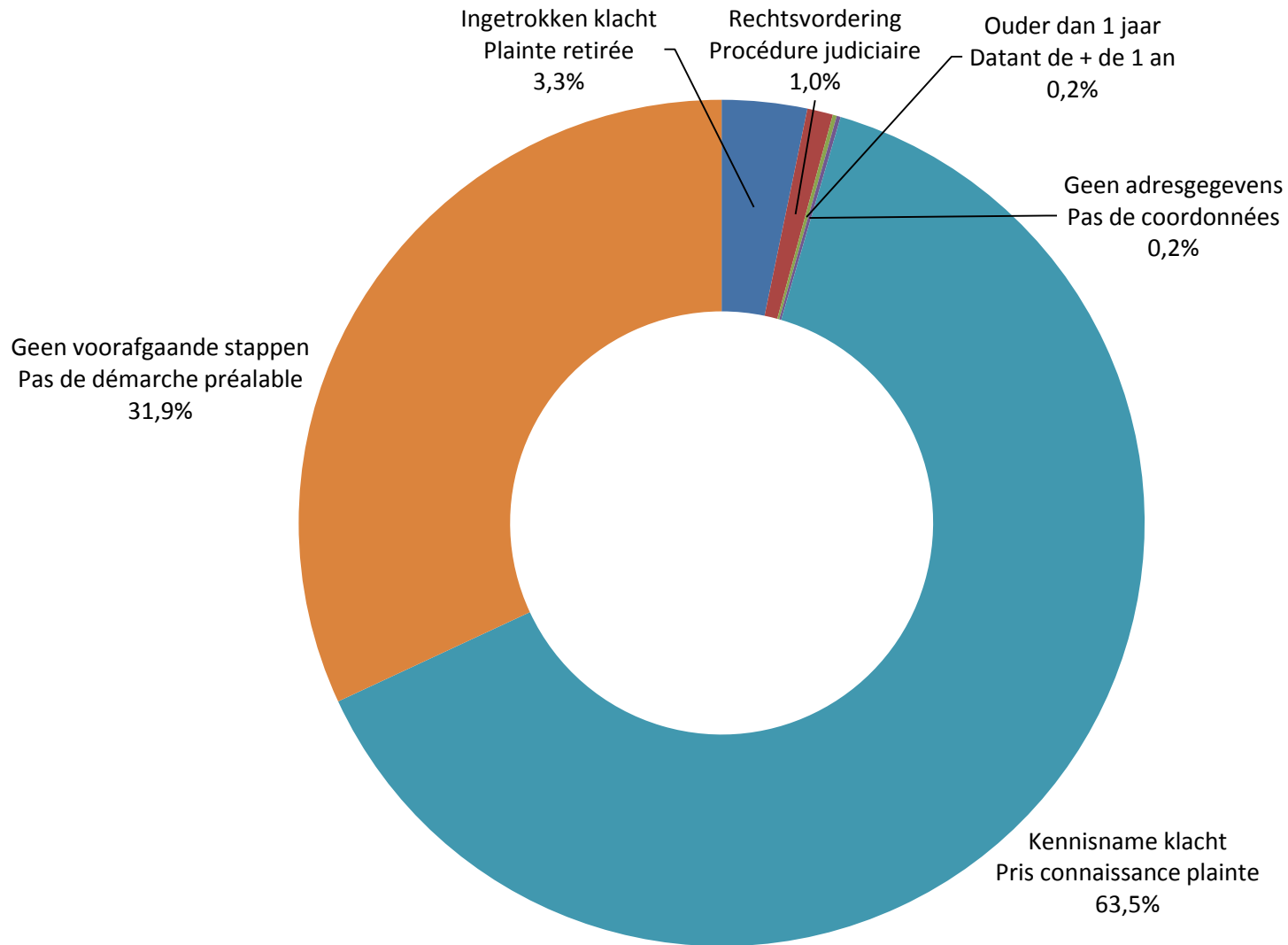
Bevoegd
Compétent
88,0%



AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN / NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES

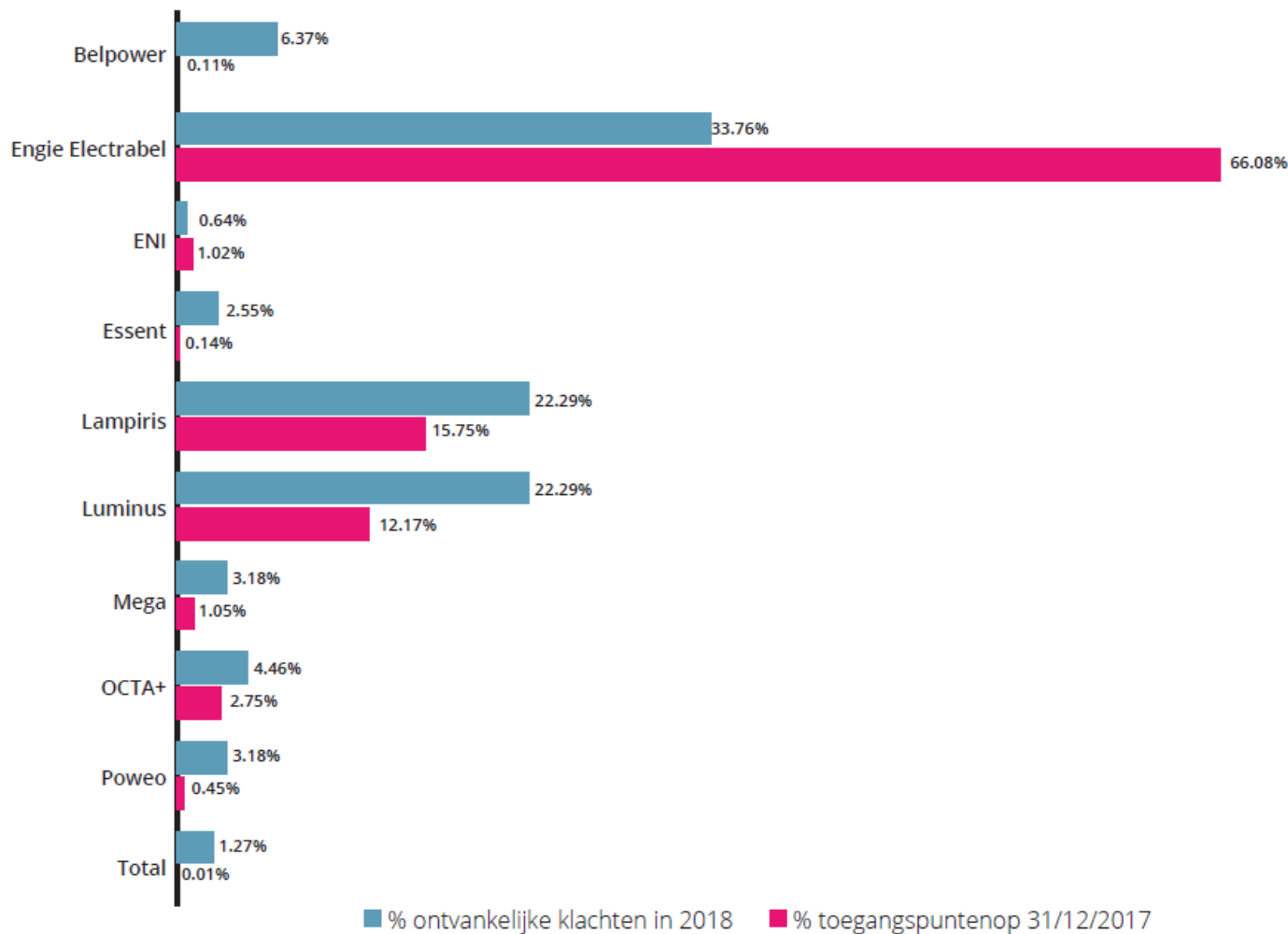


NIET ONTVANKELIJK / PAS RECEVABLE



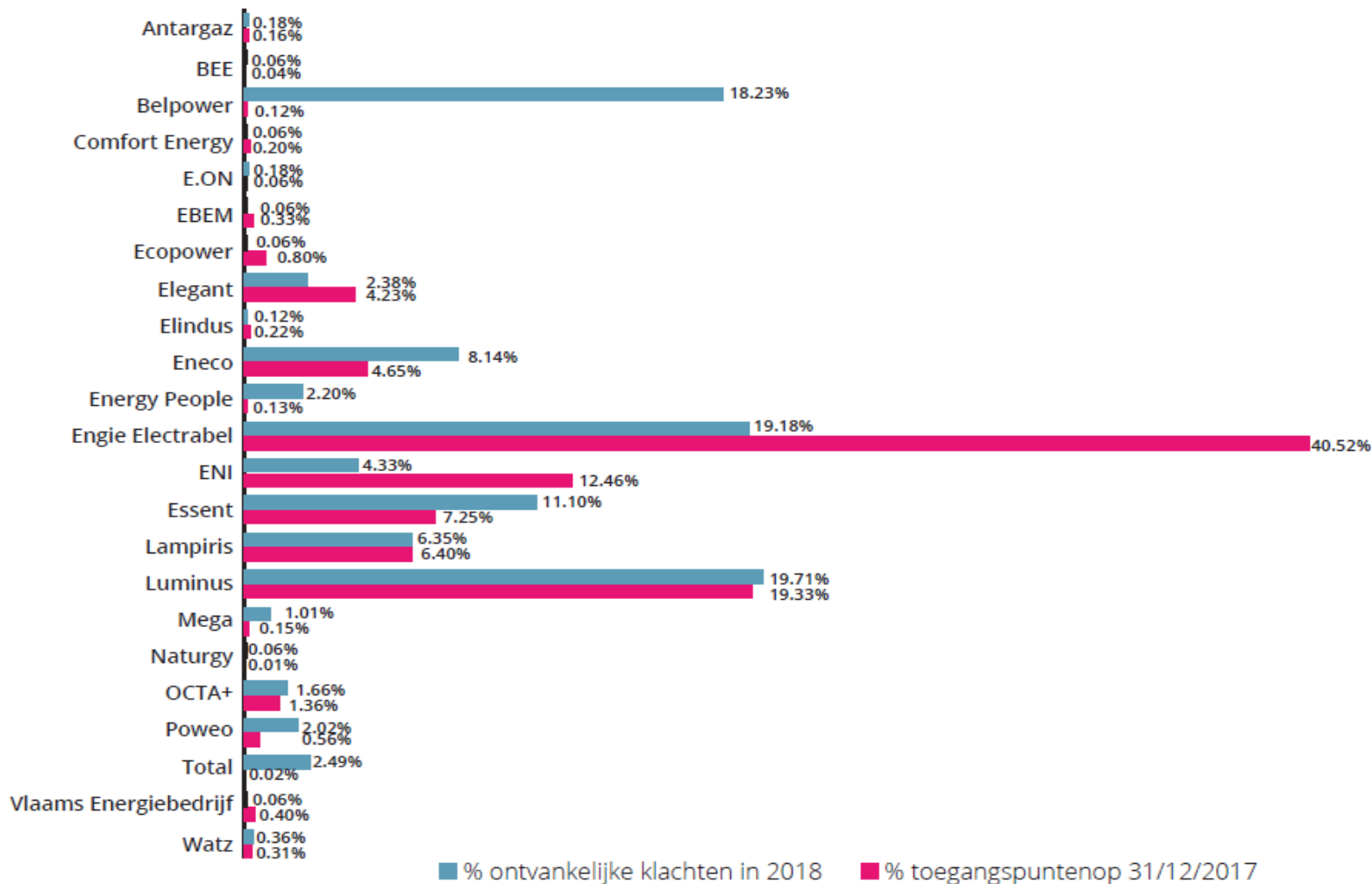
COMPARAISON PAR RÉGION DU NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES VERGELIJKING PER GEWEST VAN HET AANDEEL ONTVANKELIJKE KLACHTEN

BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST / RÉGION DE BRUXELLES- CAPITALE



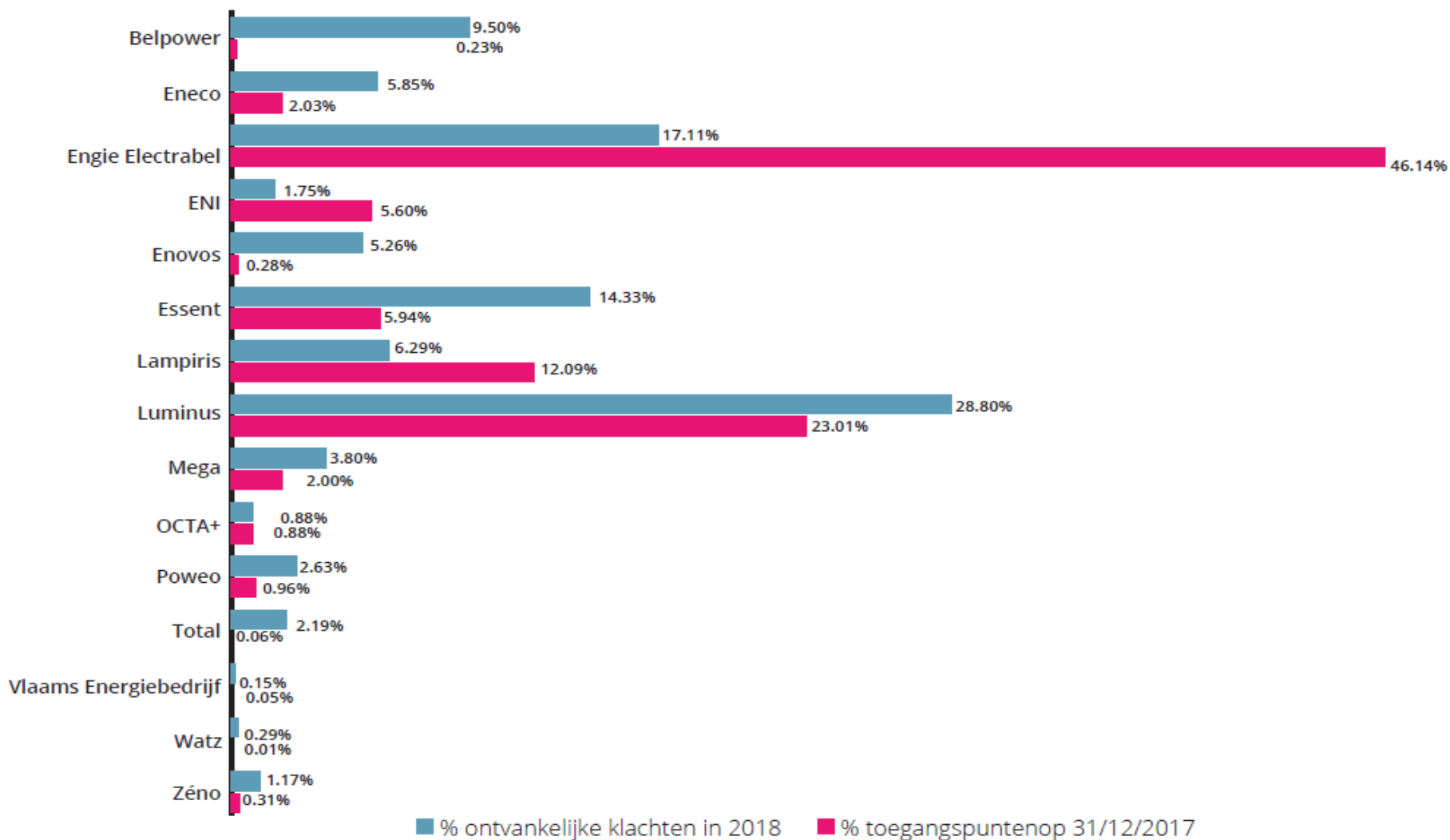
COMPARAISON PAR RÉGION DU NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES VERGELIJKING PER GEWEST VAN HET AANDEEL ONTVANKELIJKE KLACHTEN

VLAAMS GEWEST / RÉGION FLAMANDE

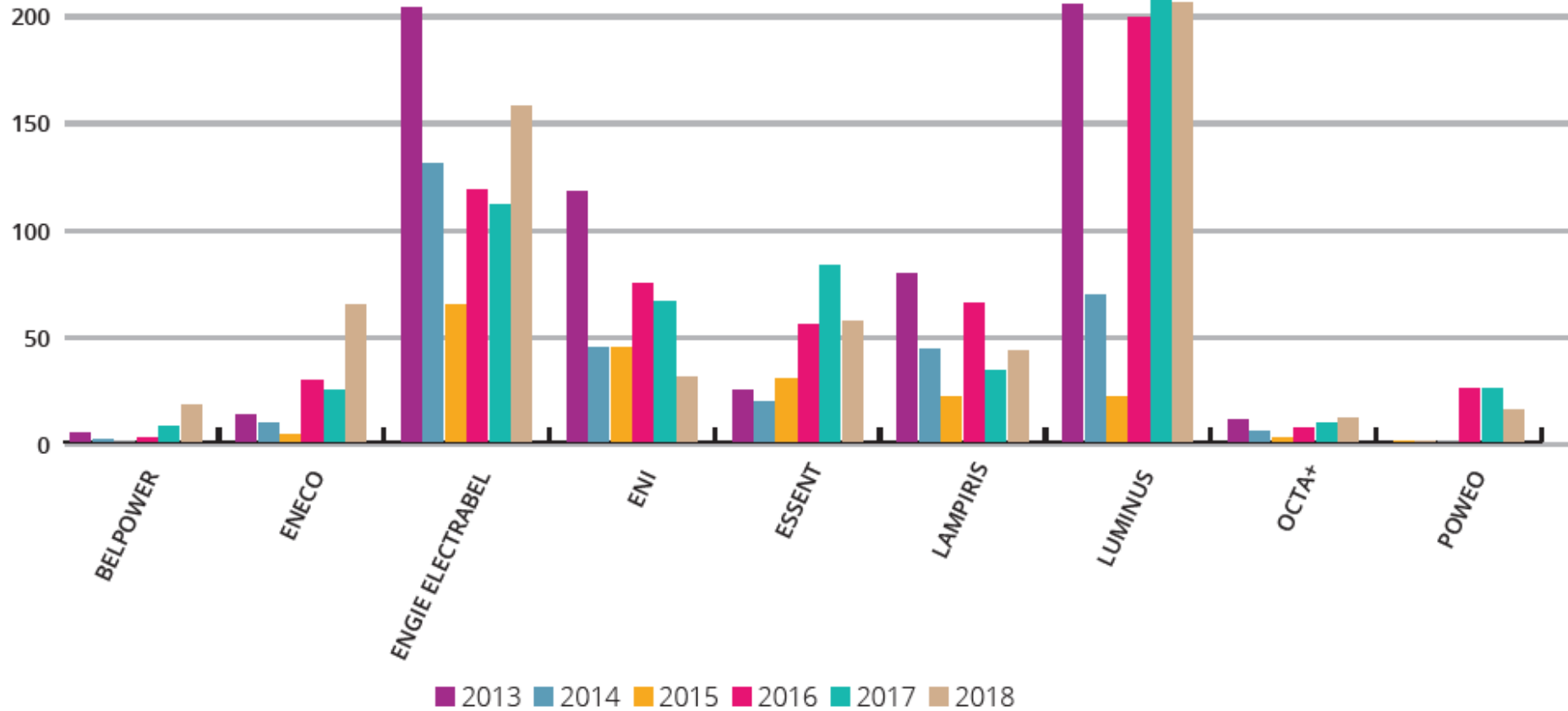


COMPARAISON PAR RÉGION DU NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES VERGELIJKING PER GEWEST VAN HET AANDEEL ONTVANKELIJKE KLACHTEN

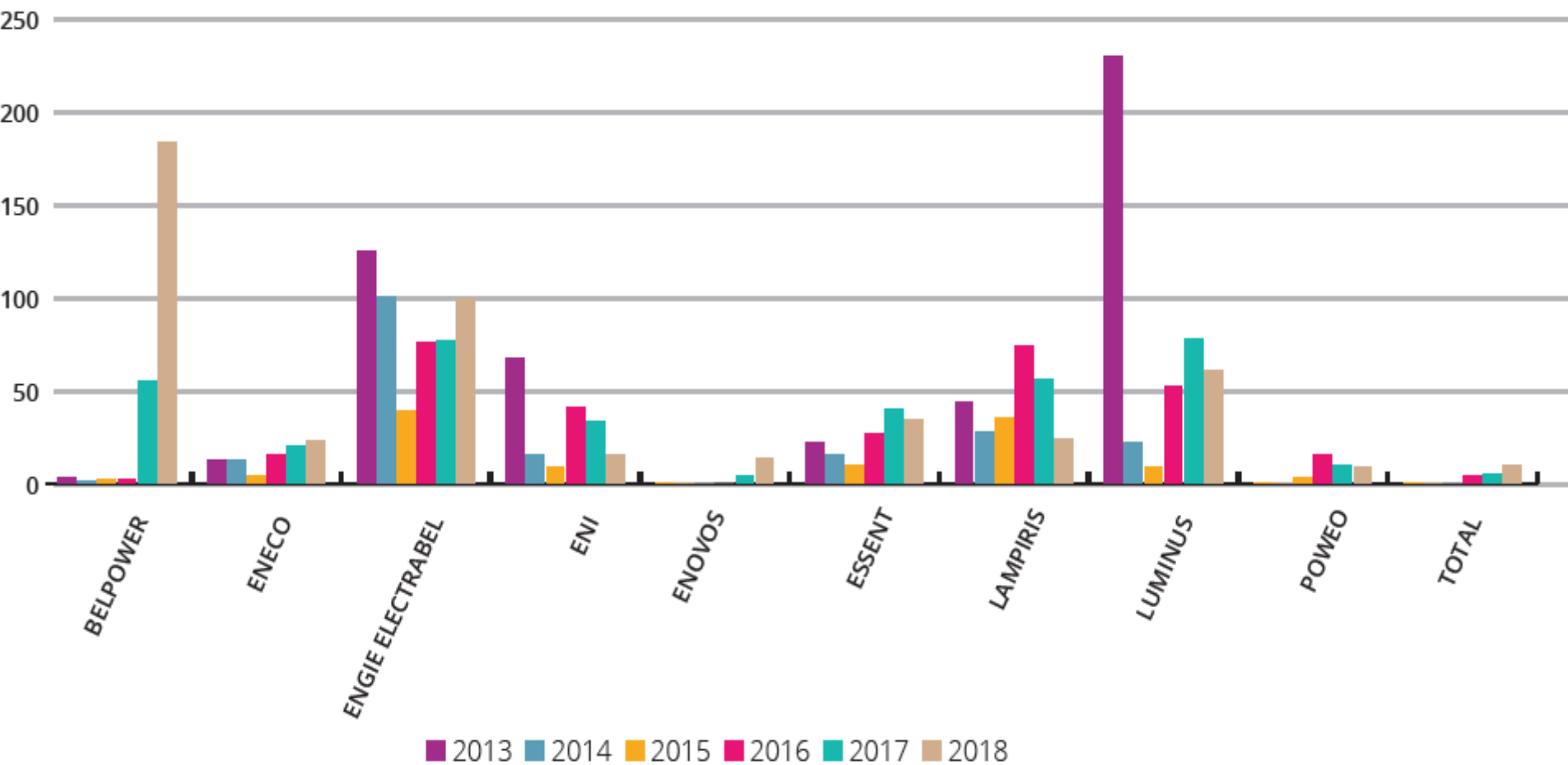
WAALS GEWEST / RÉGION WALLONNE



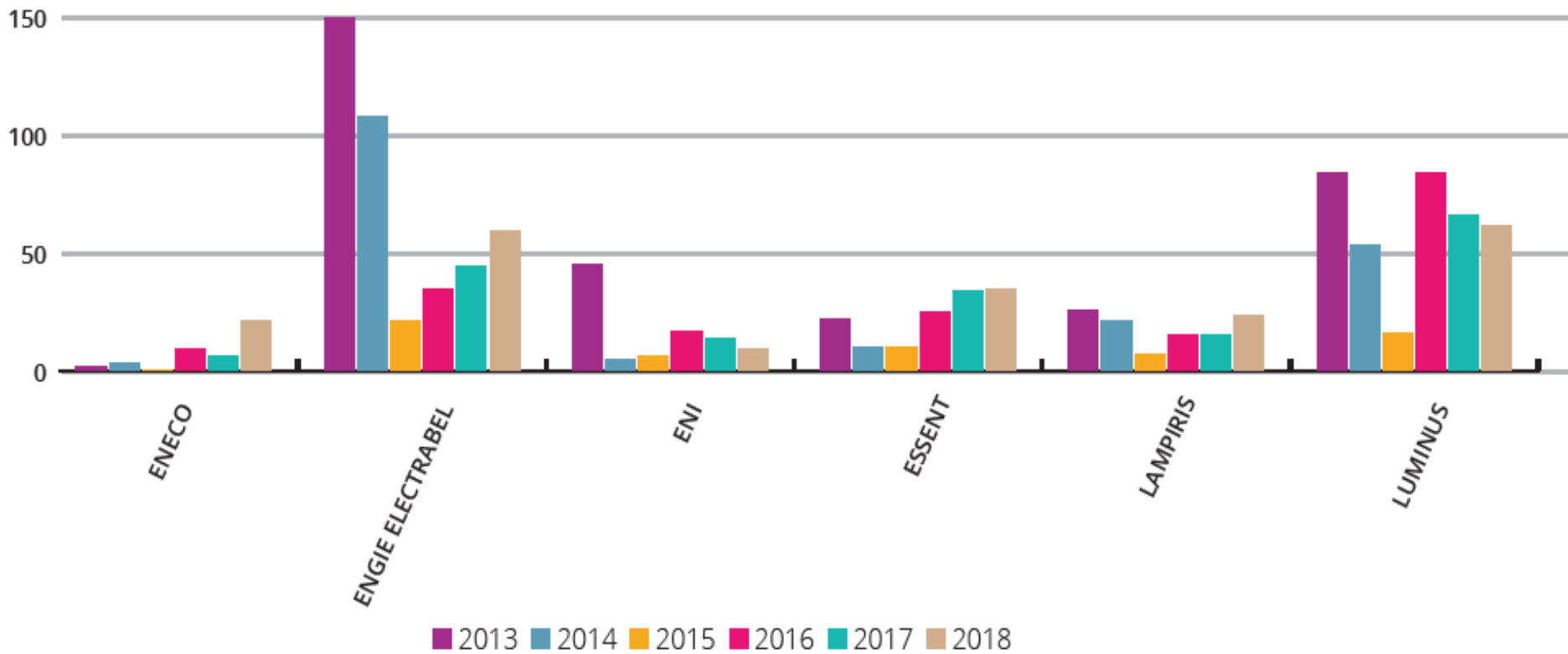
VERHUIZEN – DÉMÉNAGEMENTS



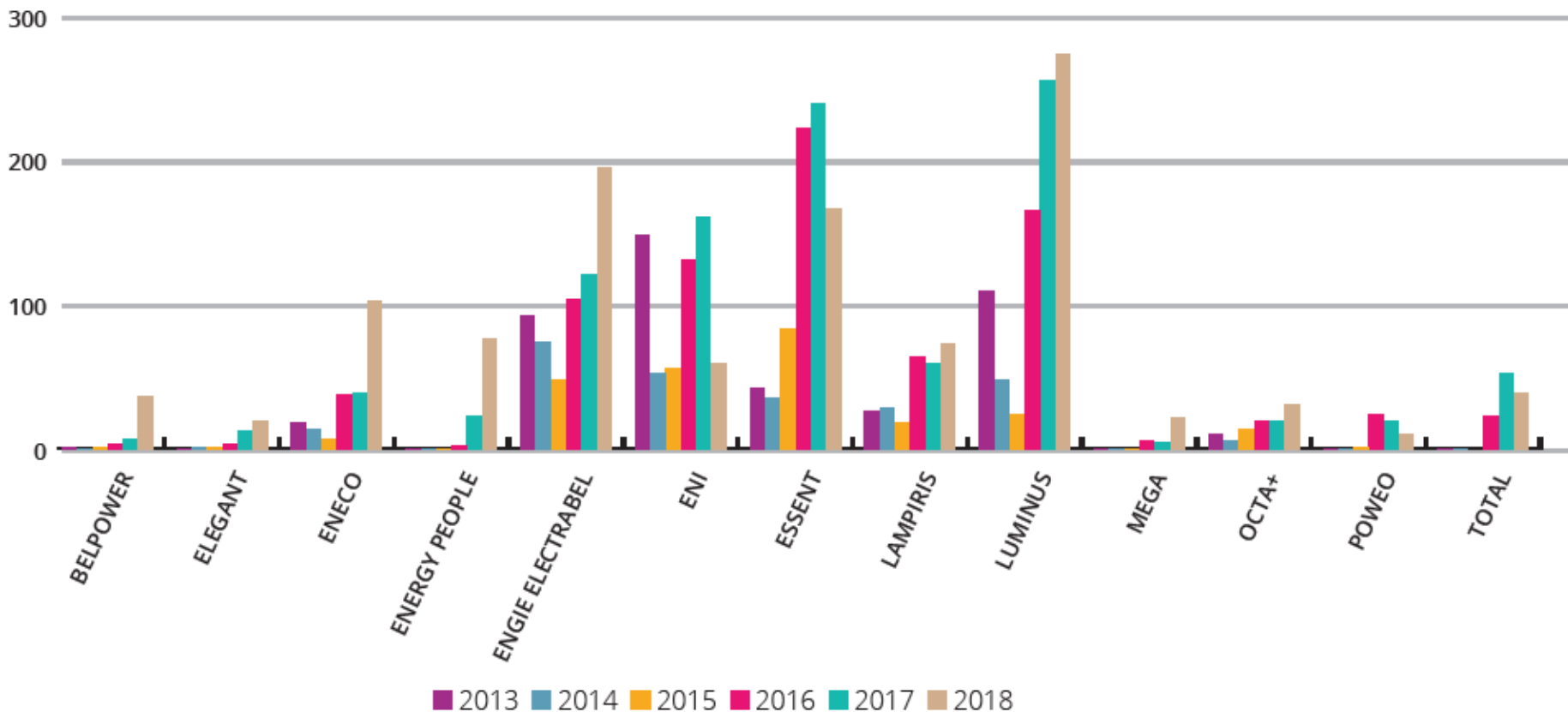
GEEN OF LAATTIJDIGE FACTUUR – PAS DE FACTURE OU FACTURE TARDIVE



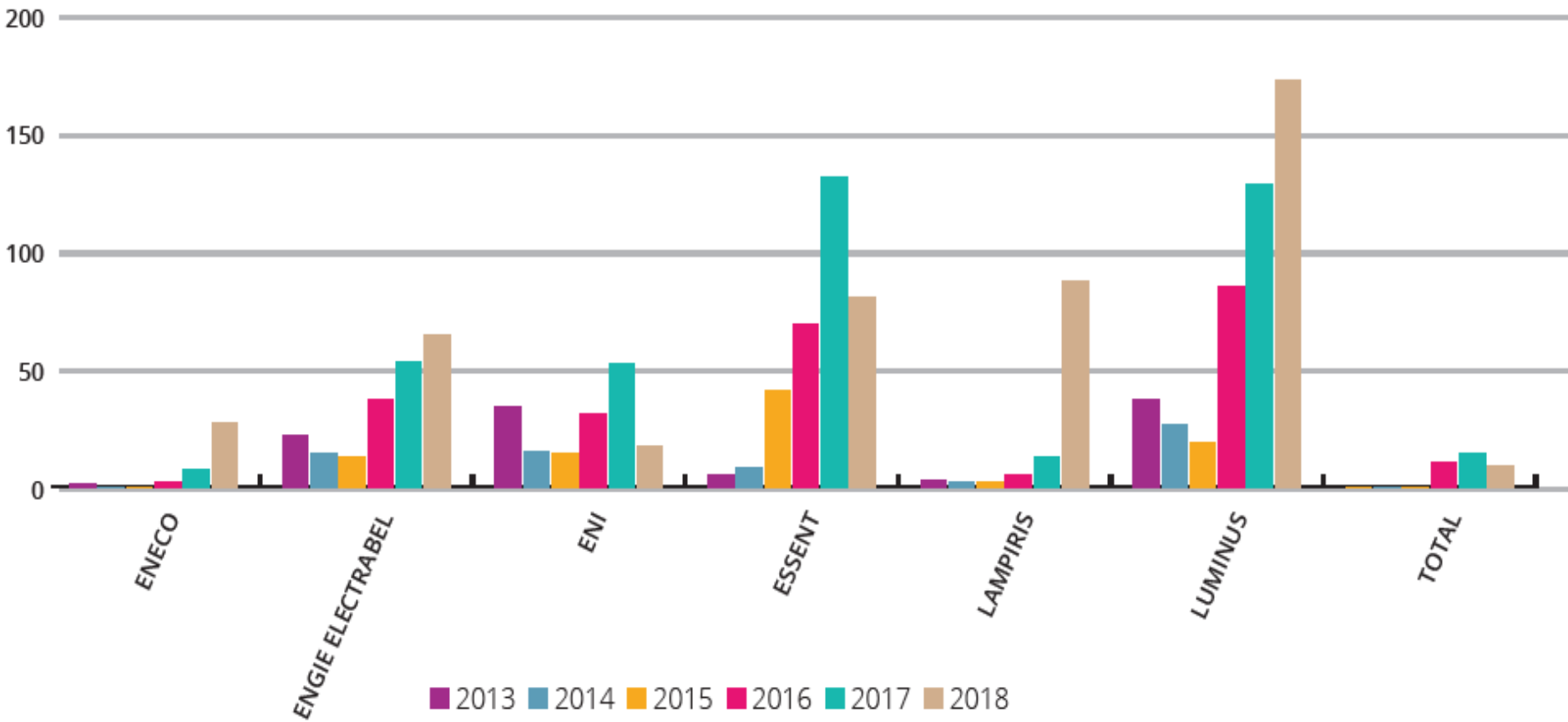
SOCIAAL TARIEF – TARIF SOCIAL



CONTRACTUELE VOORWAARDEN – CONDITIONS CONTRACTUELLES



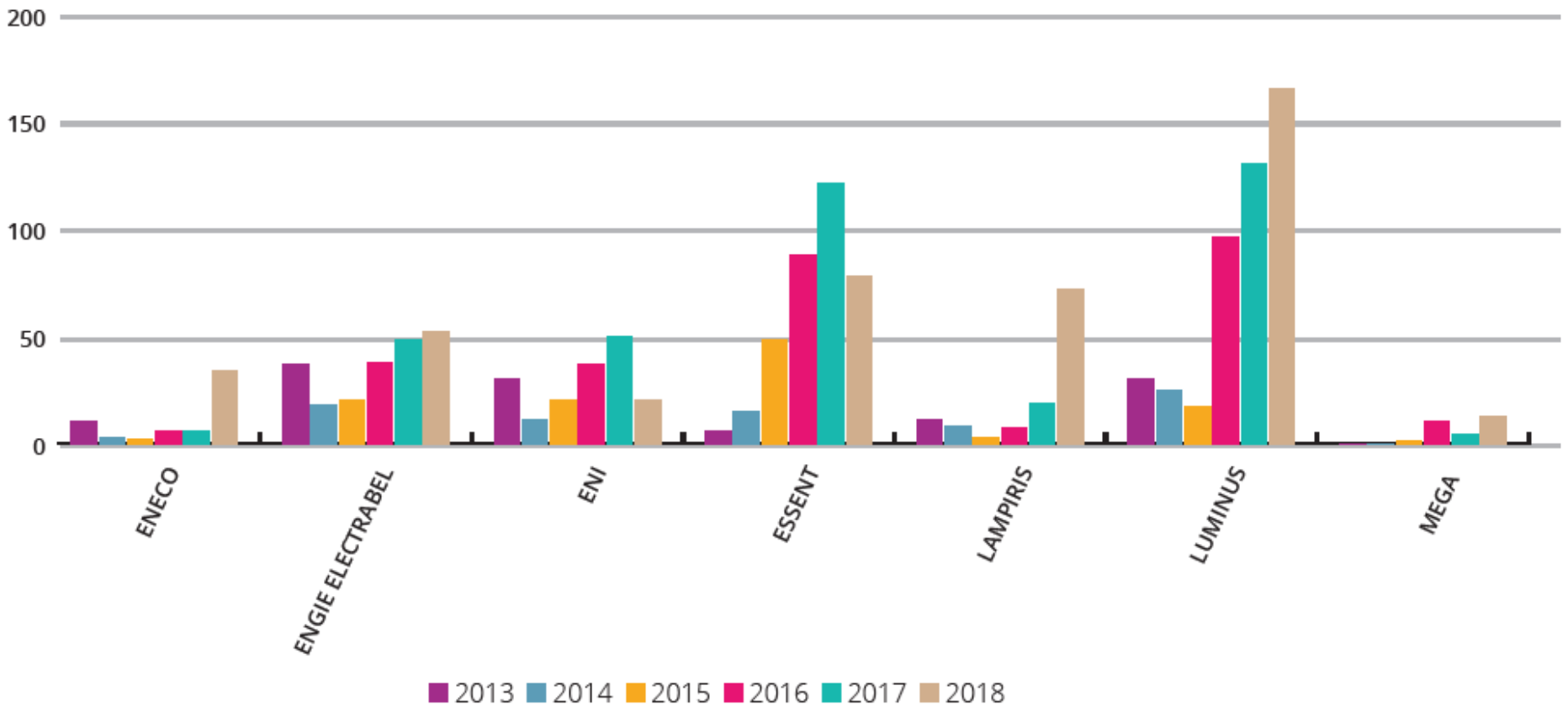
VERKOOPPRAKTIJKEN – PRATIQUES DE VENTE



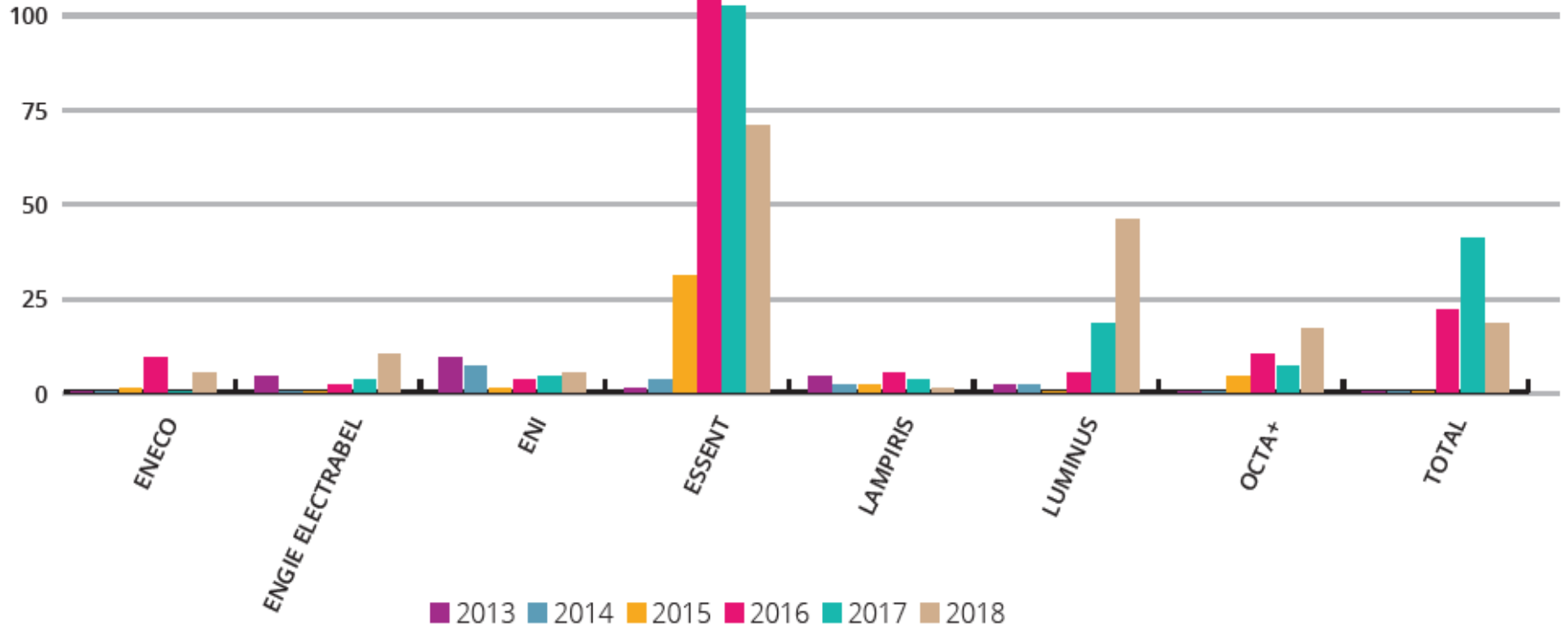
ANDERE PRODUCTEN EN DIENSTEN – AUTRES BIENS ET SERVICES



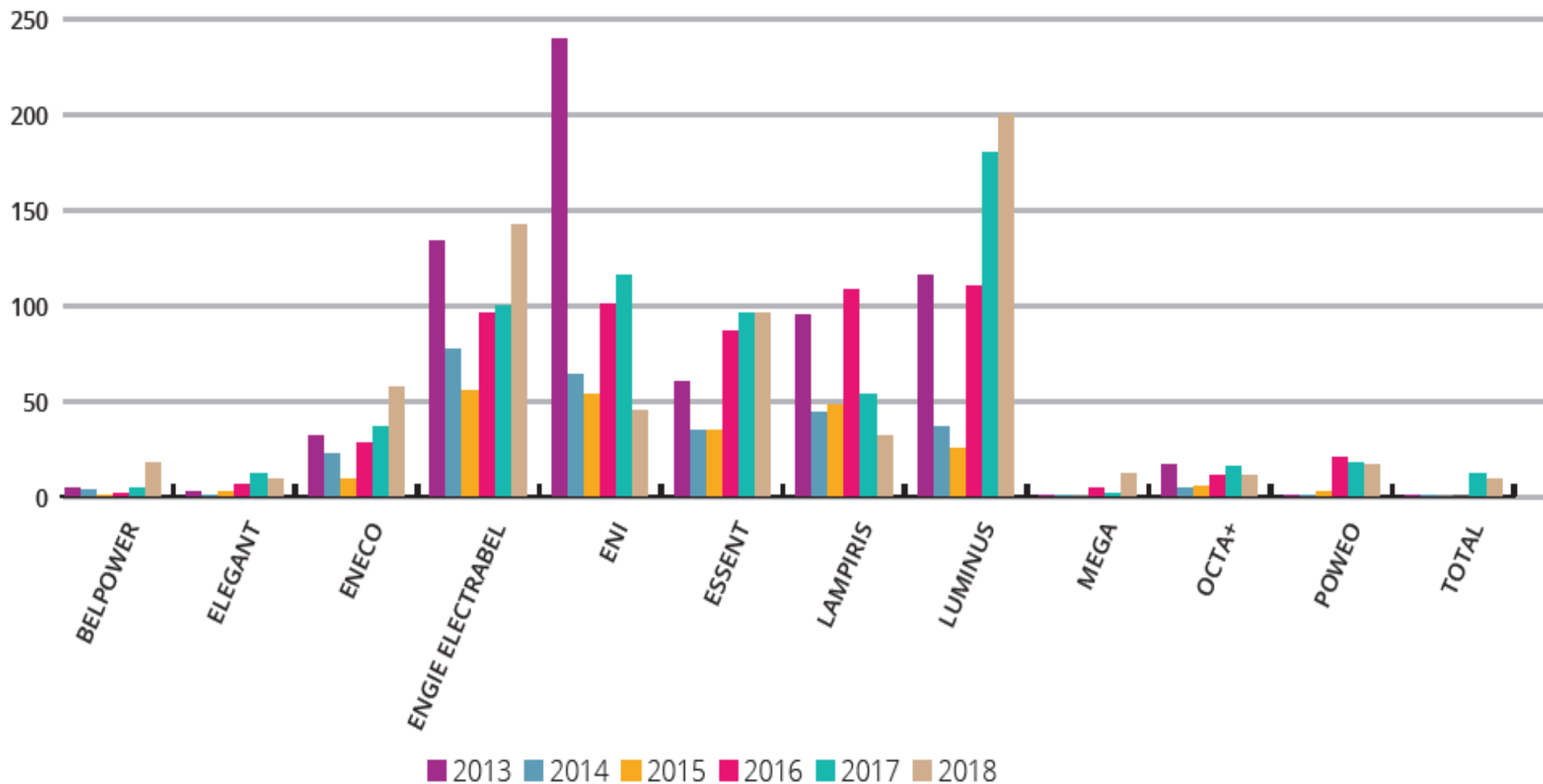
ONGEWENSTE SWITCH – SWITCH NON DÉSIÉ



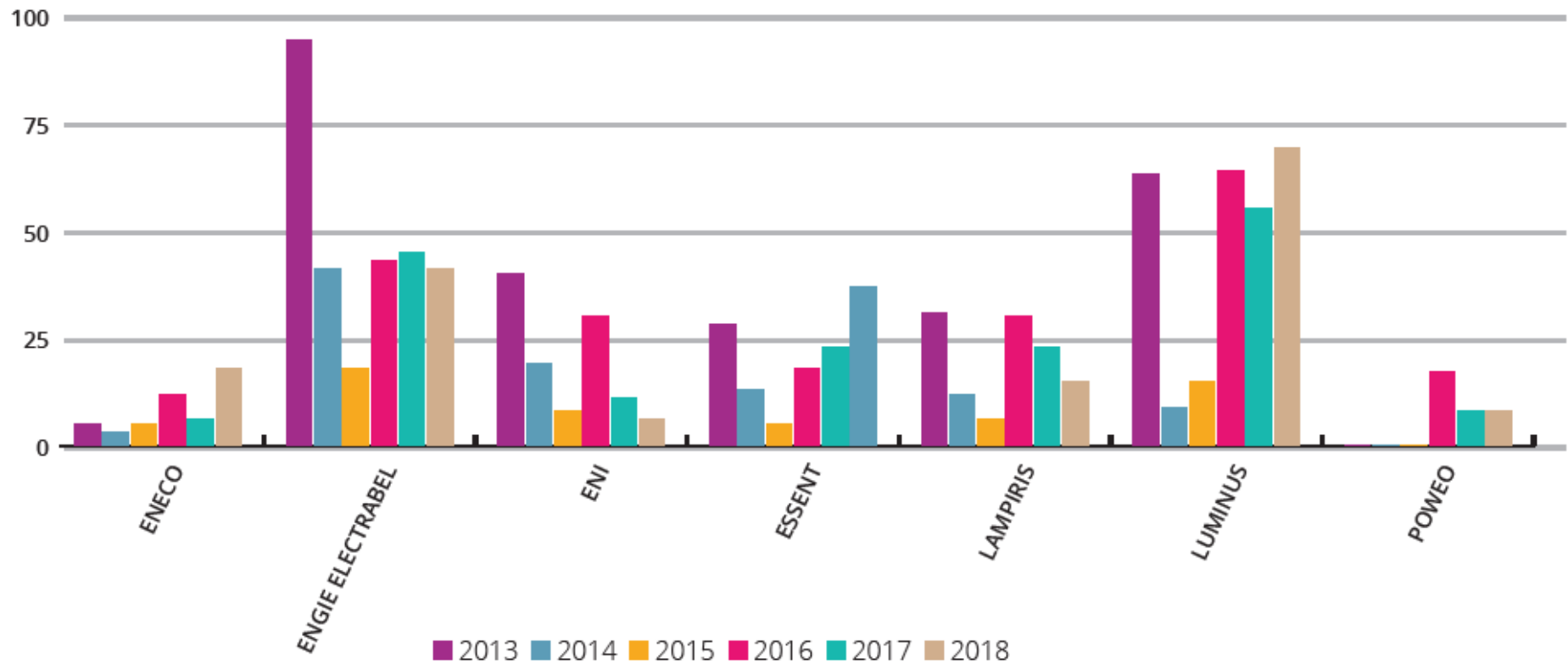
VERBREKINGSVERGOEDINGEN – INDEMNITÉS DE RUPTURE



ADMINISTRATIEVE KOSTEN – COÛTS ADMINISTRATIFS

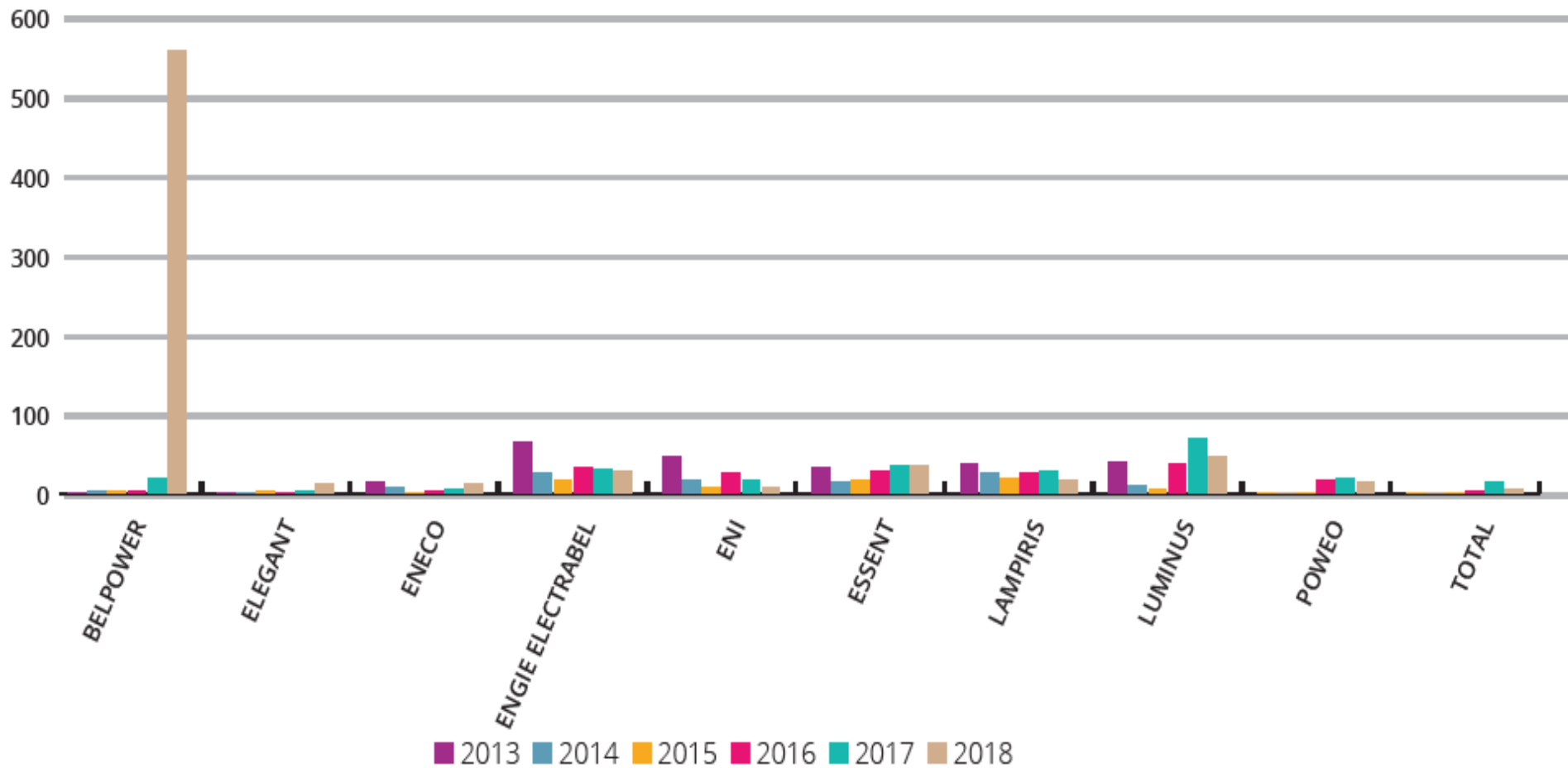


AFBETALINGSPLANNEN - PLANS DE PAIEMENT

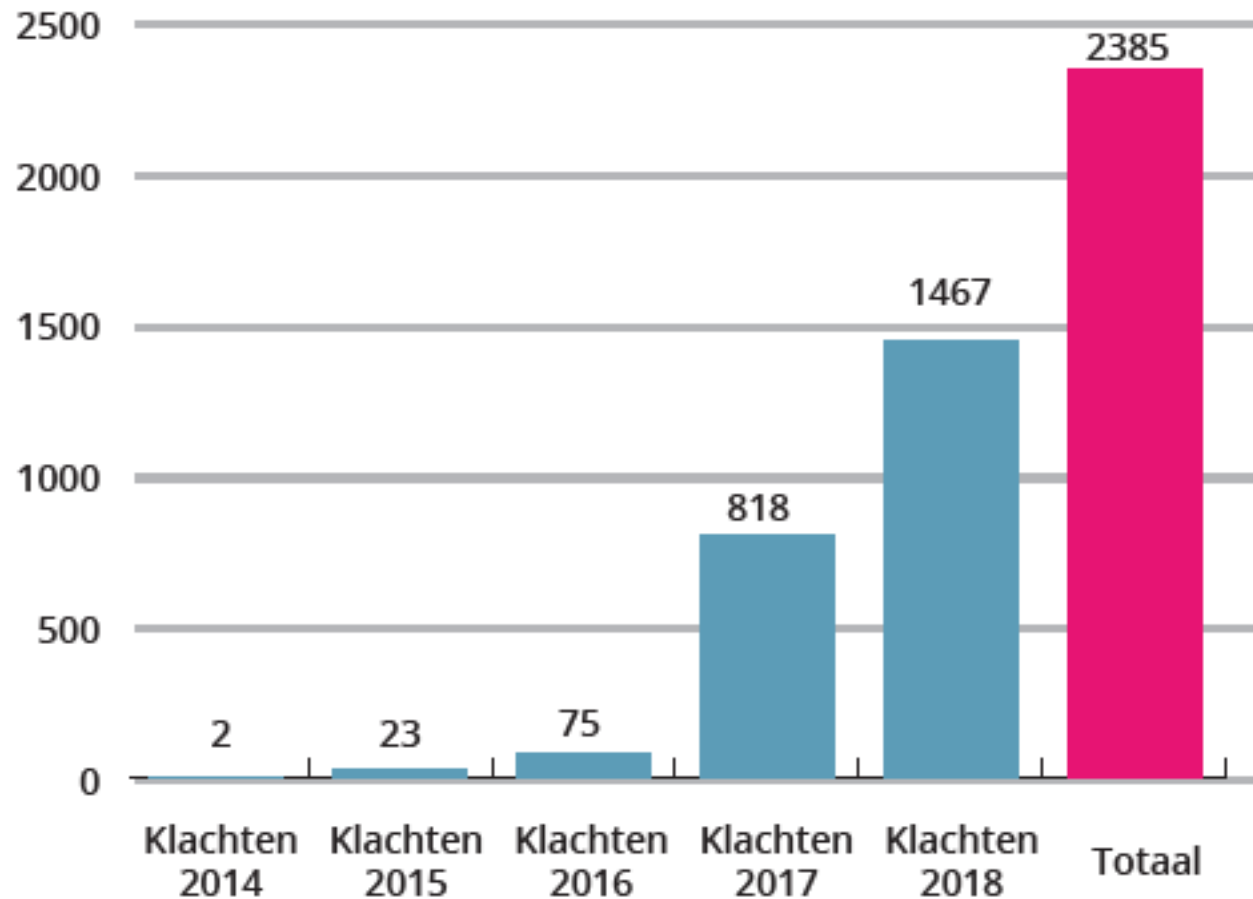


KREDIETNOTA/TERUGBETALING

NOTE DE CRÉDIT/REMBOURSEMENT

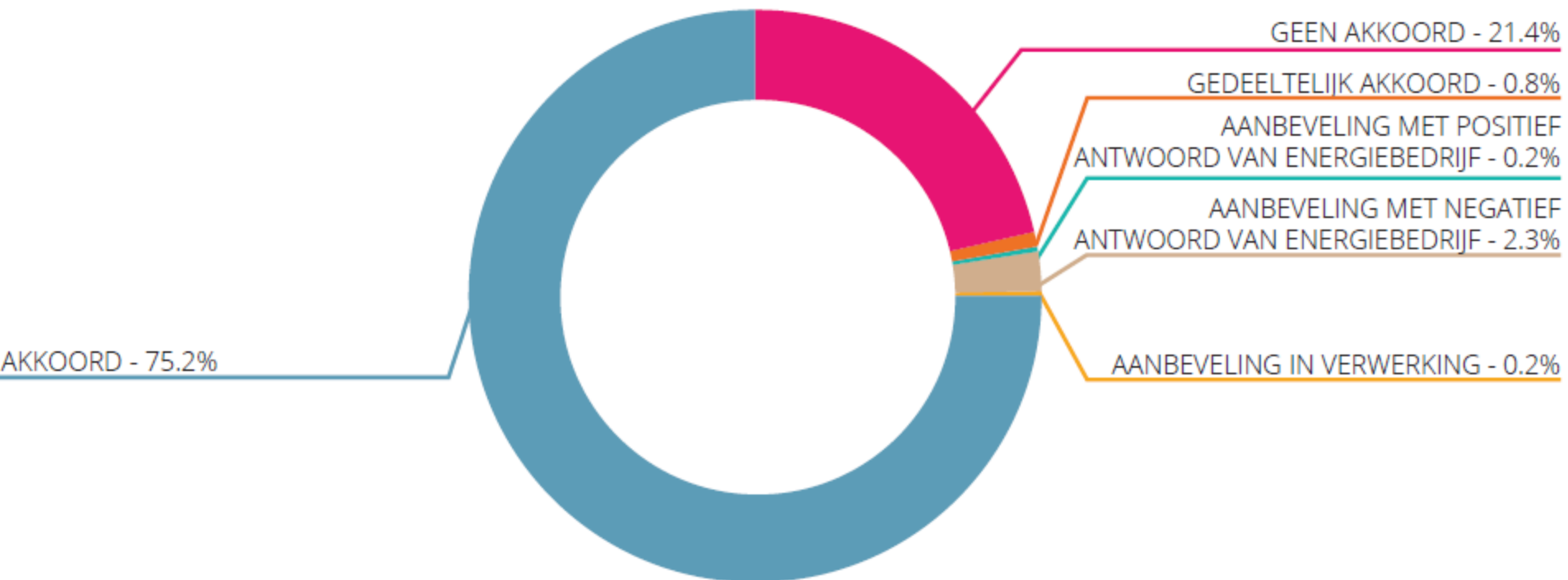


AANTAL AFGESLOTEN KLACHTEN NOMBRE DE PLAINTES CLÔTURÉES



RESULTAAT AFGESLOTEN KLACHTEN

RÉSULTAT PLAINTES CLÔTURÉES



AFGESLOTEN KLACHTEN IN 2018

-

PLAINTES CLÔTURÉES EN 2018

406.582 euro aan **financiële compensaties** of **rechtzettingen** of een gemiddelde **van 170 euro per afgesloten ontvankelijke klacht in 2018**

-

406.582 euros de **compensation** ou **rectifications** soit une moyenne **de 170 euros par plainte recevable clôturée en 2018**



AANBEVELINGEN 2018

- 63 aanbevelingen **geformuleerd** in 2018
- 59 aanbevelingen **afgesloten** in 2018 waarvan 4 geheel of gedeeltelijk gevolgd en 55 NIET gevolgd door het energiebedrijf

De aanbevelingen hadden betrekking op:

- Contractuele voorwaarden en vooral geschillen omtrent de aanrekening van een vaste vergoeding op de slotfactuur als een (verdoken) verbrekingsvergoeding
- Verkooppraktijken
- Tarief voor verbruik zonder contract in Brussel
- Facturatieproblemen



RECOMMANDATIONS 2018

- 63 recommandations **formulées** en 2017
- 59 recommandations **clôturées** en 2017 dont 4 suivies totalement ou partiellement et 55 NON suivies par les entreprises d'énergie.

Ces recommandations concernaient les points ci-dessous:

- Conditions contractuelles et surtout des litiges portant sur l'imputation d'une indemnité fixe, en tant qu'indemnité de rupture masquée, sur la facture de clôture
- Pratiques de ventes
- Tarif pour consommation sans contrat à Bruxelles
- Problèmes de facturation



BELEIDSADVIES 2018

Op 8 januari 2018 werd aan de Kamercommissie Bedrijfsleven beleidsadvies 18.012 overgemaakt tot het aanpassen van het Consumentenakkoord, met volgende onderwerpen:

- Uitbreiden van het Consumentenakkoord naar KMO's
- Versterken van het Consumentenakkoord door:
 - Beteugelen van de forfaitaire vaste vergoeding
 - Geen facturen meer op naam van bewoner/eigenaar na een verhuisprocedure
 - Engagement van leveranciers om zich te onthouden van deur-aan-deur-verkoop
 - Mededeling goedkoopste tarief aan de klant en verlenging van energiecontracten met actieve producten zoals ie aan nieuwe klanten worden aangeboden
 - Facturatie van energieverbruik beperken tot 12 maanden vanaf de ontvangst van de (rechtgezette) meteropname
 - Strijd tegen betalingsproblemen (geen administratieve kosten of interesten voor afbetalingsplannen, beperking van invorderingskosten tot max. 55 euro, waarborgregeling, ...)
- Eenvoudige en eenvormige factuur
- Stakeholders betrekken bij evaluatie en verbetering van het Consumentenakkoord



AVIS POLITIQUE 2018

Le 8 janvier 2018 l'avis politique 18.012 a été formulé à l'attention de la commission parlementaire Economie visant à modifier l'accord du consommateur pour les sujets suivants:

- Extension de l'accord du consommateur aux PME en matière d'énergie
- Renforcer l'accord de consommateurs via:
 - L'annulation des redevances fixes forfaitaires;
 - l'interdiction pour les fournisseurs d'énergie d'adresser des factures au nom de l'« habitant/propriétaire » sans avoir conclu de contrat de fourniture ;
 - l'engagement des fournisseurs à s'abstenir de toute forme de vente de porte-à-porte ;
 - reconduction des contrats d'énergie à l'aide de produits actifs dont les prix et conditions ne peuvent être moins avantageux que ceux offerts aux nouveaux clients ;
 - la limitation du délai pour la facturation de (corrections de) la consommation d'énergie à 12 mois à compter de la réception du relevé de compteur (corrigé) ;
 - 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, règlement de garantie...)
- Facture simple et uniforme
- Association des parties prenantes à l'évaluation et à l'amélioration de l'accord du consommateur

COLLECTIEVE RECHTSVORDERING

De Consumentenombudsdienst heeft op initiatief van de Ombudsdienst voor Energie een collectieve rechtsvordering tegen energieleveranciers ESSENT, LUMINUS, OCTA+, MEGA, ENERGY PEOPLE en ZENO ingesteld met het oog op een collectieve schikking met betrekking tot de aanrekening van de forfaitaire vaste vergoeding.

De Ombudsdienst betwist het wettelijk karakter van de vaste vergoedingen die deze energieleveranciers voor een volledig leveringsjaar aanrekenen wanneer de klant vervroegd zijn energiecontract beëindigt.



ACTION EN RÉPARATION COLLECTIVE

Le Service de Médiation pour le Consommateur a lancé à l'initiative du Service de Médiation de l'Énergie une action en réparation collective à l'encontre des fournisseurs d'énergie ESSENT, LUMINUS, OCTA+, MEGA, ENERGY PEOPLE et ZENO en vue d'un règlement collectif relatif à la facturation de la redevance fixe forfaitaire.

Le Service de Médiation de l'Énergie conteste la légalité des redevances fixes que ces fournisseurs d'énergie réclament pour une année de fourniture entière aux clients qui résilient prématurément leur contrat d'énergie.



National Energy Ombudsmen Network





Ombudsdienst
Service de Médiation de l'voor **ENERGIE**

**ACTIVITEITENVERSLAG
RAPPORT D'ACTIVITES**

2018

