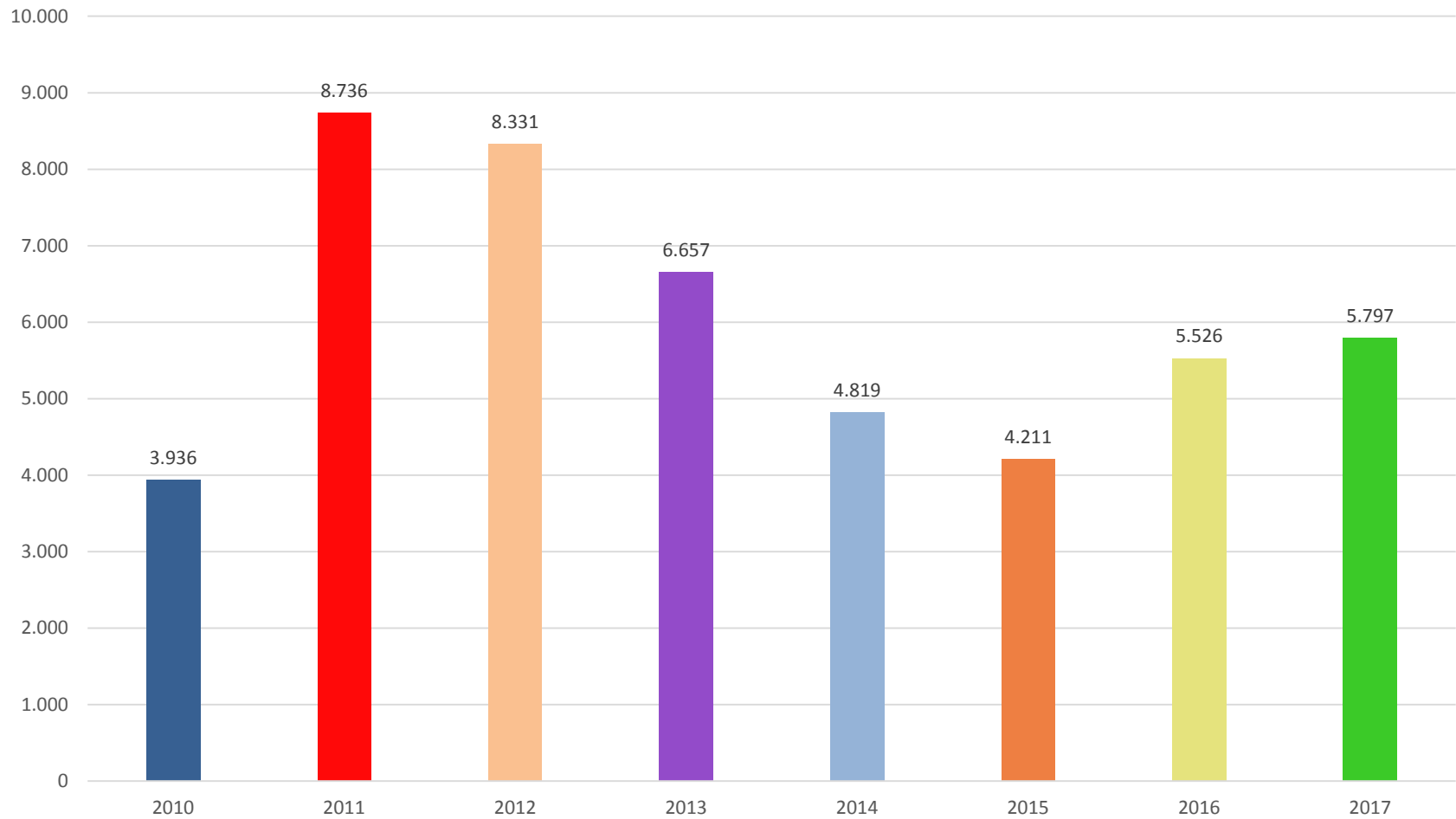


Ombudsdienst  
Service de Médiation de l'-voor **ENERGIE**

# ACTIVITEITENVERSLAG RAPPORT D'ACTIVITES **2017**



# AANTAL KLACHTEN / NOMBRE DE PLAINTES 2017



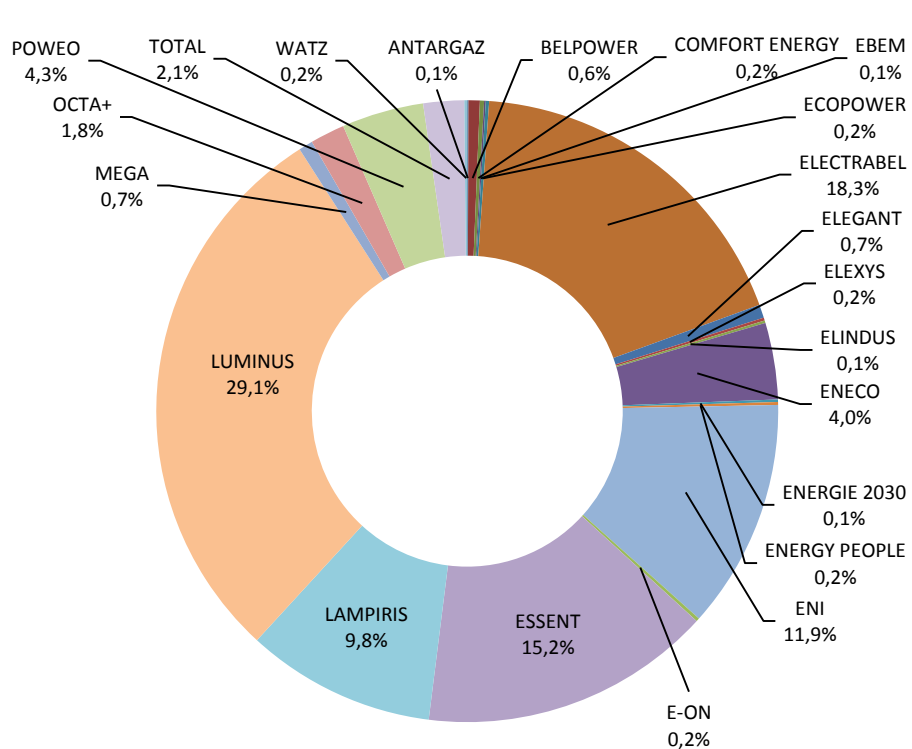
# KLACHTEN PER LEVERANCIER / PLAINTES PAR FOURNISSEUR

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
ANTARGAZ			1	1	3	7
BELPOWER	37	33	32	18	27	80
COMFORT ENERGY				1	10	11
EBEM	7	10	6	3	4	7
ECOPOWER	3	12	2	8	8	6
ELECTRABEL	3.251	1.565	1.278	763	847	912
ELEGANT	6	8	8	17	32	58
ELEXYS	1	2	3	1	7	5
ELINDUS					6	5
ENECO	81	166	186	120	184	162
ENERGIE 2030					6	4
ENERGY PEOPLE				1	7	7
ENI	1.123	955	600	448	552	543
ENOVOS				1		35
E-ON			3	1	8	7
ESSENT	367	473	366	509	702	869
LAMPIRIS	423	558	486	414	455	370
LUMINUS	1.383	1.553	904	964	1.346	1370
MEGA			1	18	34	35
OCTA+	77	86	101	89	83	87
POWEO			1	39	197	132
TOTAL			1	11	98	165
WATZ			3	5	7	13
WINGAS				1		
<b>Totaal</b>	<b>6.759</b>	<b>5.421</b>	<b>3.982</b>	<b>3.433</b>	<b>4.623</b>	<b>4.890</b>

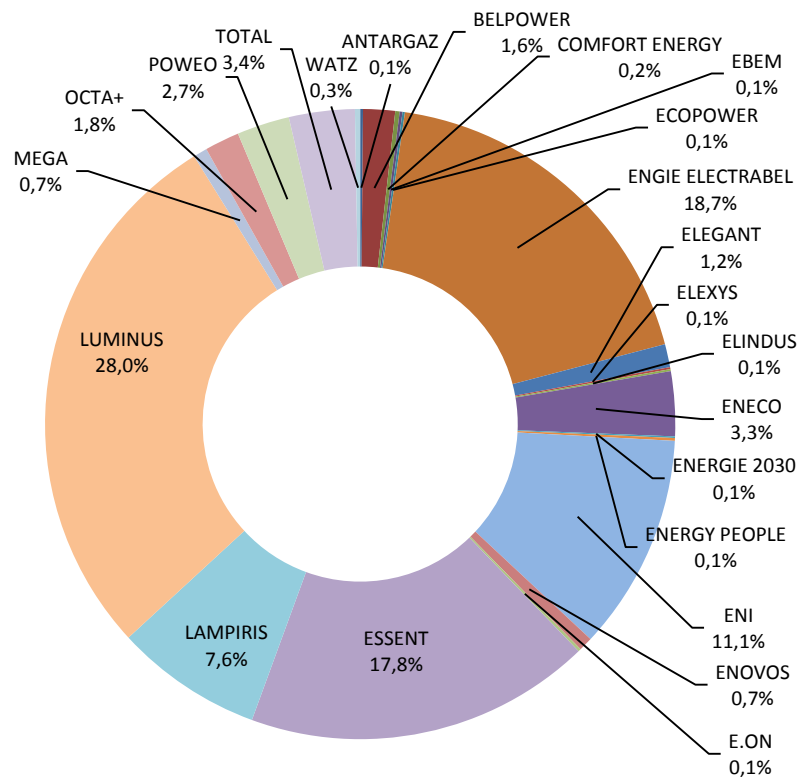


# KLACHTEN PER LEVERANCIER / PLAINTES PAR FOURNISSEUR

## 2016

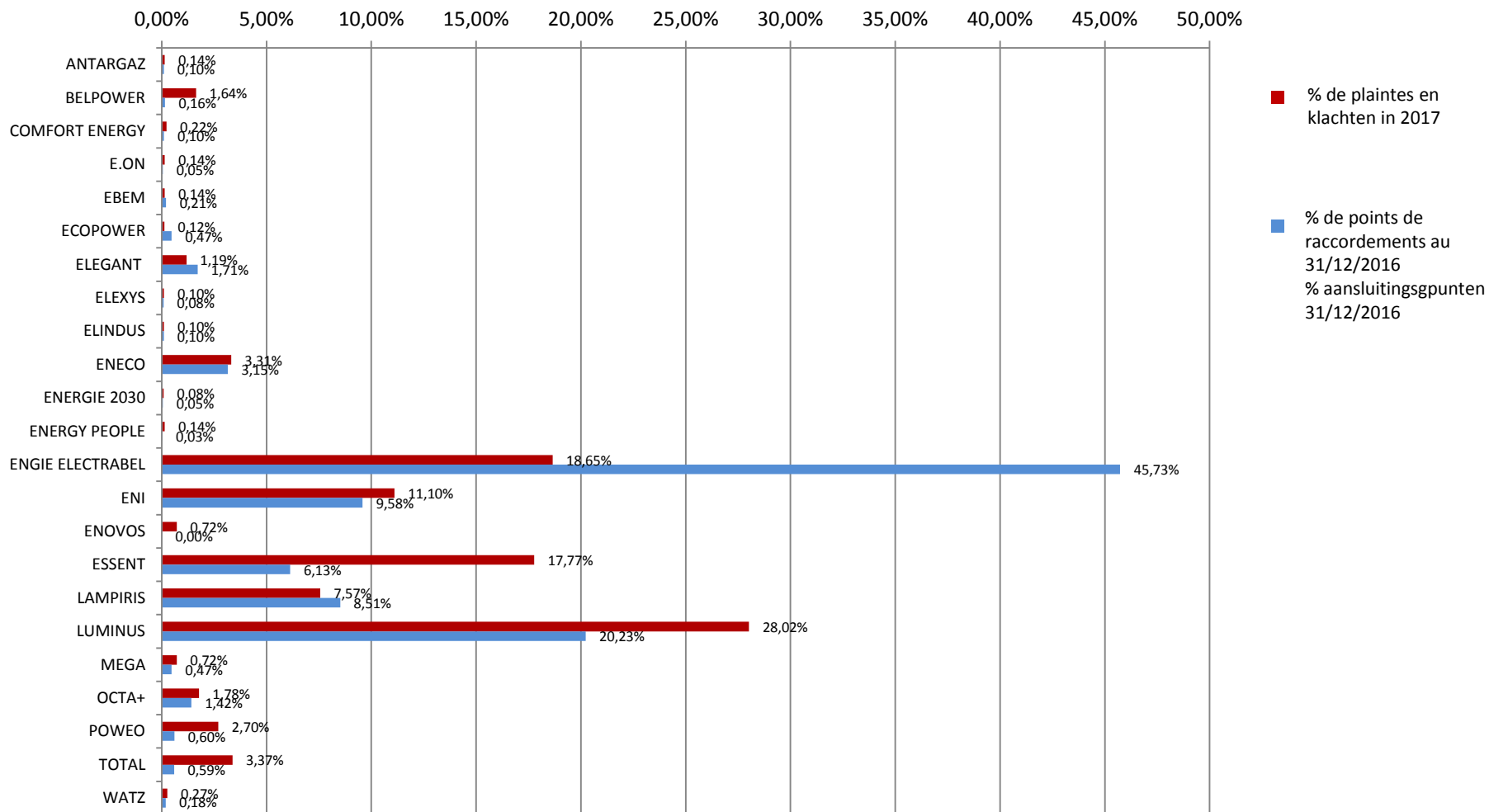


## 2017



# PLAINTES VERSUS PART DE MARCHÉ

## KLACHTEN VERSUS MARKTAANDEEL



# KLACHTEN PER DNB PLAINTES PAR GRD

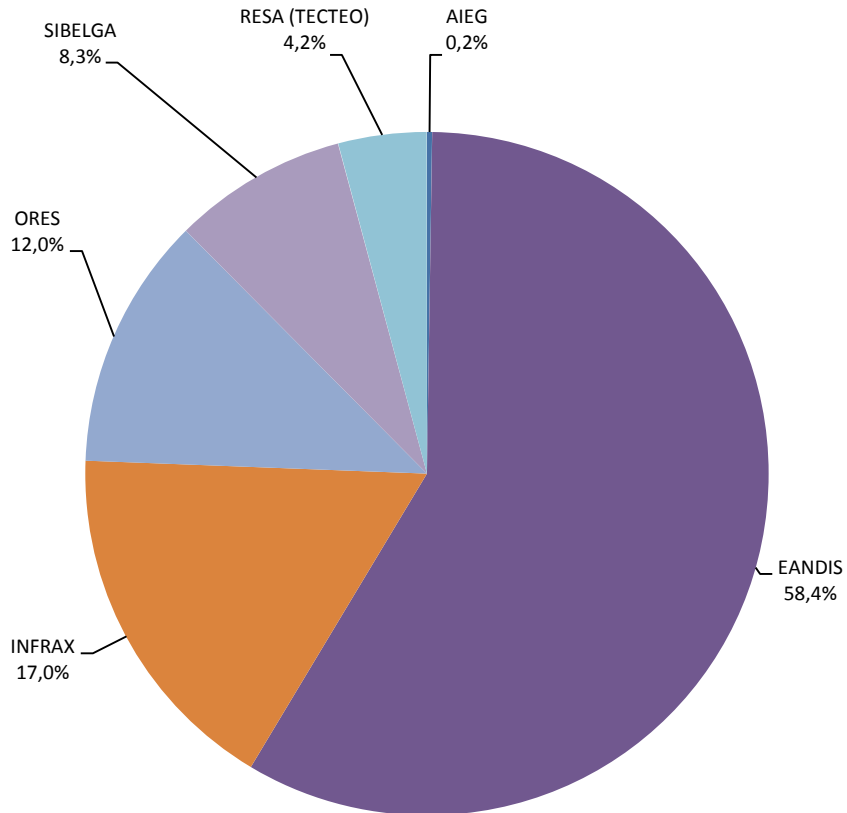
## 2012 - 2017

	Plaintes / Klachten 2012	Plaintes / Klachten 2013	Plaintes / Klachten 2014	Plaintes / Klachten 2015	Plaintes / Klachten 2016	Plaintes / Klachten 2017
<b>Vlaanderen / Flandre</b>						
EANDIS	732	588	483	384	488	591
INFRA	362	302	128	108	142	253
Total	1.094	890	611	492	630	844
<b>Bruxelles / Brussel</b>						
SIBELGA	140	133	108	116	69	63
Total	140	133	108	116	69	63
<b>Wallonie / Wallonië</b>						
AIEG	1	2	0	1	2	1
AIESH	1	3	0	0	0	0
ORES	189	190	113	82	100	79
REGIE DE WAVRE	1	1	1	0	0	1
RESA (TECTEO)	61	56	52	34	35	36
Total	253	252	166	117	137	117
<b>Total</b>	<b>1.487</b>	<b>1.275</b>	<b>885</b>	<b>725</b>	<b>836</b>	<b>1.024</b>

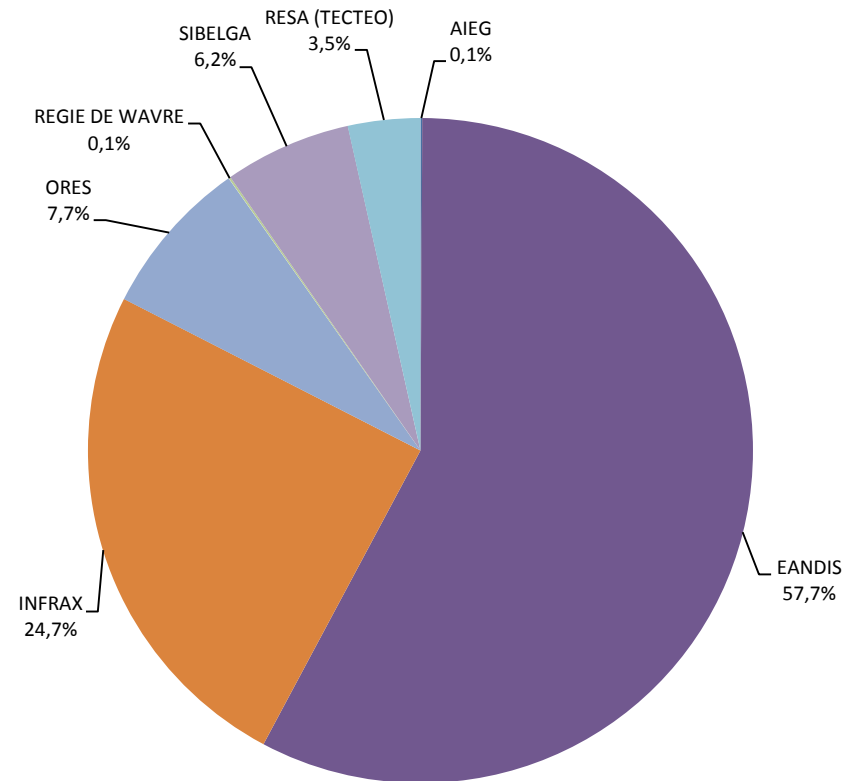


# KLACHTEN PER DNB PLAINTES PAR GRD

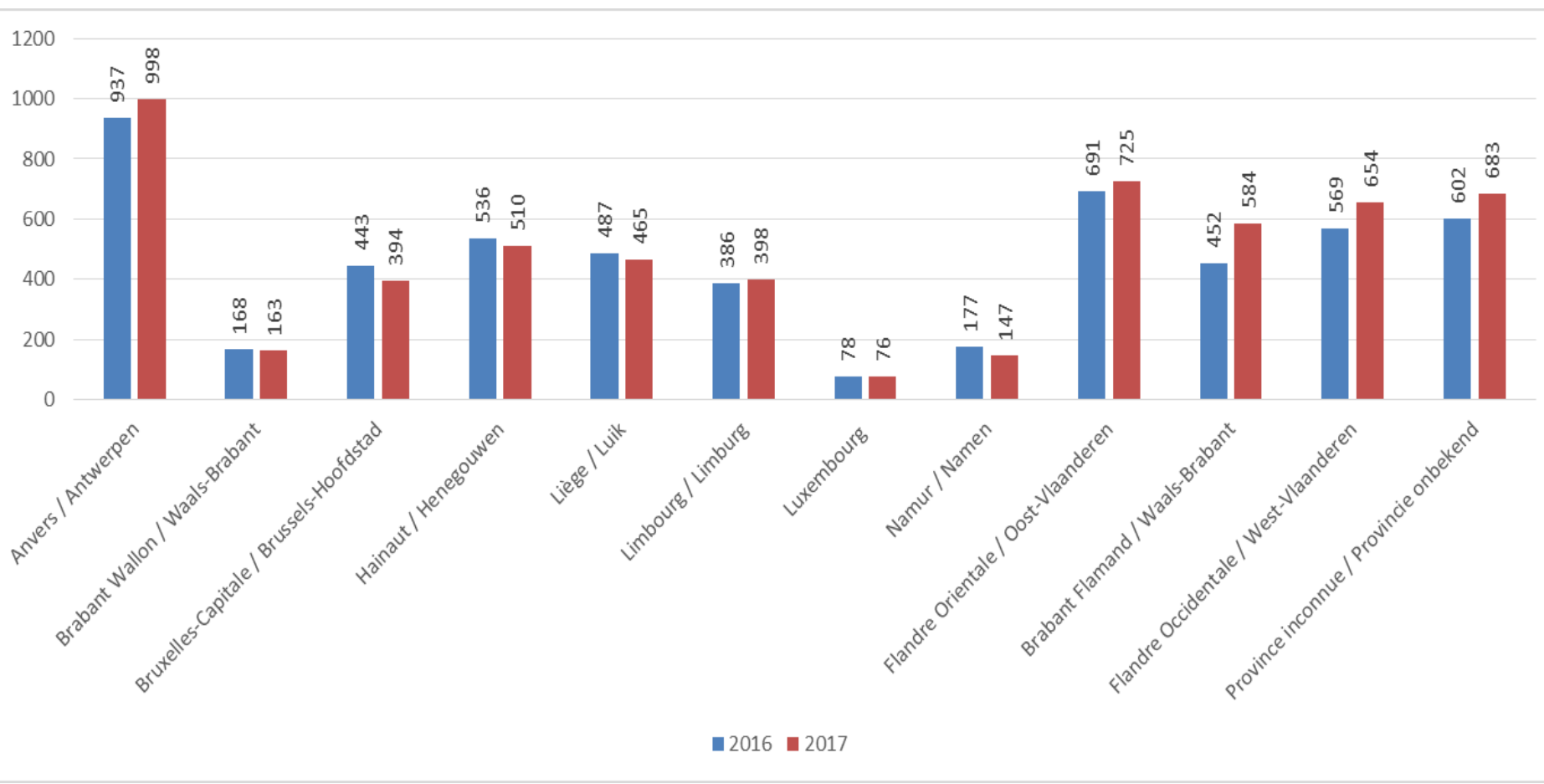
2016



2017



# AANTAL KLACHTEN PER PROVINCIE – NOMBRE DE PLAINTES PAR PROVINCE

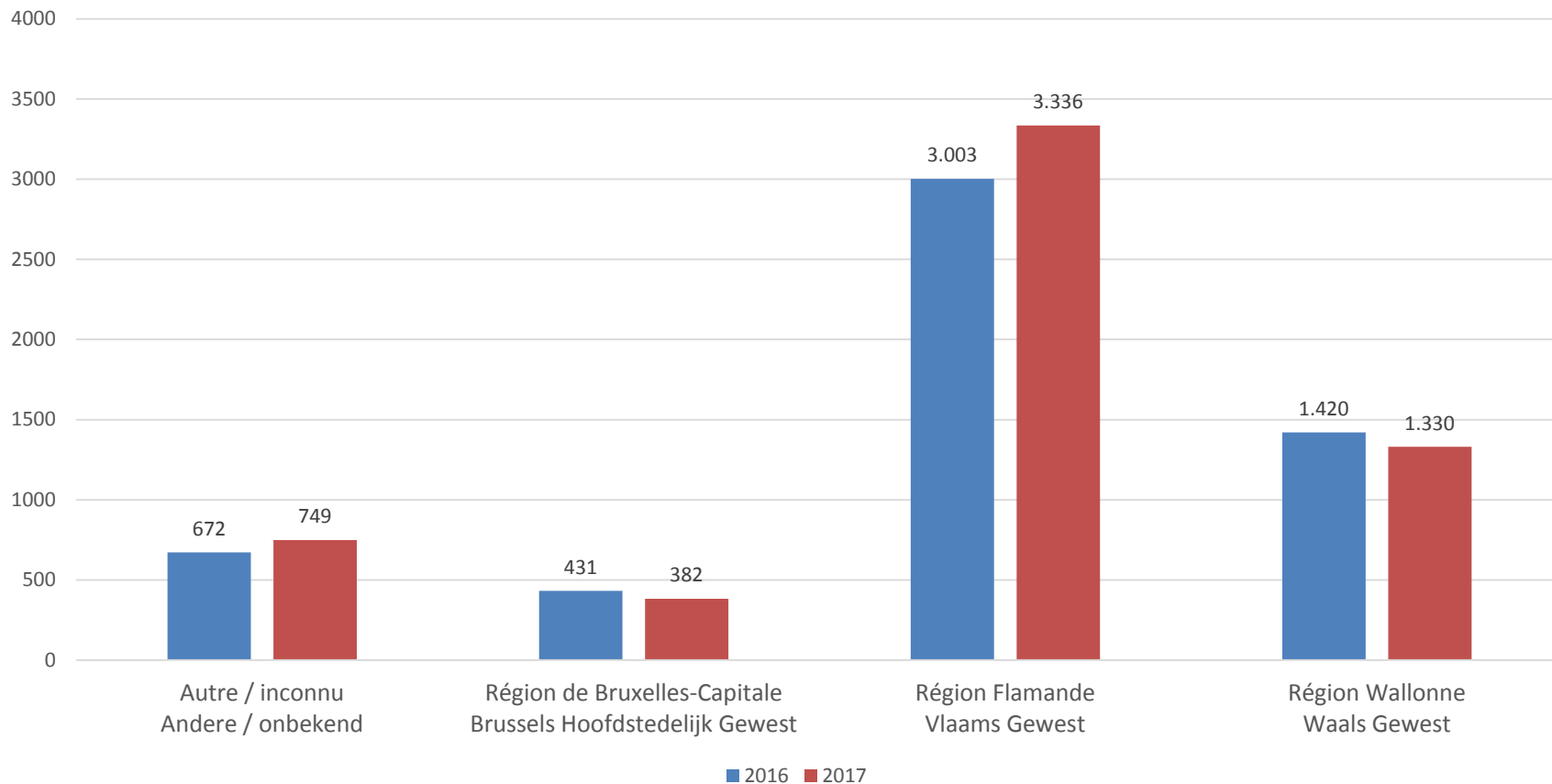




# AANTAL KLACHTEN PER GEWEST

-

## NOMBRE DE PLAINTES PAR RÉGION

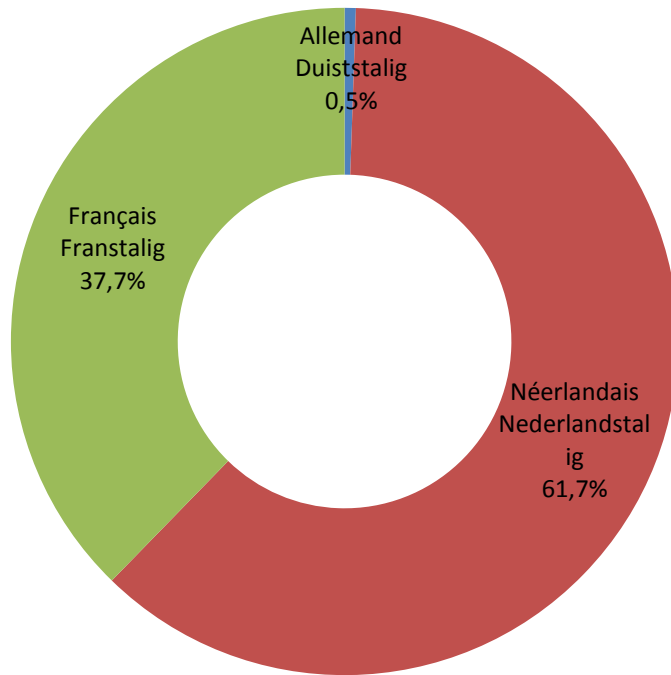


# NOMBRE DE PLAINTES PAR RÔLE LINGUISTIQUE

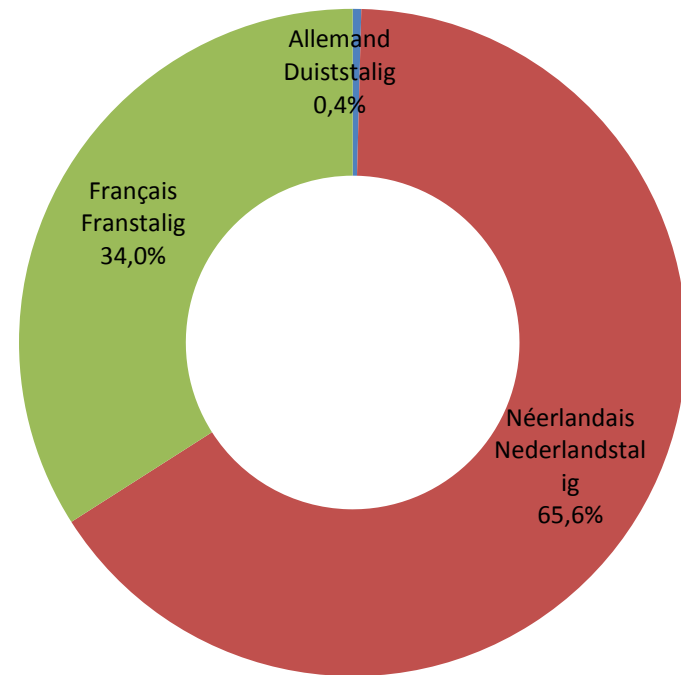
-

## AANTAL KLACHTEN PER TAALGROEP

2016

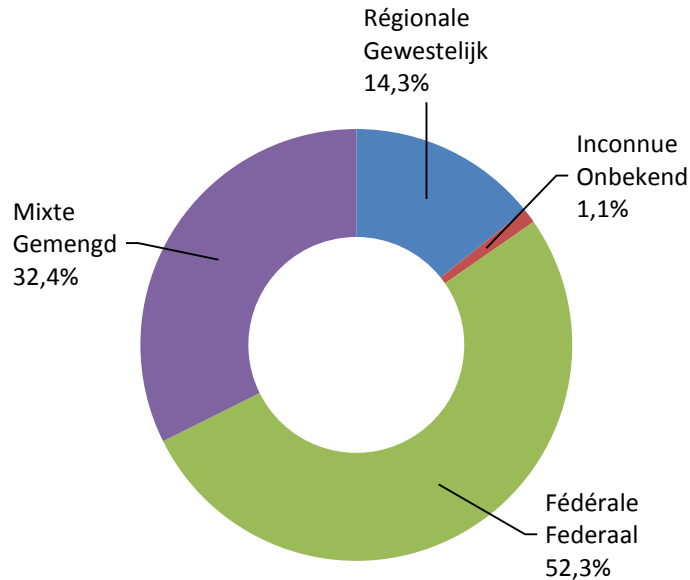


2017

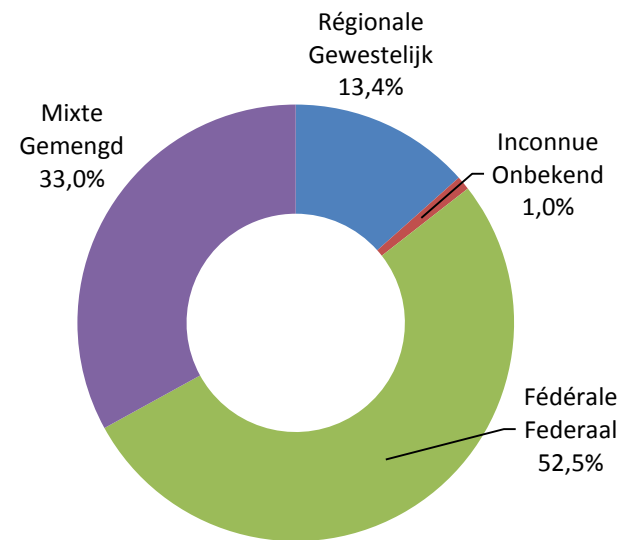


# AANTAL KLACHTEN PER BEVOEGDHEIDSDOMEIN / NOMBRE DE PLAINTES PAR DOMAINE DE COMPÉTENCE

2016

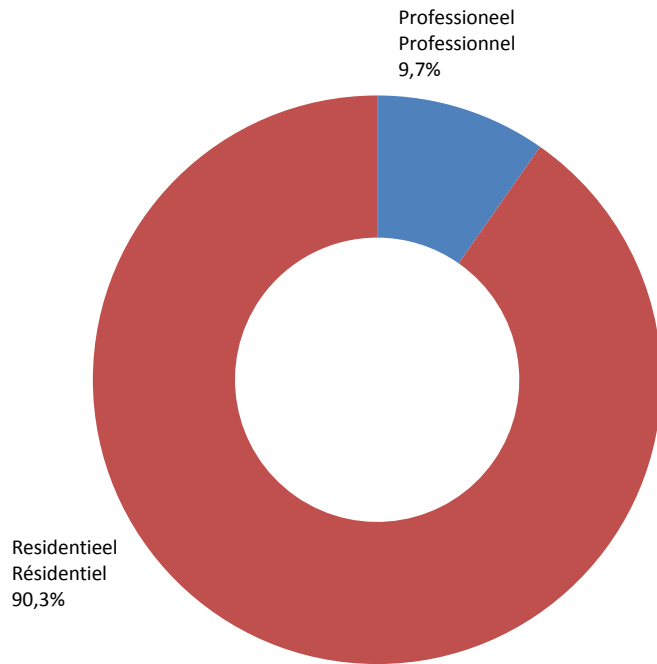


2017

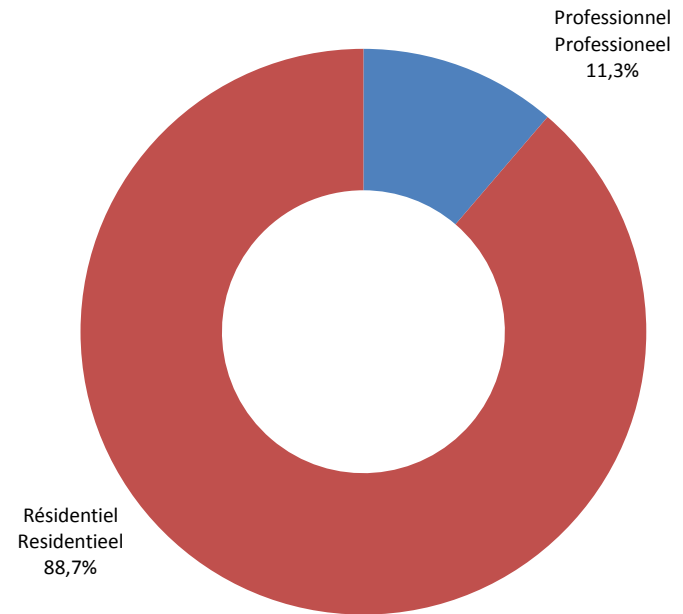


# PROFESSIONNEEL / RESIDENTIEEL PROFESSIONNEL / RÉSIDENTIEL

2016

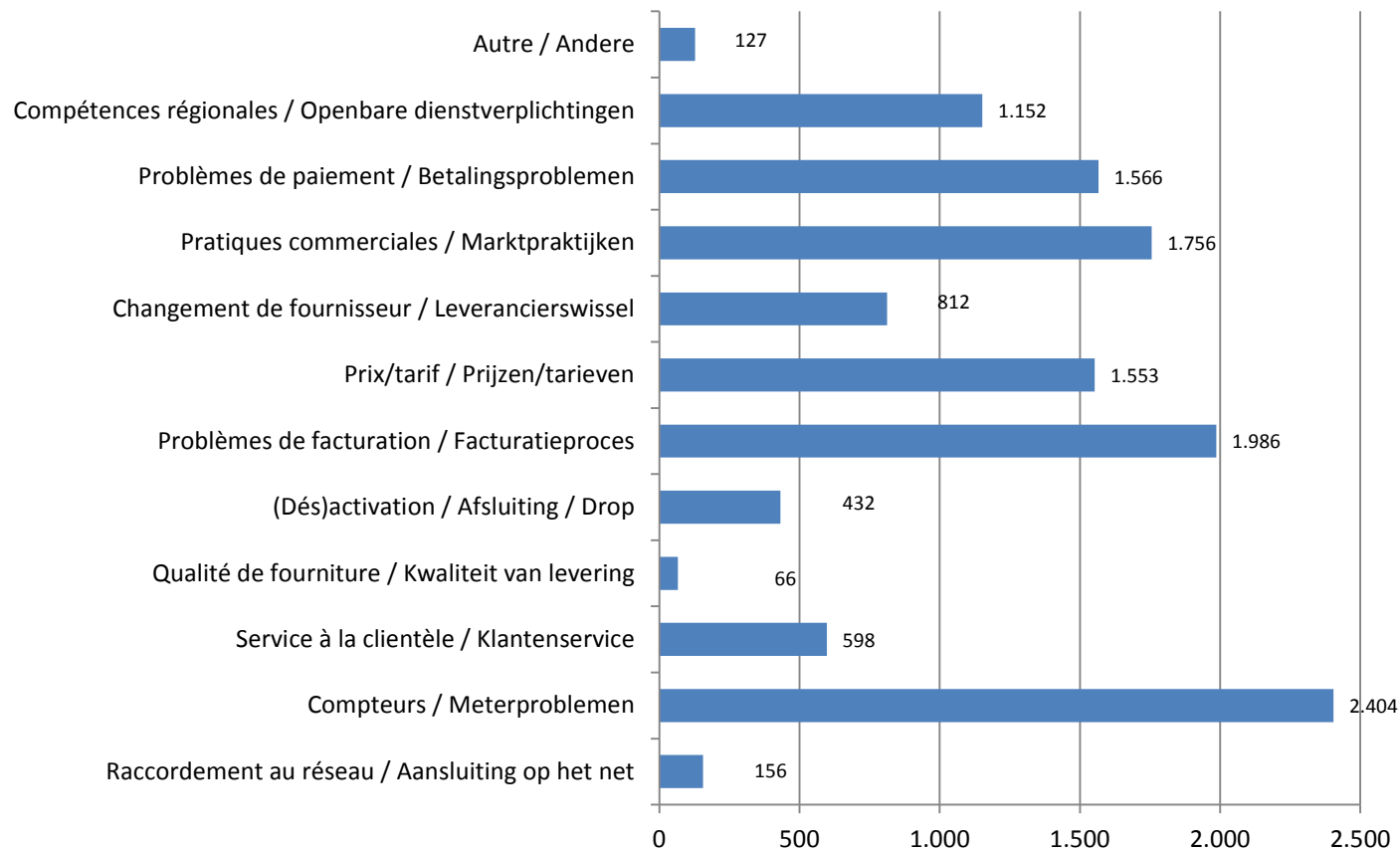


2017



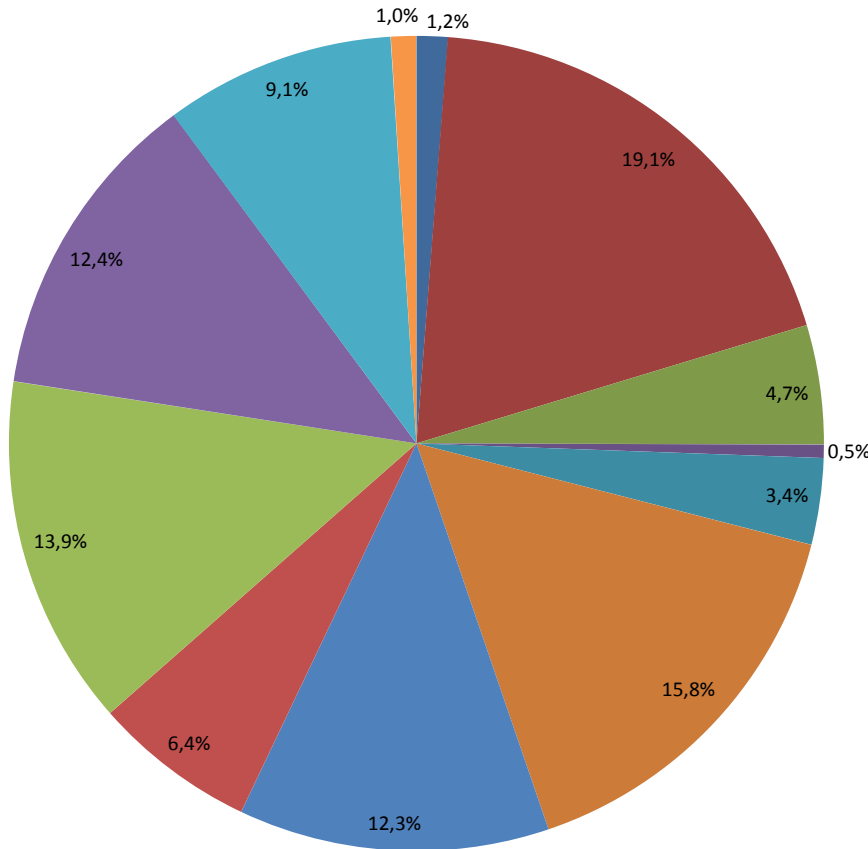
# TYPES DE PLAINTES – 2017 - KLACHTENSOORT

Type de plaintes 2017



# TYPES DE PLAINTES – 2017 - KLACHTENSOORT

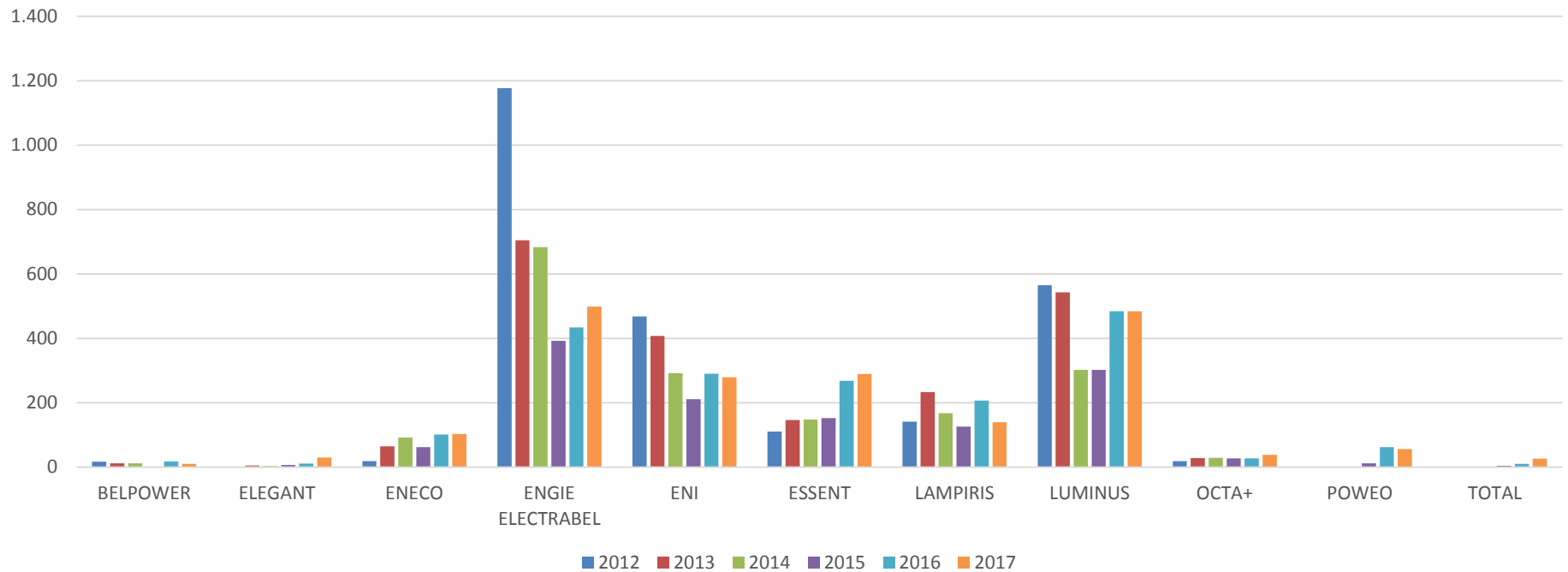
## Type de plaintes 2017



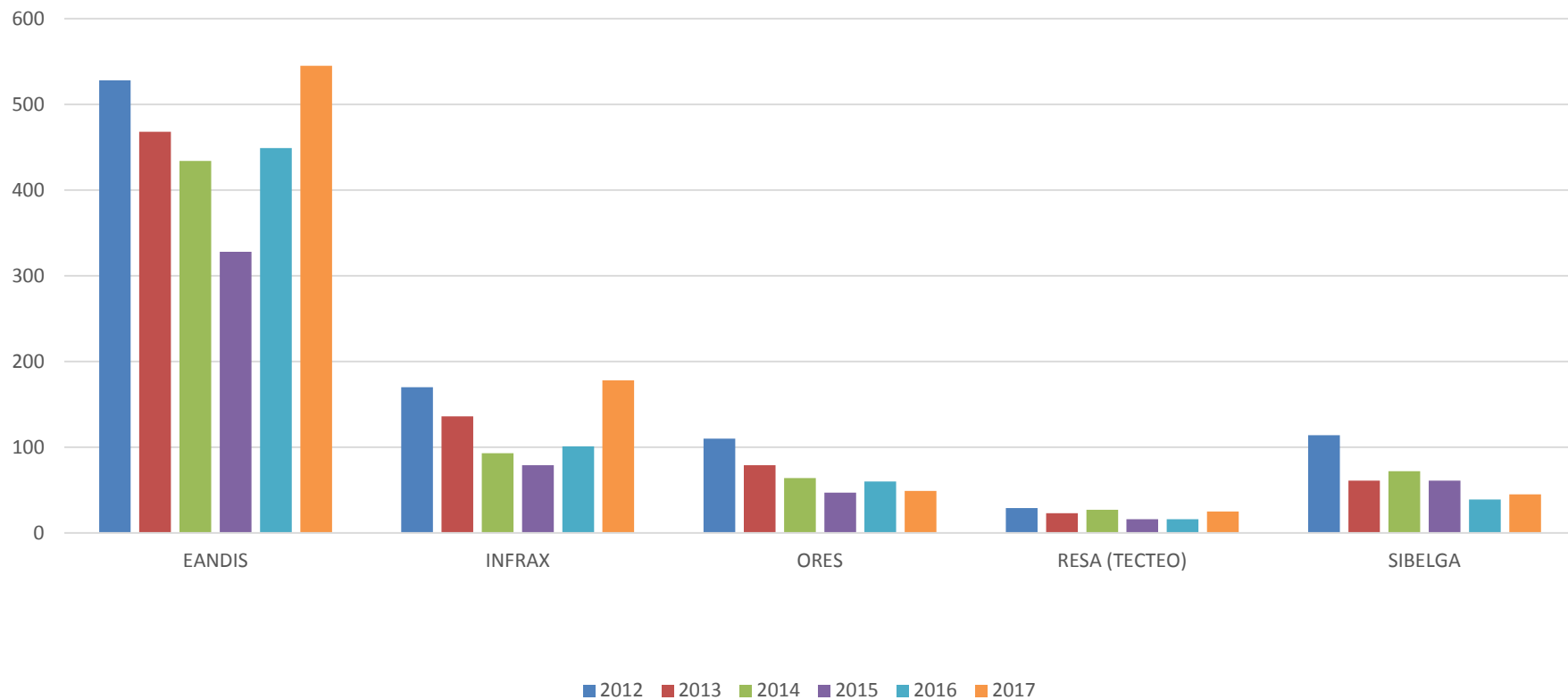
- Raccordement au réseau / Aansluiting op het net
- Compteurs / Meterproblemen
- Service à la clientèle / Klantenservice
- Qualité de fourniture / Kwaliteit van levering
- (Dés)activation / Afsluiting / Drop
- Problèmes de facturation / Facturatieproces
- Prix/tarif / Prijzen/tarieven
- Changement de fournisseur / Leverancierswissel
- Pratiques commerciales / Marktpraktijken
- Problèmes de paiement / Betalingsproblemen
- Compétences régionales / Openbare dienstverplichtingen
- Autre / Andere



# METERPROBLEMEN / PROBLÈMES DE COMPTAGE (19,1 %)

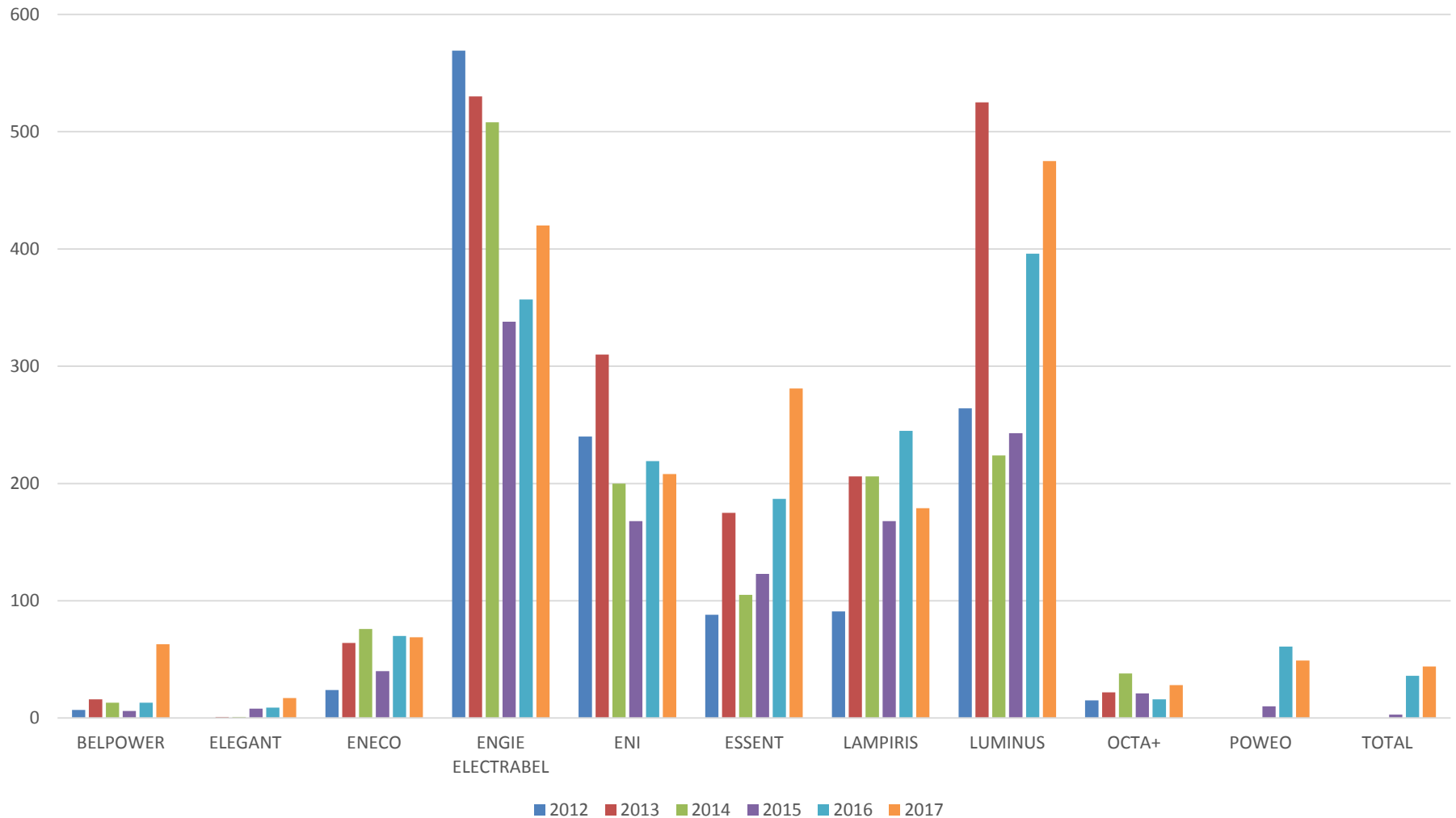


# METERPROBLEMEN – DNB / PROBLÈMES DE COMPTAGE GRD

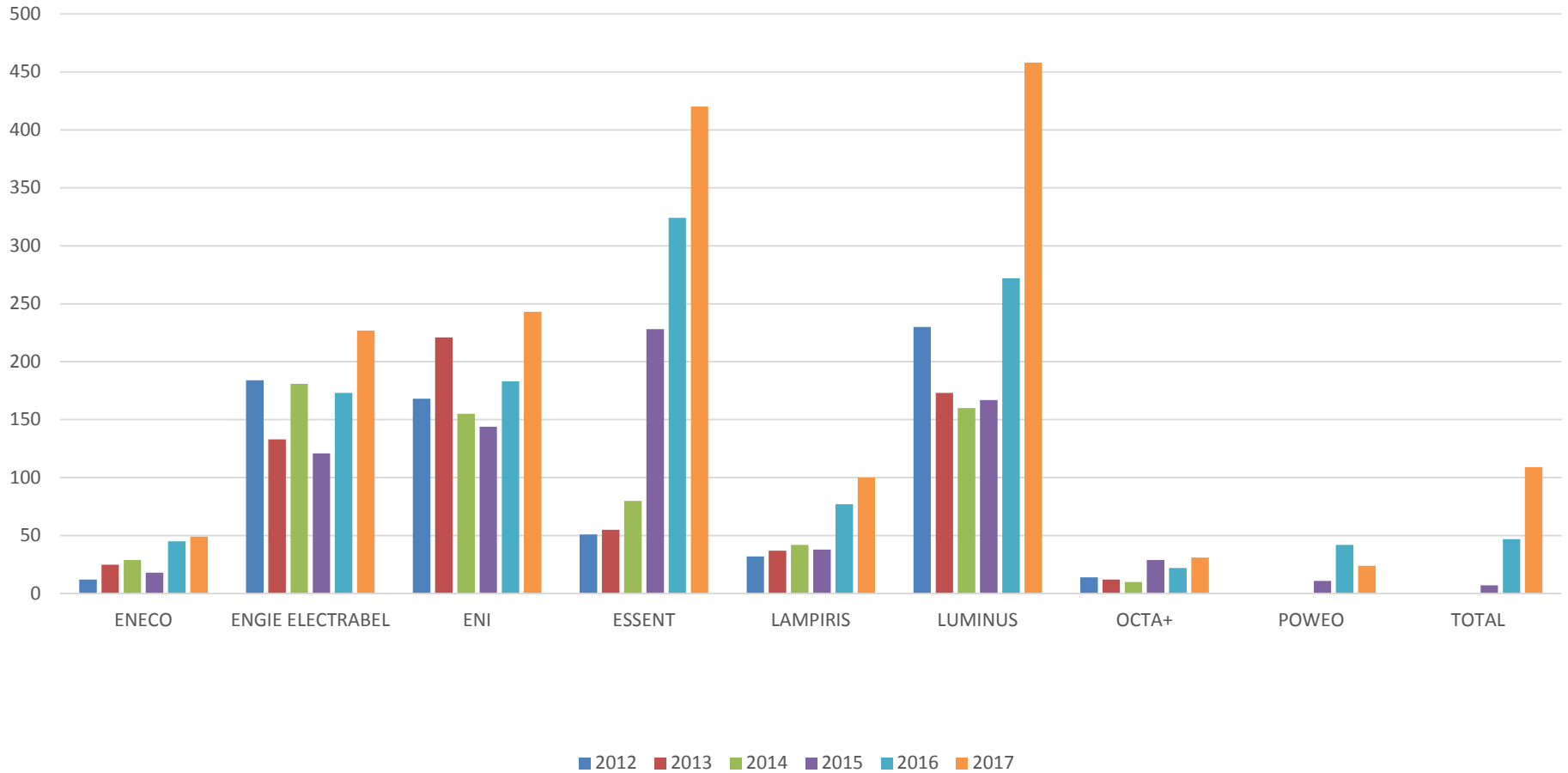




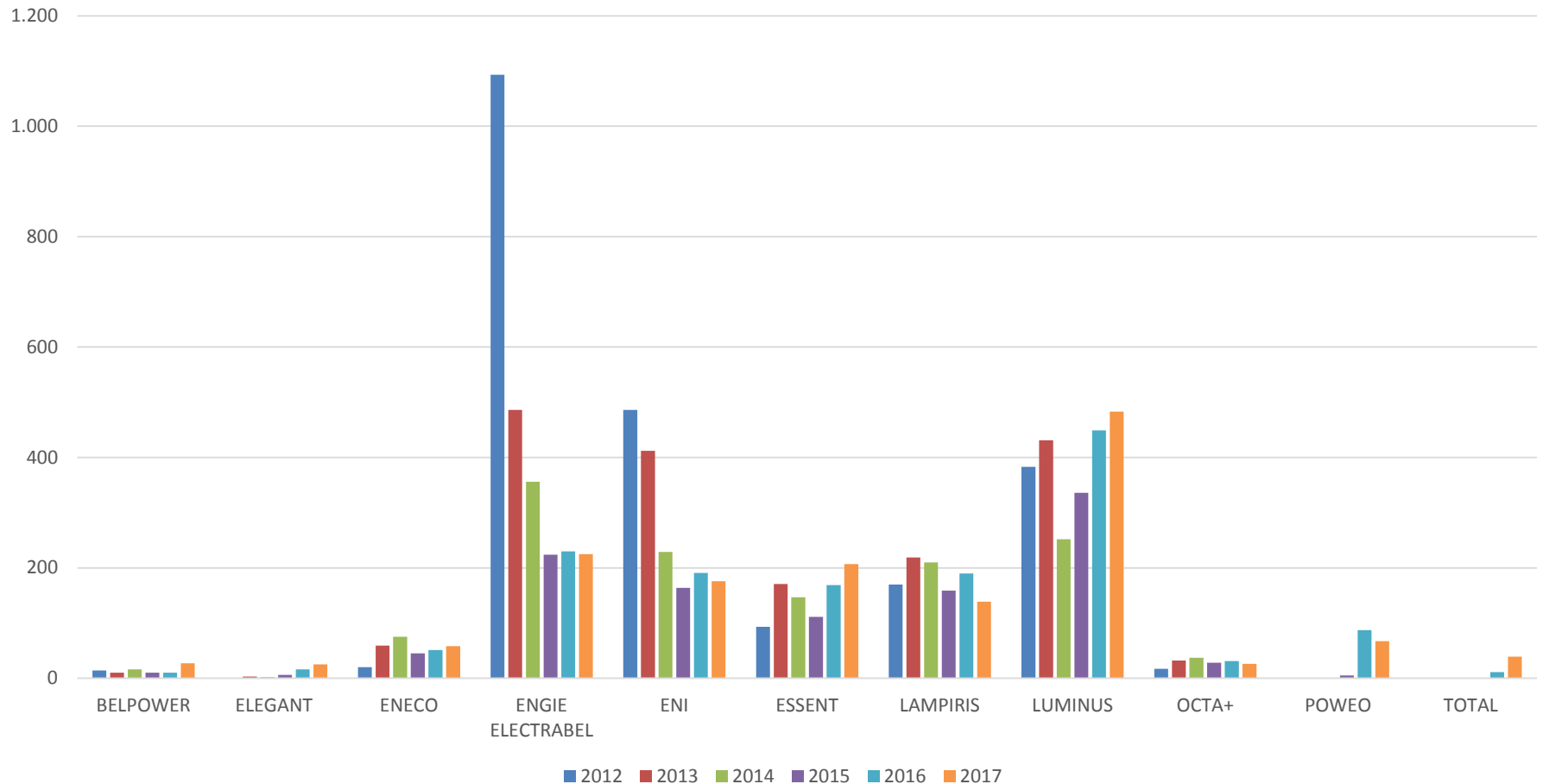
# FACTURATIEPROCES / PROCESSUS DE FACTURATION (15,8 %)



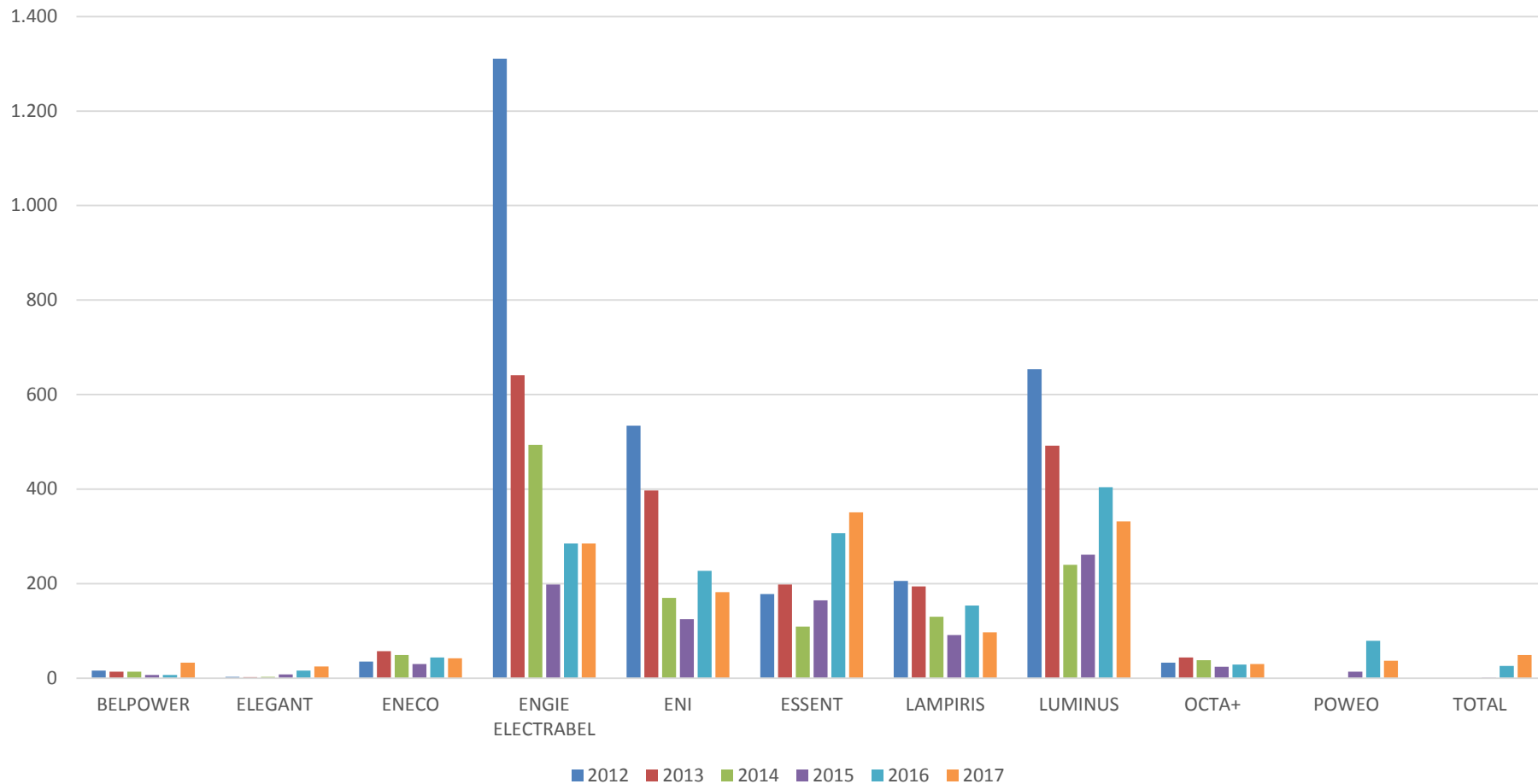
# MARKTPRAKTIJEN / PRATIQUES DE MARCHÉ (13,9 %)



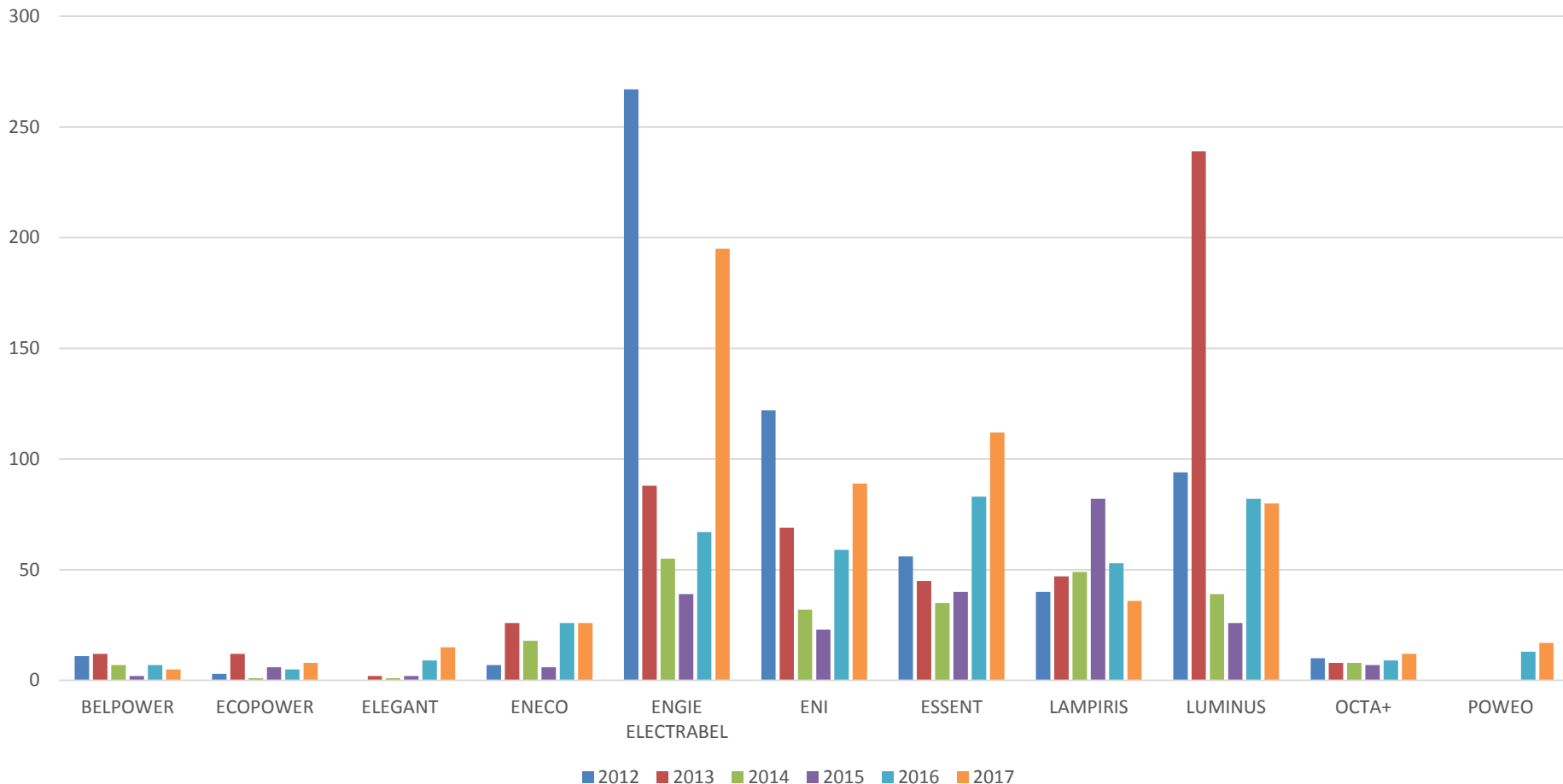
# BETALINGSPROBLEMEN / PROBLÈMES DE PAIEMENT (12,4 %)



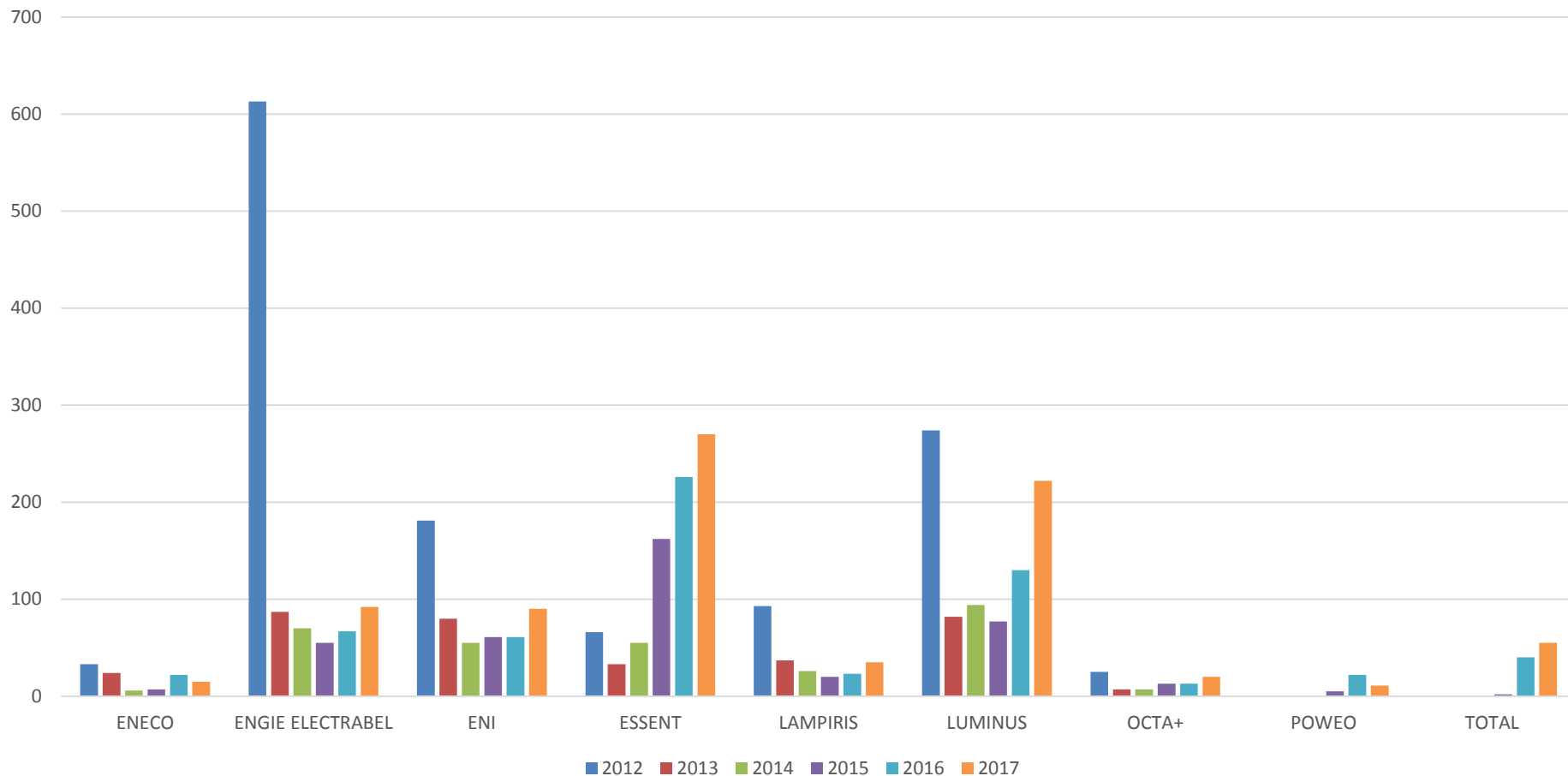
# TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN / TRANSPARENCE DES PRIX (12,3%)



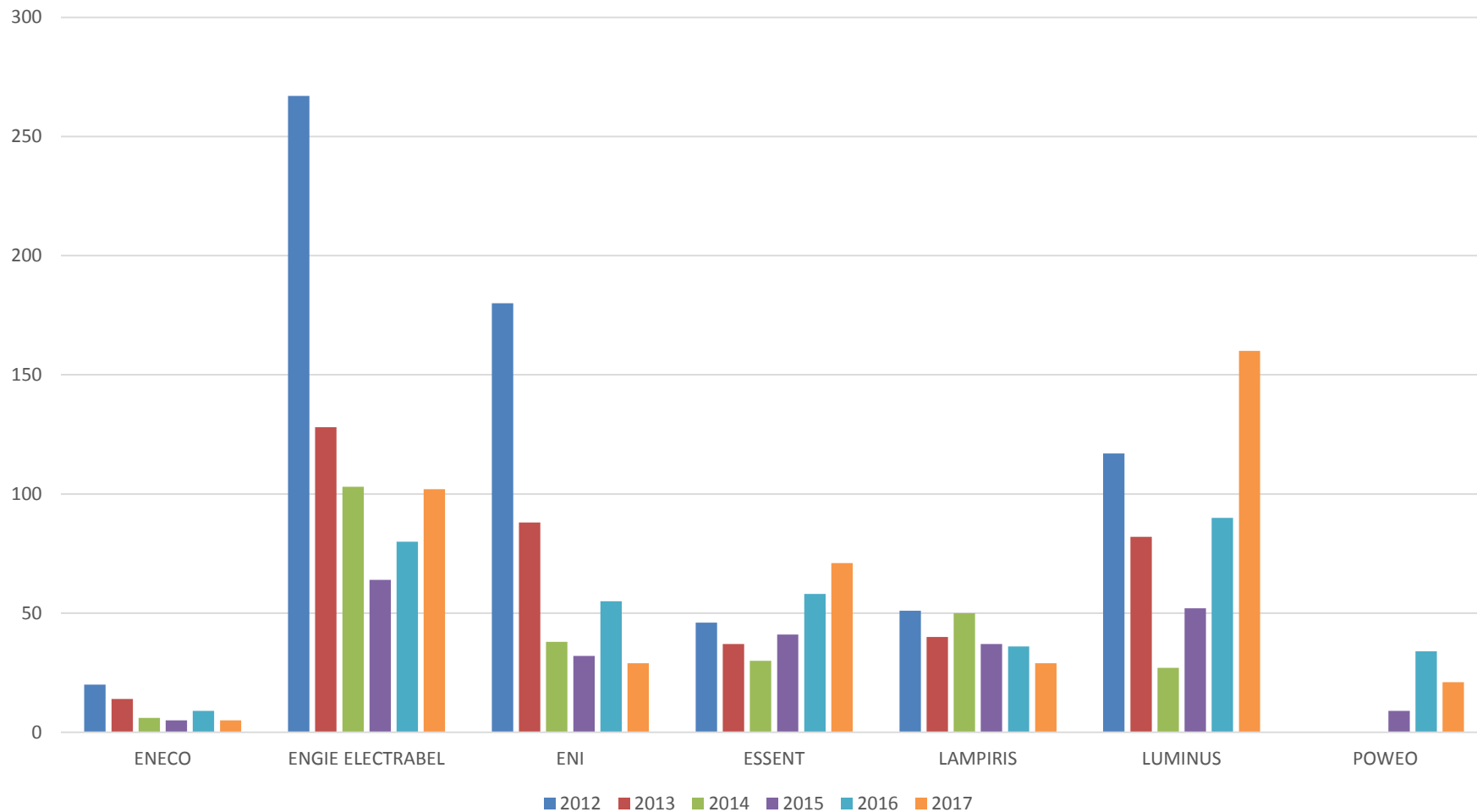
# SOCIALE EN ECOLOGISCHE OPENBARE DIENSTVERPLICHTINGEN/ OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC D'ORDRE SOCIAL OU ENVIRONNEMENTAL (9,1 %)



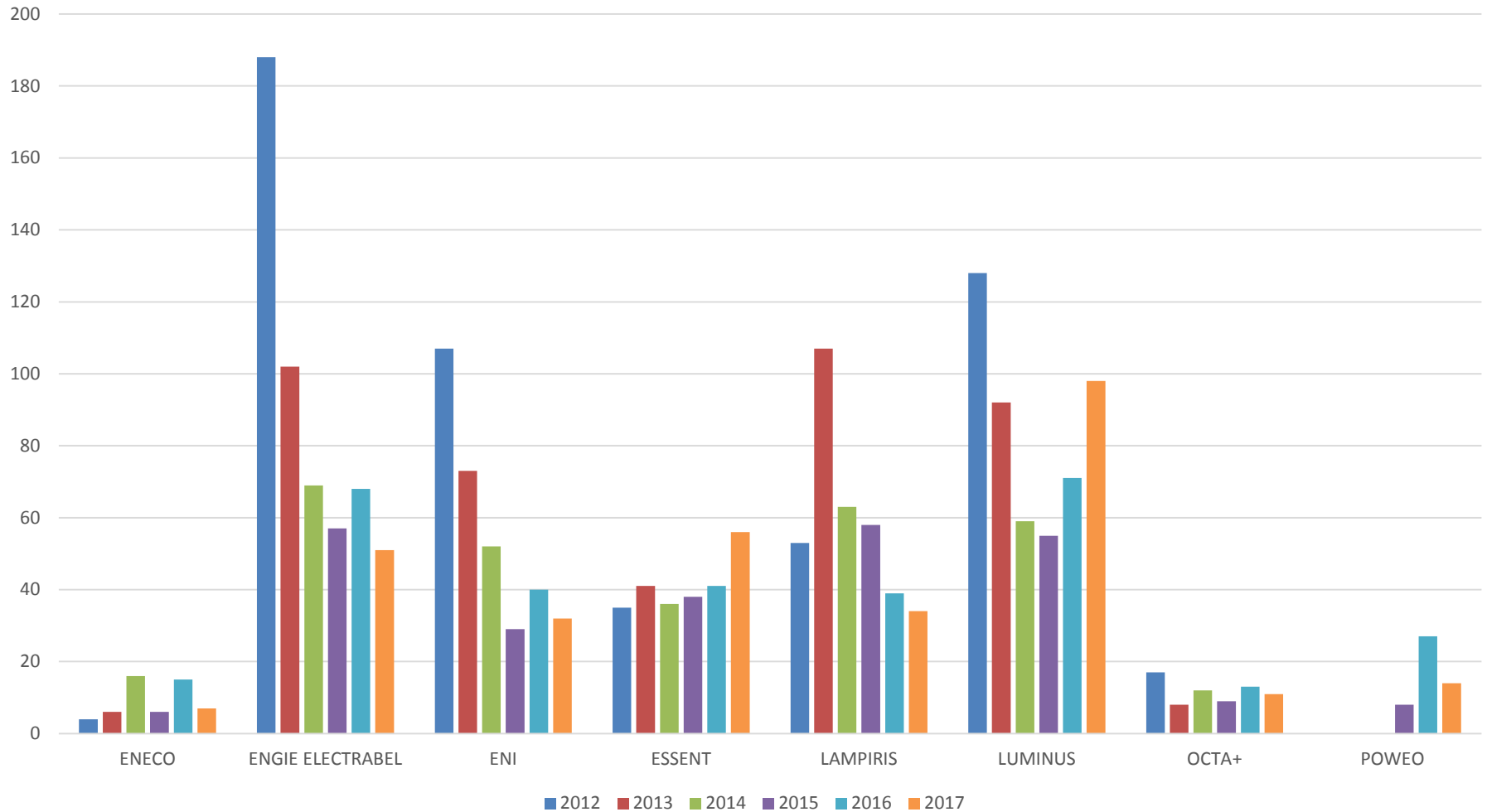
# VERANDERING VAN LEVERANCIER / CHANGEMENT DE FOURNISSEUR (6,4 %)



# KLANTENSERVICE / SERVICE À LA CLIENTÈLE (4,7 %)

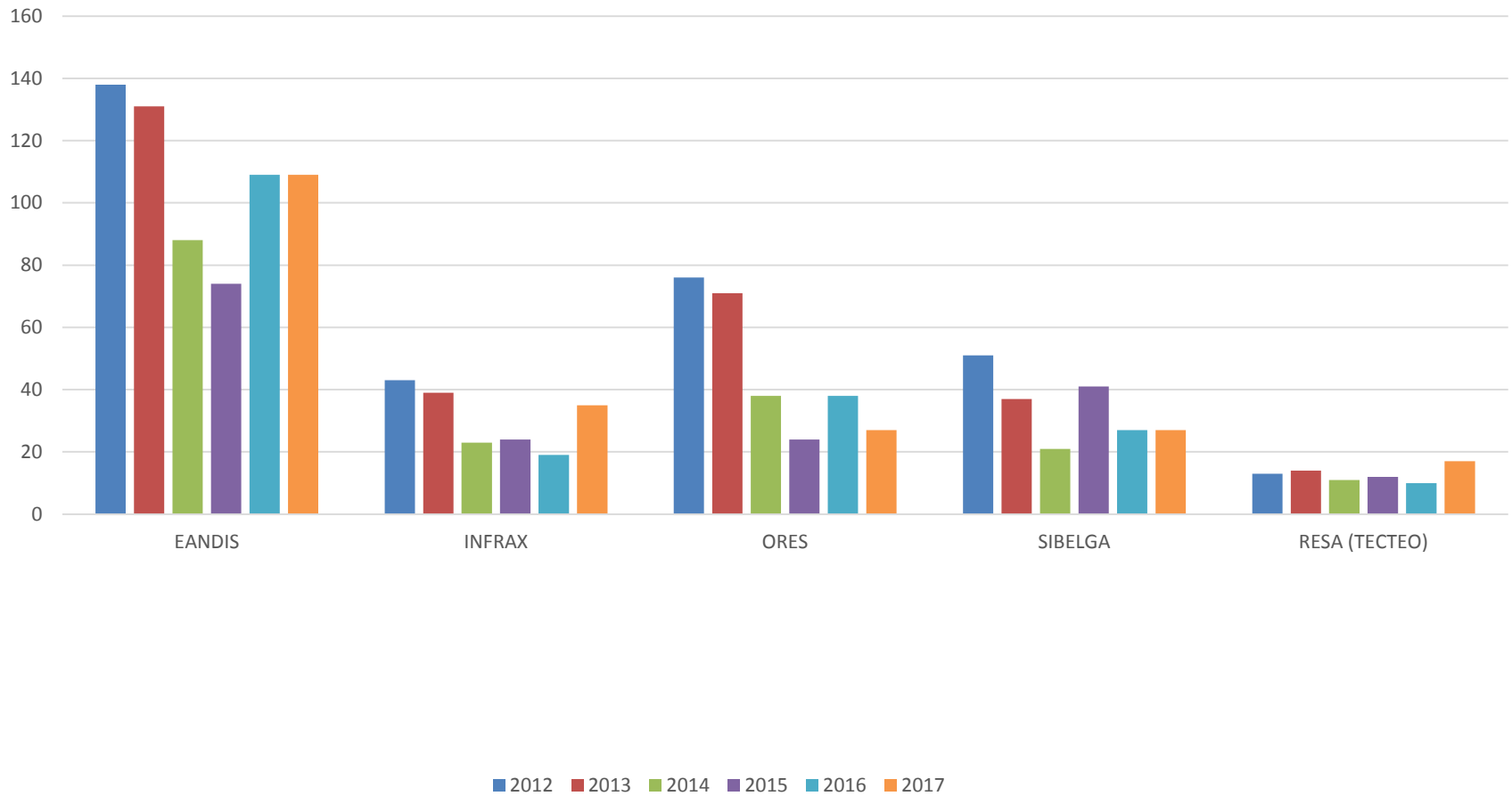


# AFSLUITING – DROP / DÉCONNEXION – DROP (3,9%)

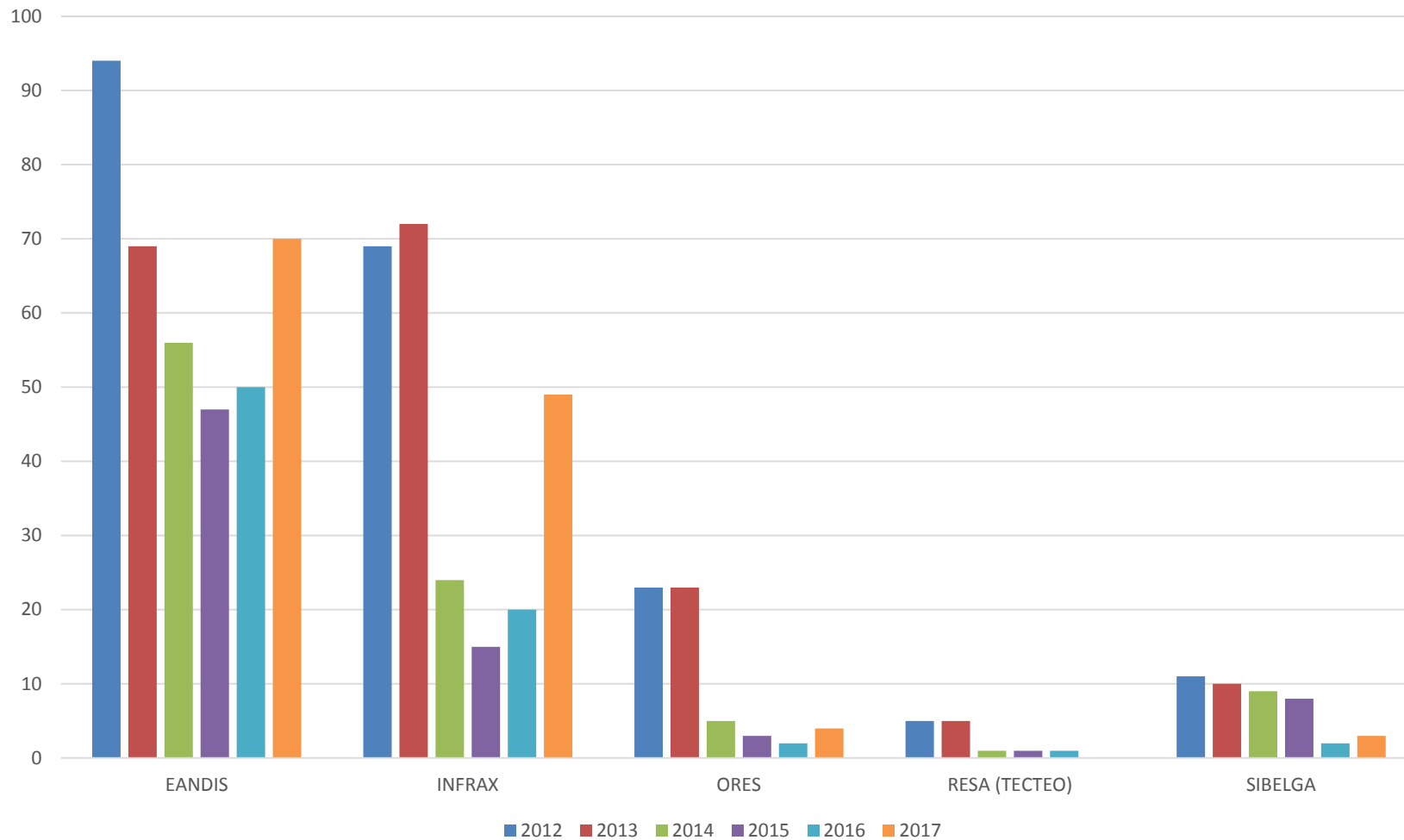




# AFSLUITING – DROP DNBS / DÉCONNEXION – DROP GRDs

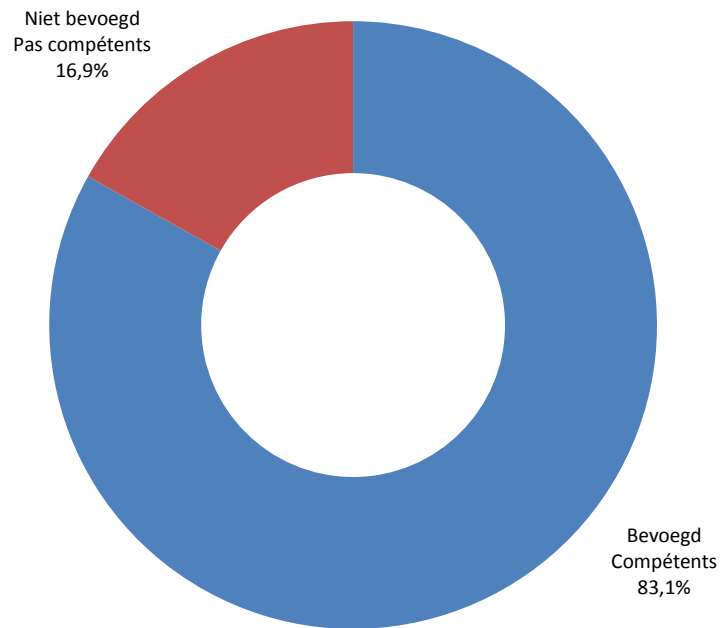


# AANSLUITING OP HET NET / RACCORDEMENT AU RÉSEAU (1,2%)

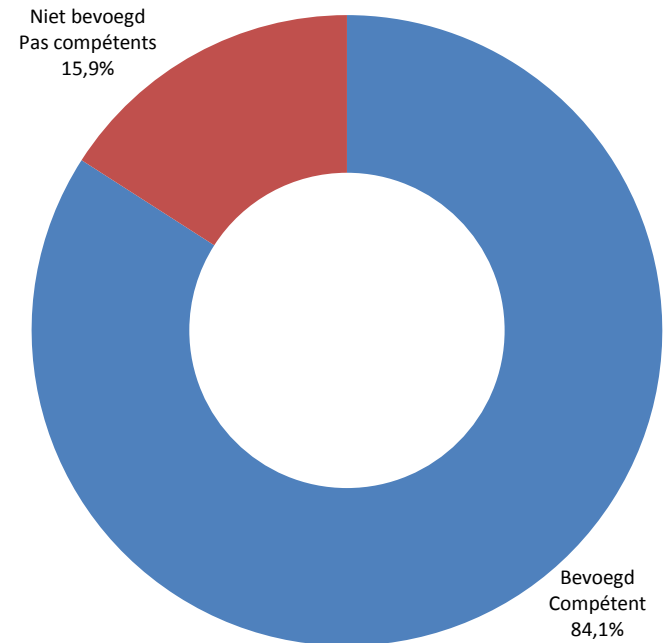


# BEVOEGDHEID / COMPÉTENCES

2016

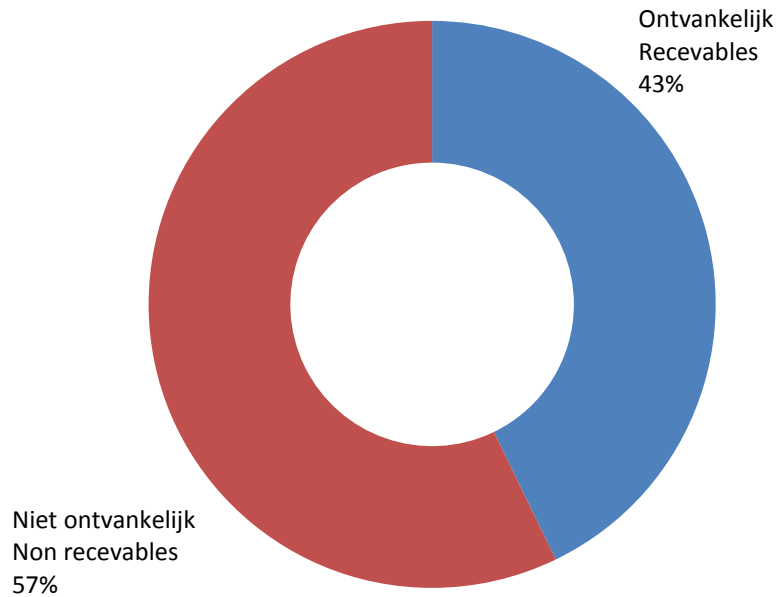


2017

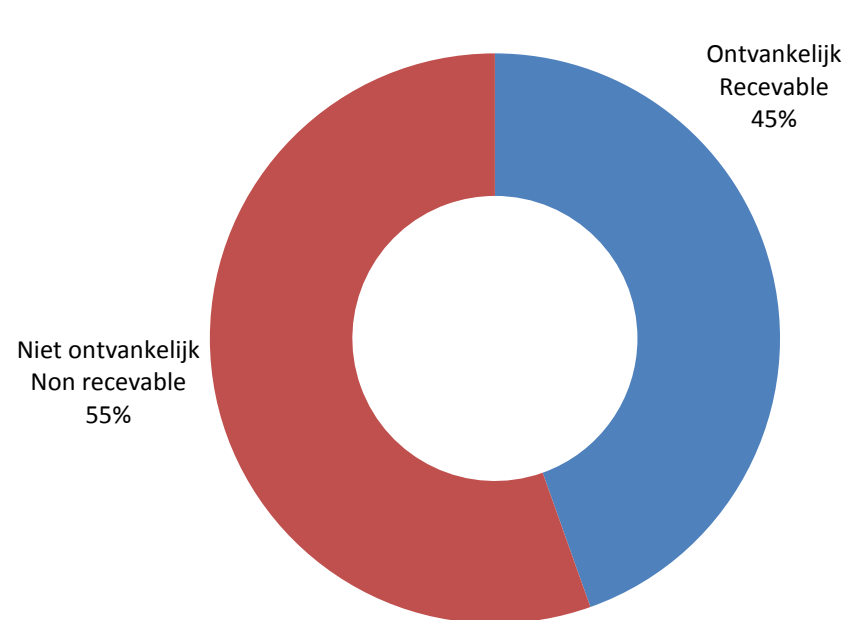


# AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN / NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES

2016

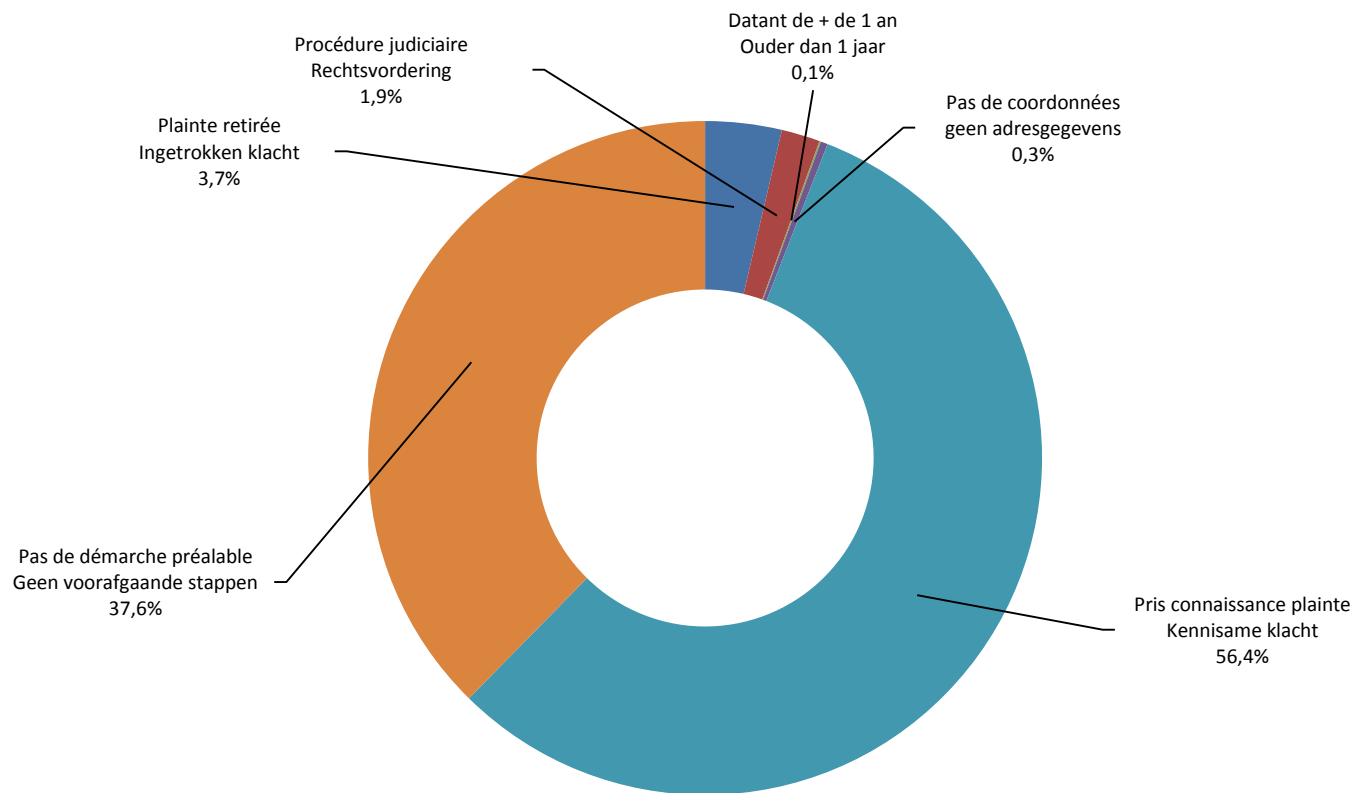


2017



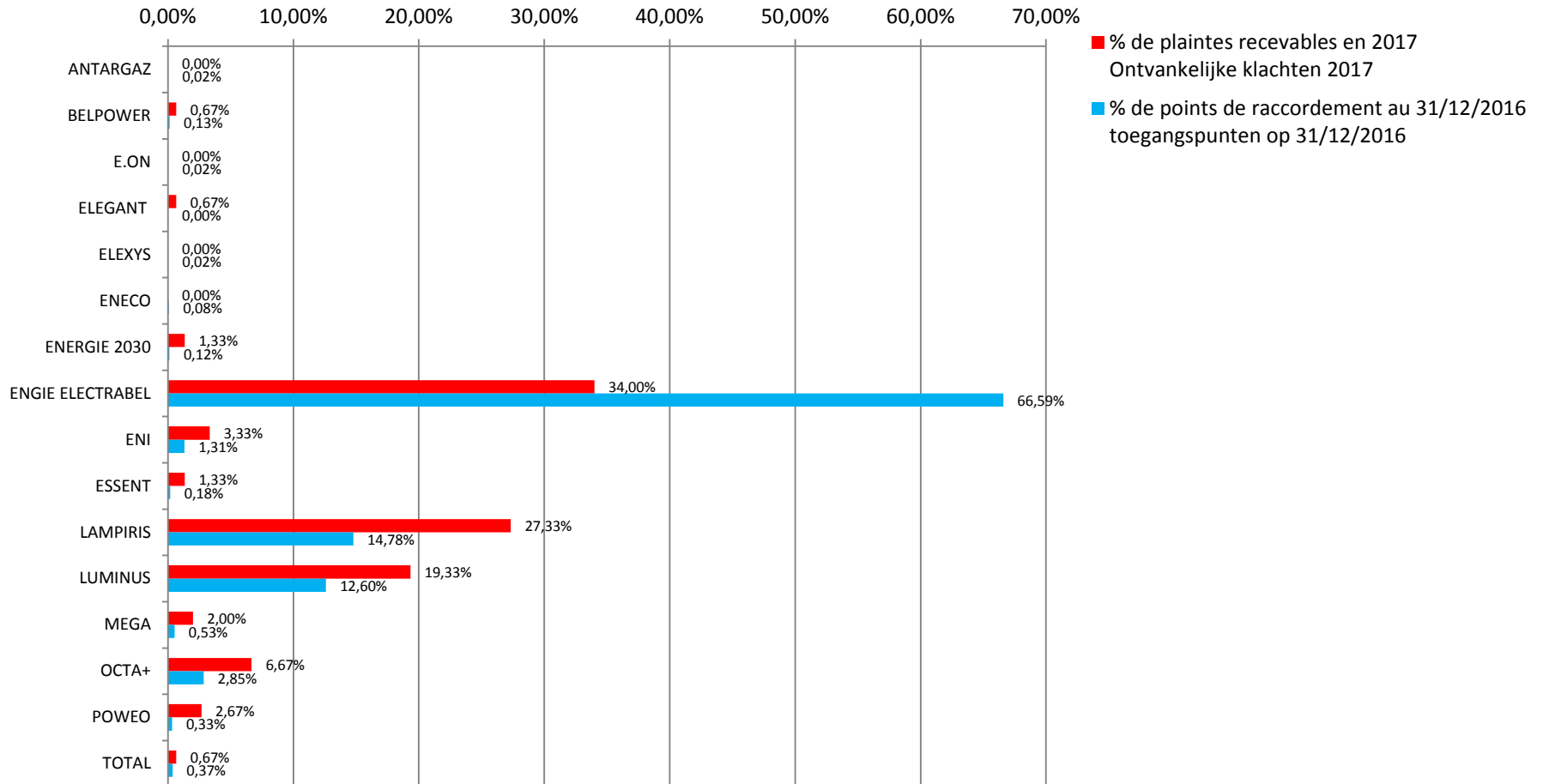
# NIET ONTVANKELIJK / PAS RECEVABLE

## 2017



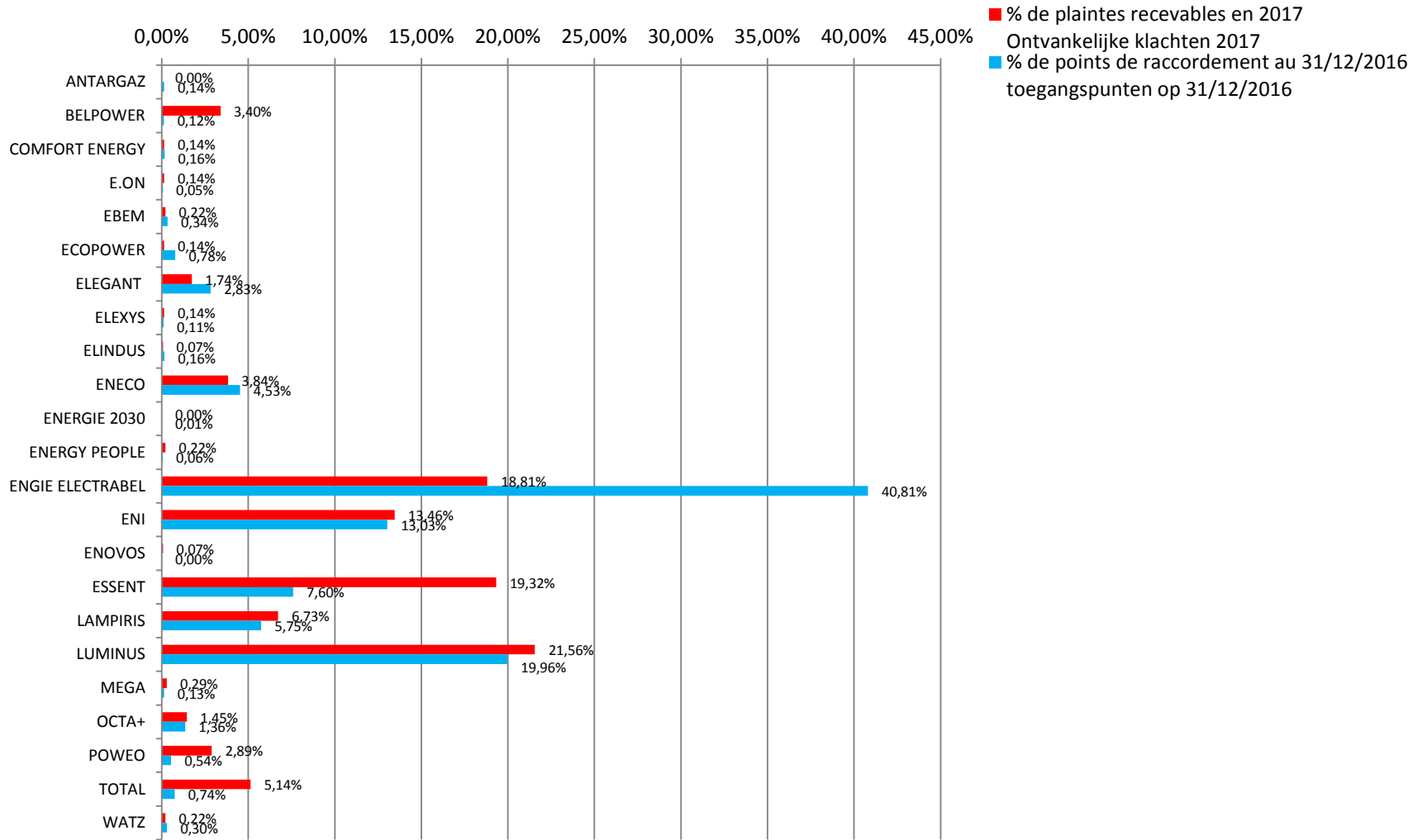
# COMPARAISON PAR RÉGION DU NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES VERGELIJKING PER GEWEST VAN HET AANDEEL ONTVANKELIJKE KLACHTEN

## BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST / RÉGION DE BRUXELLES- CAPITALE



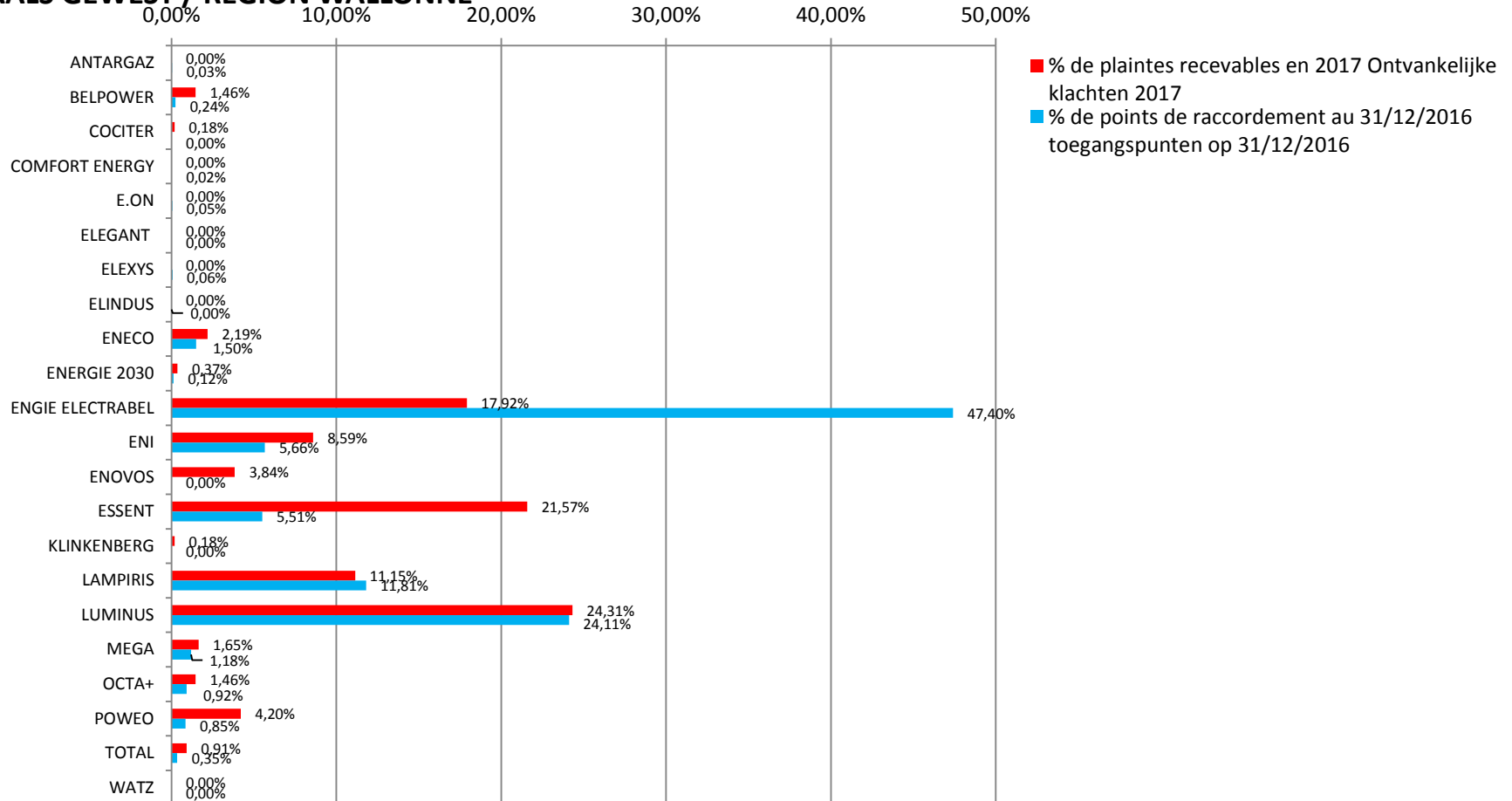
# COMPARAISON PAR RÉGION DU NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES VERGELIJKING PER GEWEST VAN HET AANDEEL ONTVANKELIJKE KLACHTEN

## VLAAMS GEWEST / RÉGION FLAMANDE



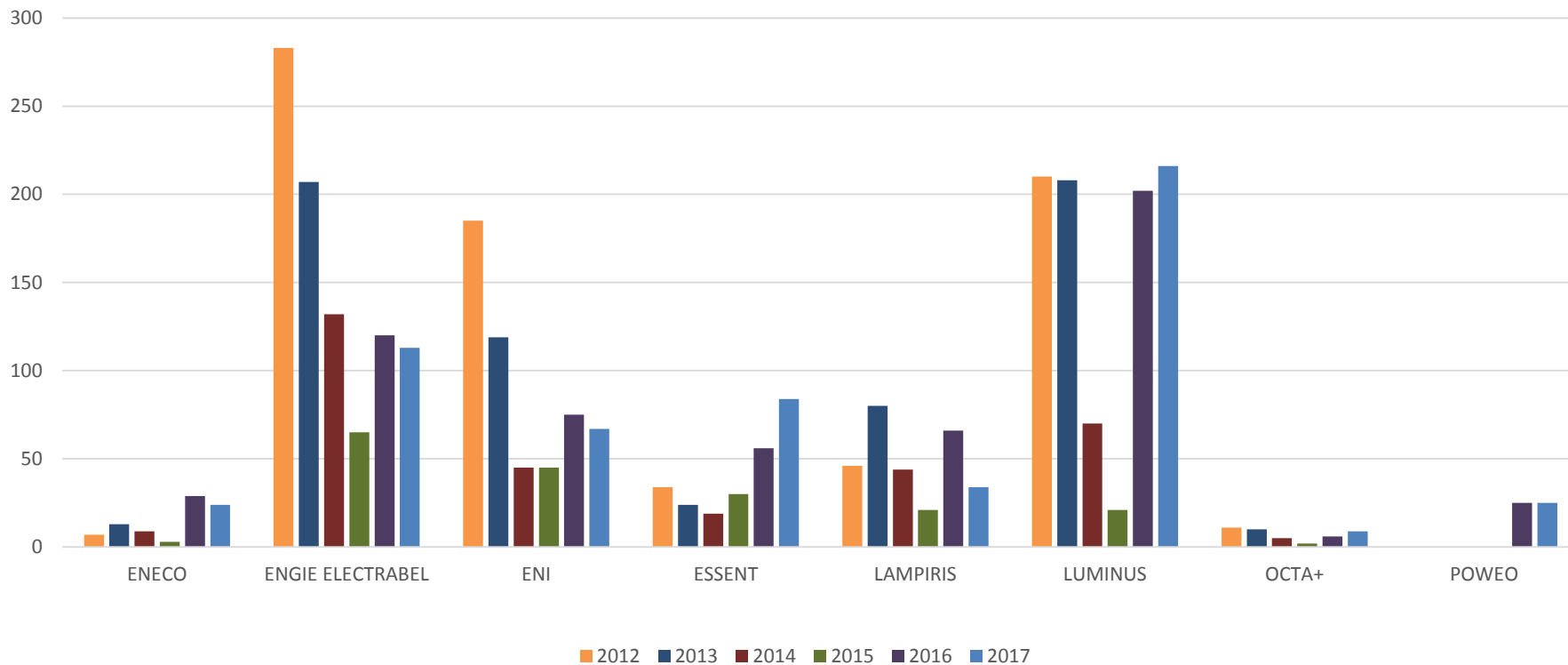
# COMPARAISON PAR RÉGION DU NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES VERGELIJKING PER GEWEST VAN HET AANDEEL ONTVANKELIJKE KLACHTEN

## WAALS GEWEST / RÉGION WALLONNE

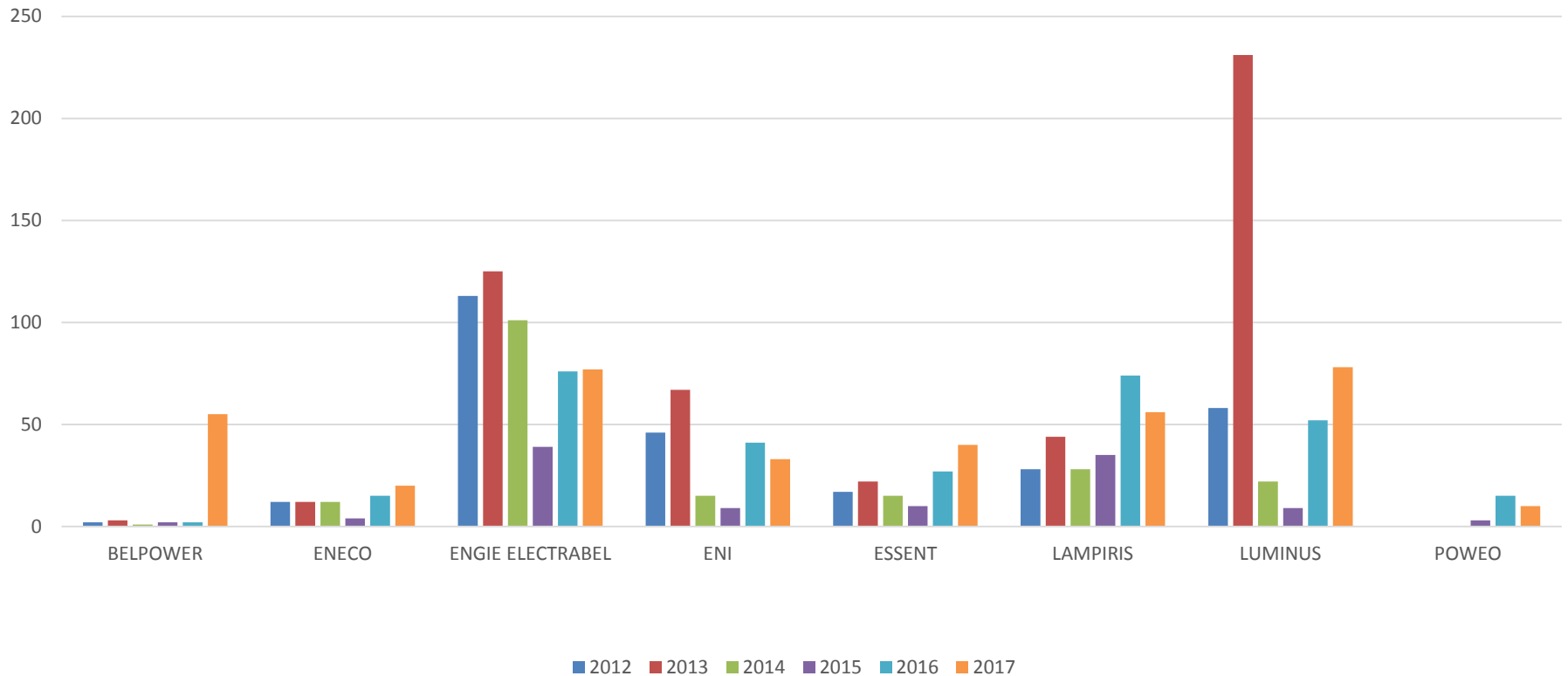




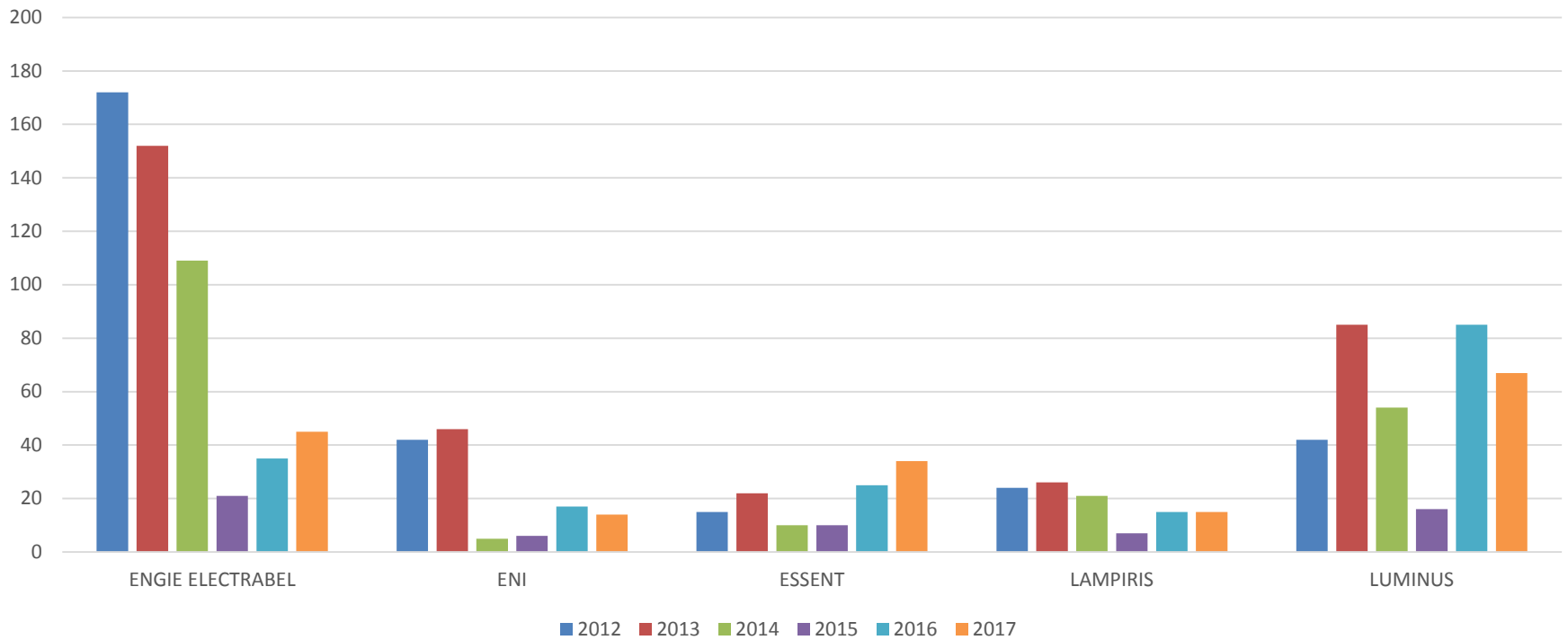
# VERHUIZEN – DÉMÉNAGEMENTS



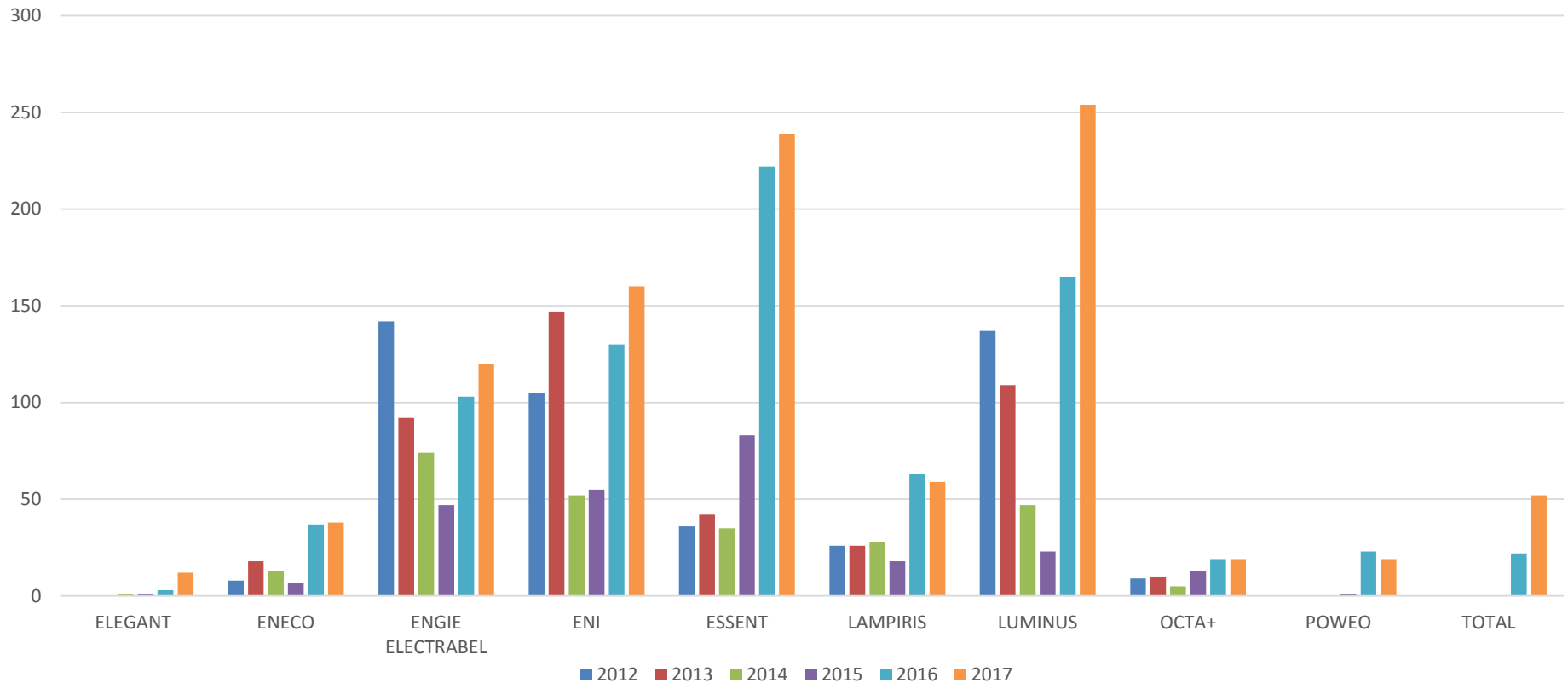
# GEEN OF LAATTIJDIGE FACTUUR – PAS DE FACTURE OU FACTURE TARDIVE



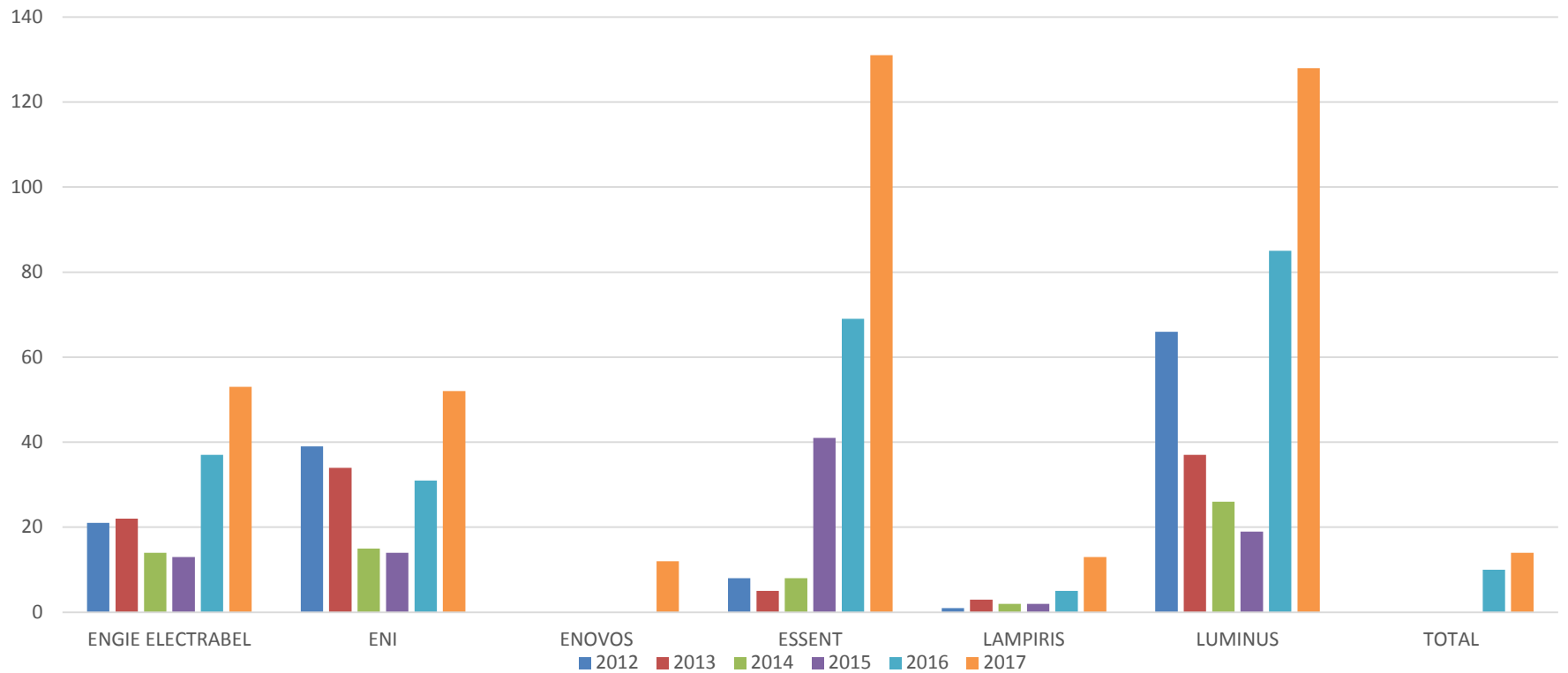
# SOCIAAL TARIEF – TARIF SOCIAL



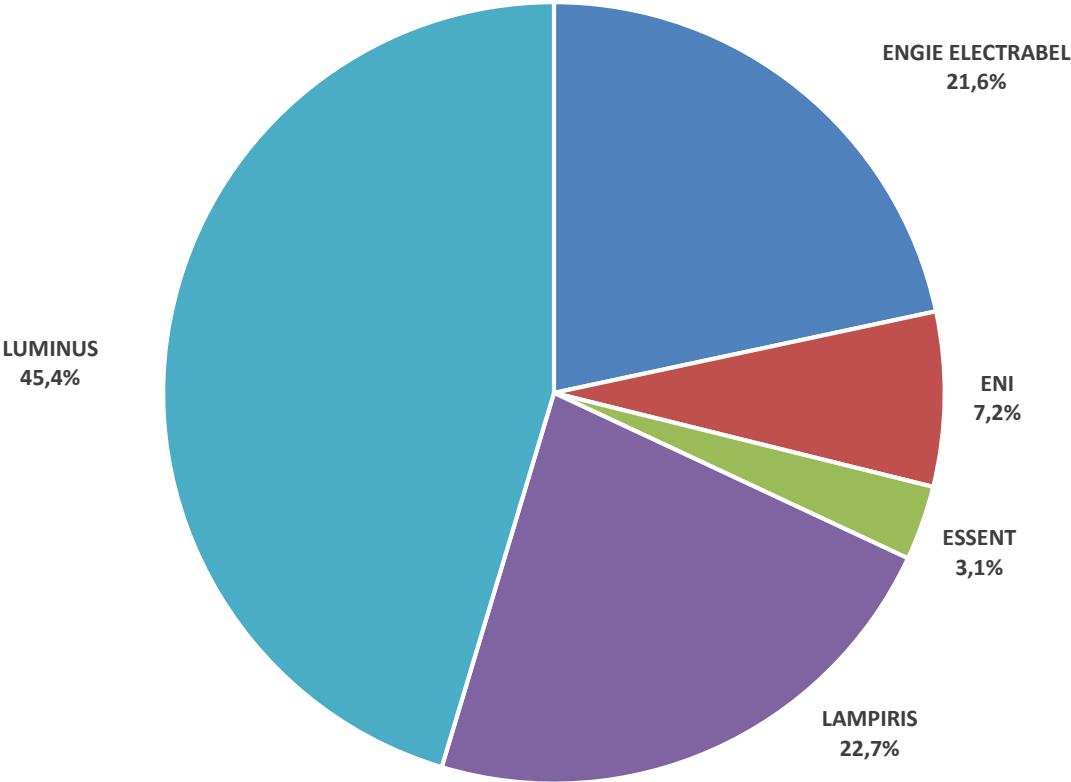
# CONTRACTUELE VOORWAARDEN – CONDITIONS CONTRACTUELLES



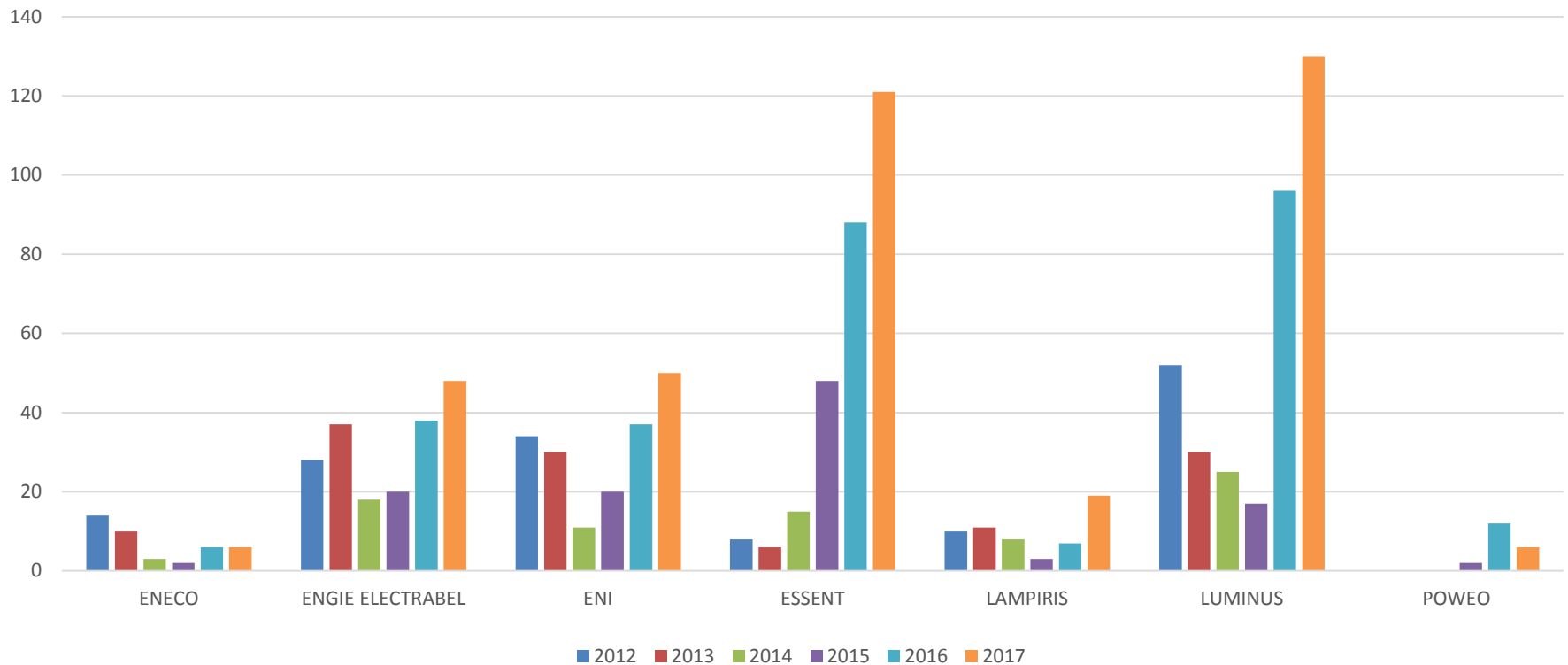
# VERKOOPPRAKTIJKEN – PRATIQUES DE VENTE



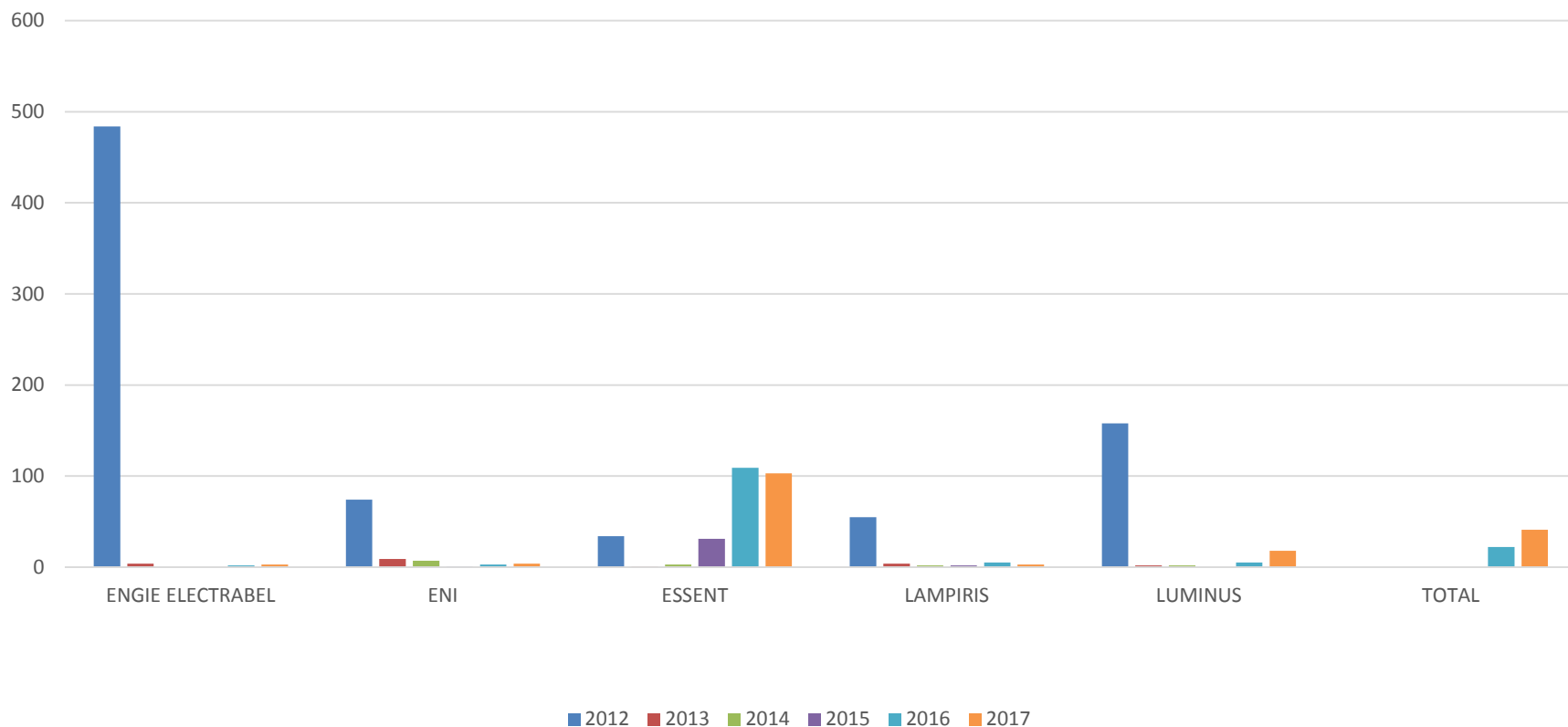
# ANDERE PRODUCTEN EN DIENSTEN – AUTRES BIENS ET SERVICES



# ONGEWENSTE SWITCH – SWITCH NON DÉSIRÉ

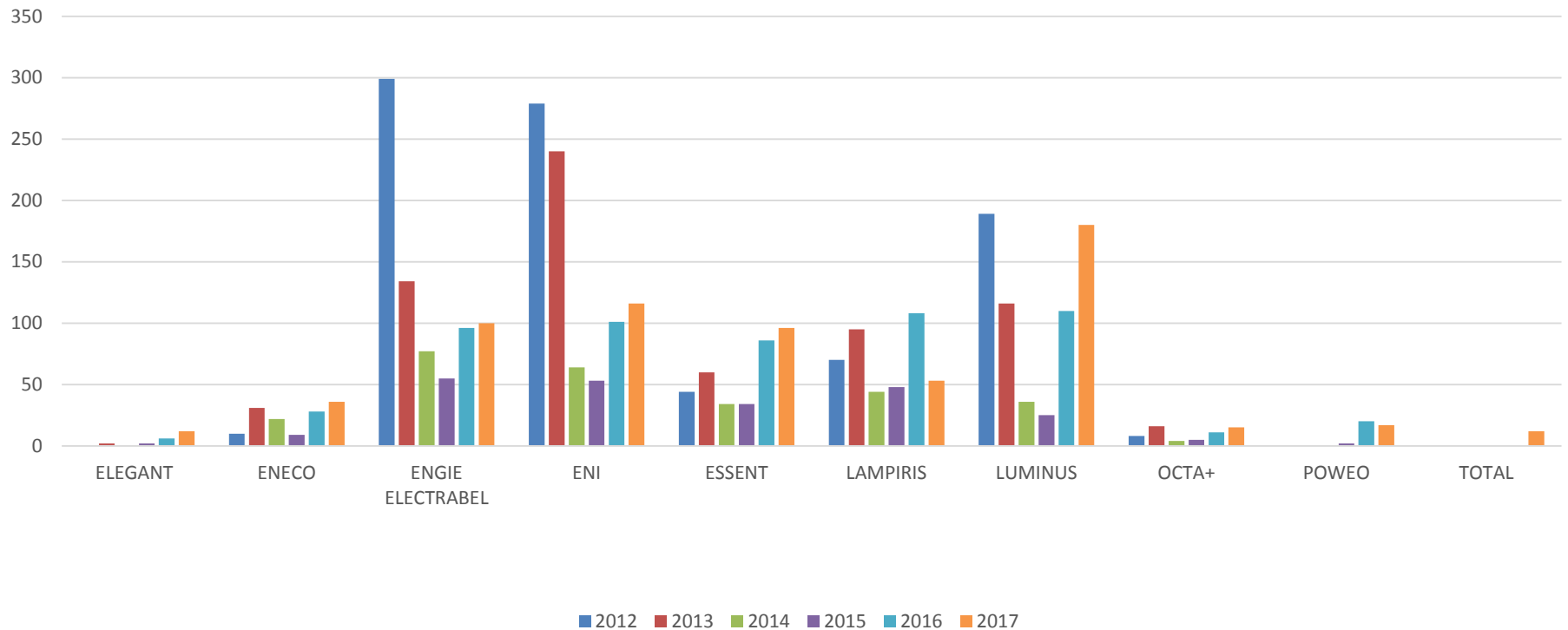


# VERBREKINGSVERGOEDINGEN – INDEMNITÉS DE RUPTURE

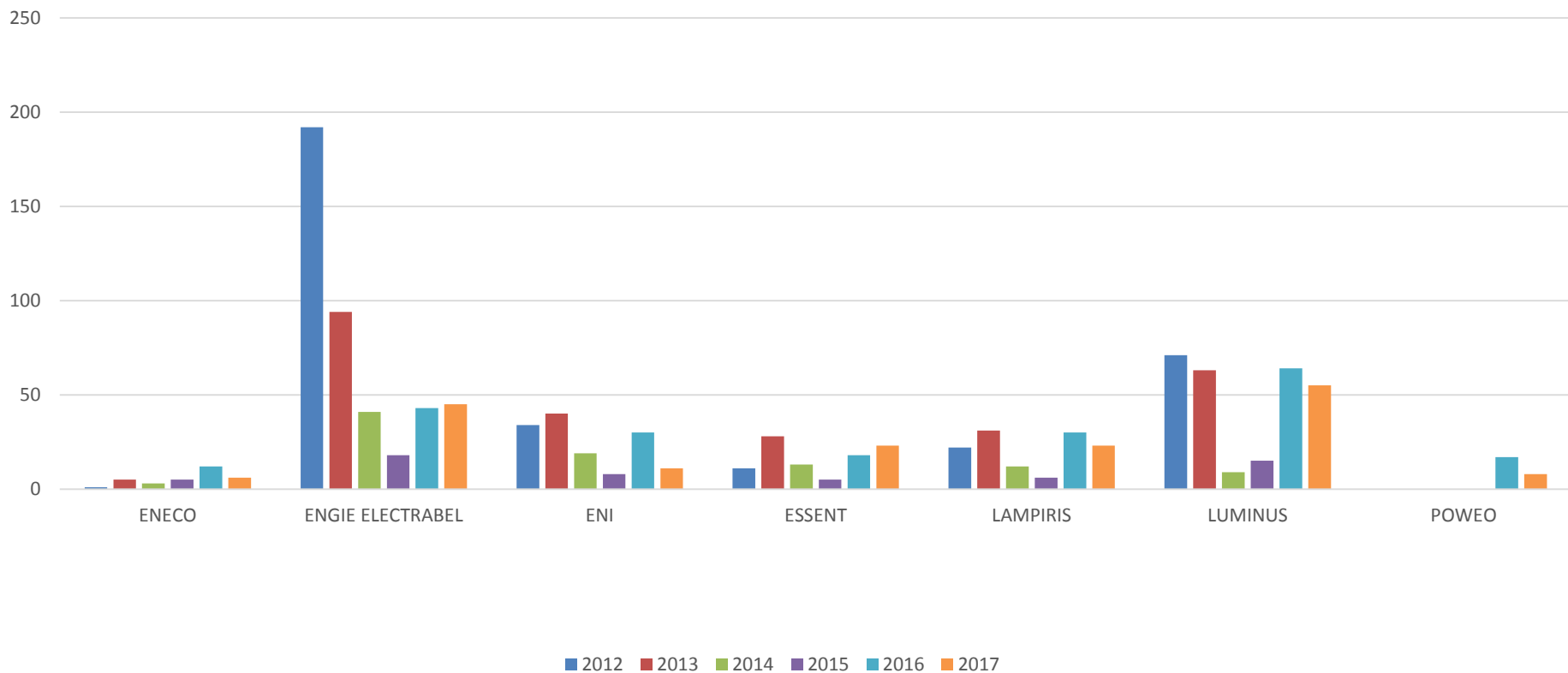




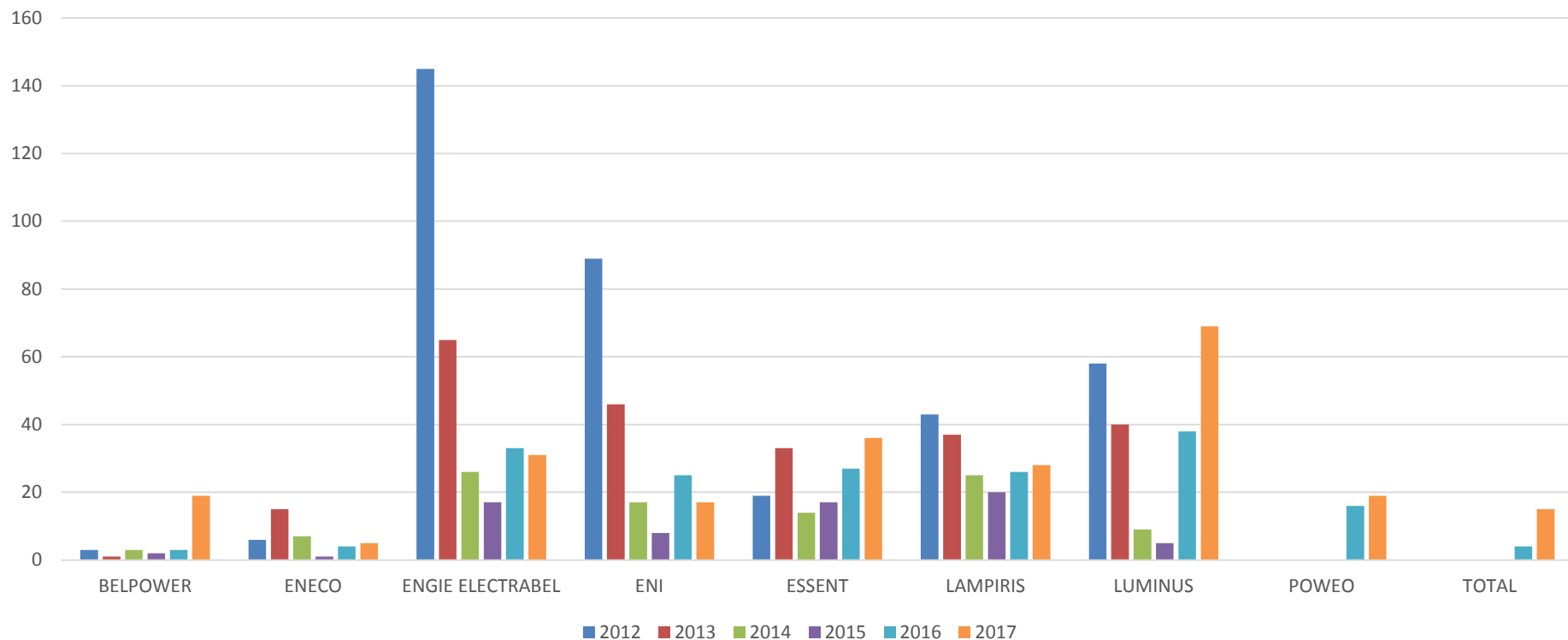
# ADMINISTRATIEVE KOSTEN – COÛTS ADMINISTRATIFS



# AFBETALINGSPLANNEN – PLANS DE PAIEMENT

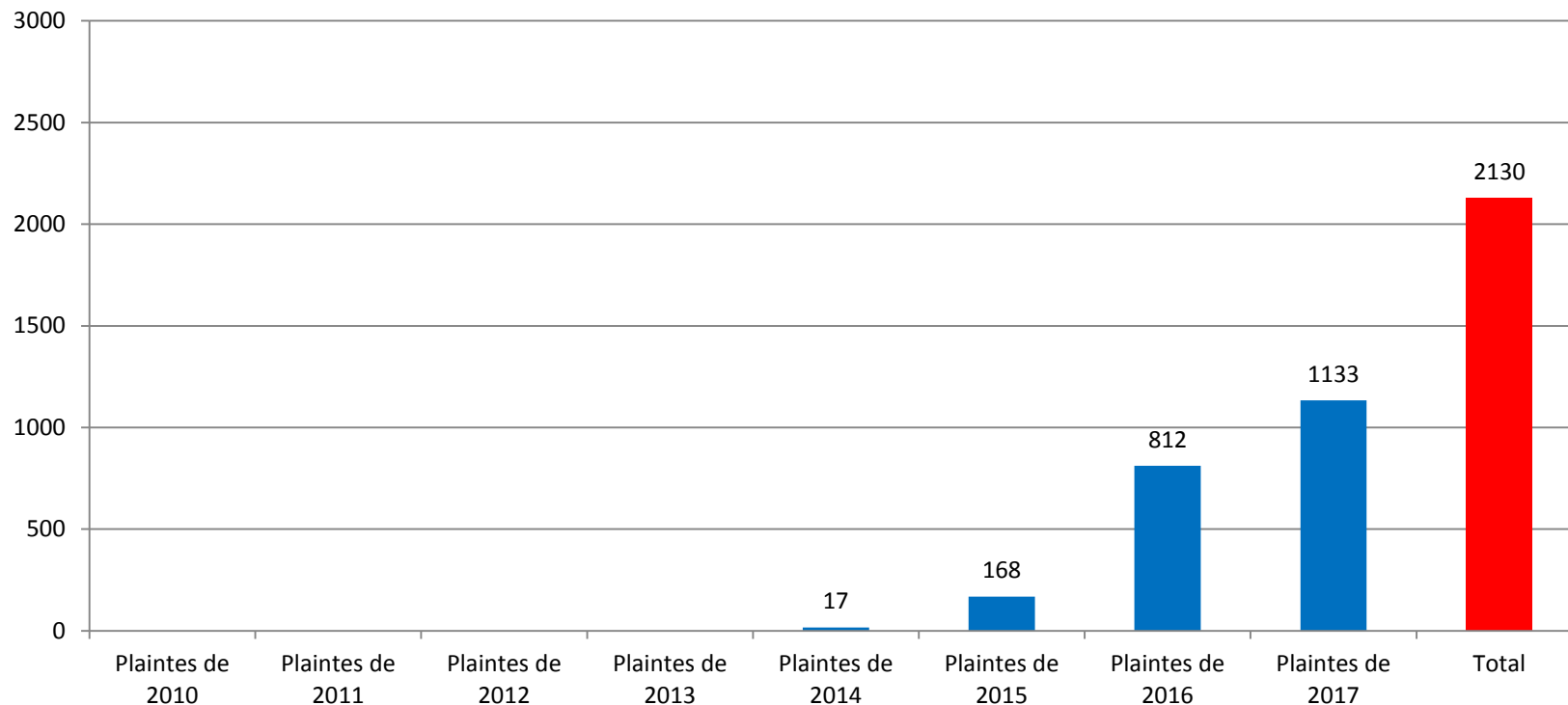


# KREDIETNOTA/TERUGBETALING- NOTE DE CRÉDIT/REMBOURSEMENT



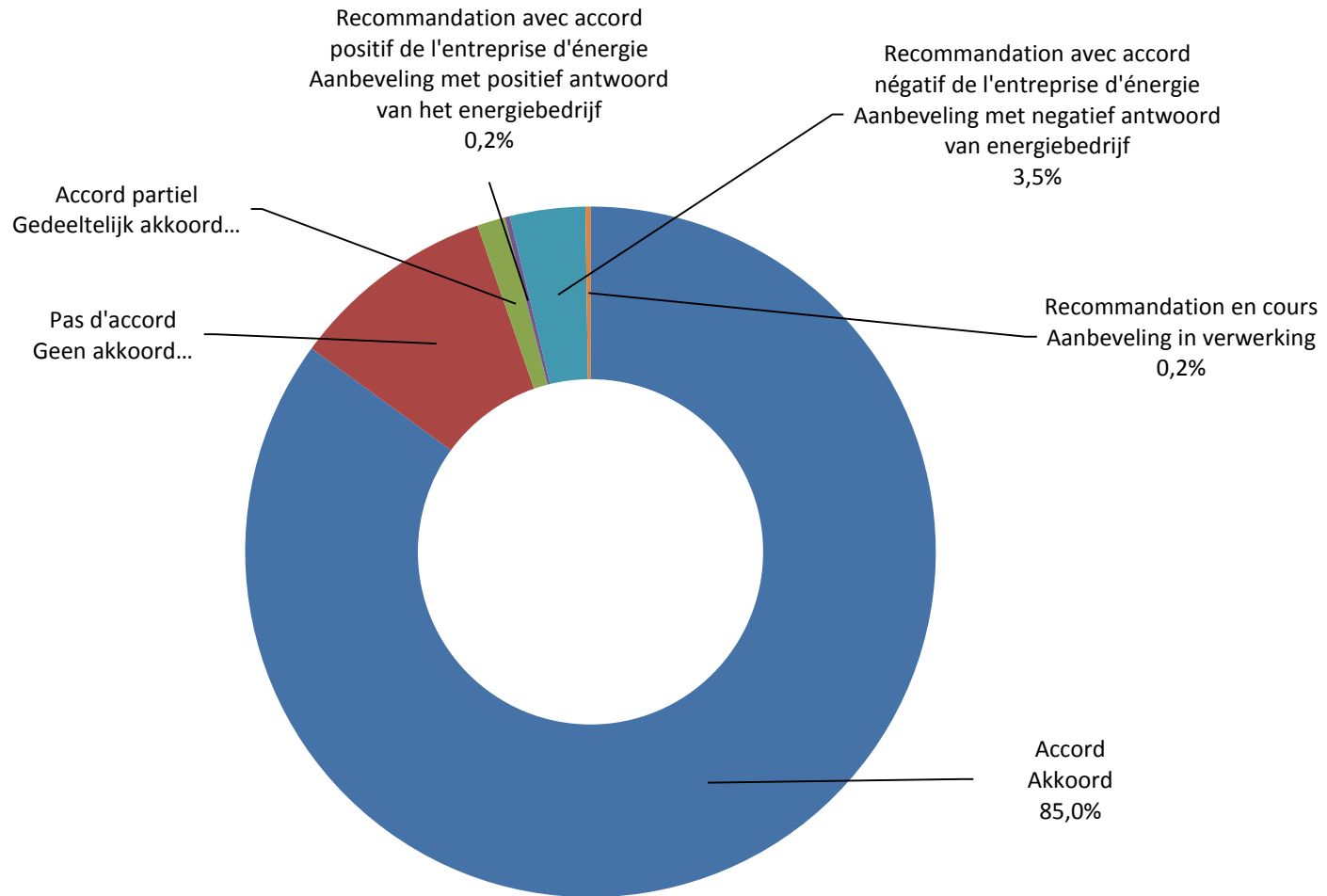
# AANTAL AFGESLOTEN KLACHTEN IN 2017

## NOMBRE DE PLAINTES CLÔTURÉES EN 2017



# RESULTAAT AFGESLOTEN KLACHTEN- 2017

## RÉSULTAT PLAINTES CLÔTURÉES - 2017



# AFGESLOTEN KLACHTEN IN 2017

-

# PLAINTES CLÔTURÉES EN 2017

**590.985 euro** aan **financiële compensaties** of **rechtzettingen** of een **gemiddelde van 227 euro per afgesloten ontvankelijke klacht in 2017**

-

**590.985 euros** de **compensation** ou **rectifications** soit une **moyenne de 227euros** par **plainte recevable clôturée en 2017**



# AANBEVELINGEN 2017

- 78 aanbevelingen **geformuleerd** in 2017
- 85 aanbevelingen **afgesloten** in 2017 waarvan 5 geheel of gedeeltelijk gevolgd en 80 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
- de (retroactieve) toepassing van sociale tarieven
- laattijdige facturen (verjaringstermijn van 5 jaar)
- rechtzetting van metergegevens door distributienetbeheerders



# RECOMMANDATIONS 2017

- 78 recommandations **formulées** en 2017
- 85 recommandations **clôturées** en 2017 dont 5 suivies totalement ou partiellement et 80 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
- application (rétroactive) des tarifs sociaux
- factures tardives (délai de prescription)
- correction des données de comptage





# BELEIDSADVIES 2017

Met betrekking tot het aanrekenen van de vaste vergoeding voor een volledig jaar bij de klanten die hun contract vervroegd beëindigen heeft de Ombudsdienst einde 2017 op vraag van de Kamercommissie Bedrijfsleven het beleidsadvies 17.011 geformuleerd.

De Ombudsdienst voor Energie stelt vast dat voor deze geschillen de limieten van de wettelijke opdracht van de Ombudsdienst zijn bereikt, namelijk het versturen van niet-bindende aanbevelingen aan de betrokken energiebedrijven indien er geen minnelijke schikking kan getroffen worden en het formuleren van een beleidsadvies aan de beleidsmakers of de wetgever.

Desondanks blijft de Ombudsdienst het wettelijk karakter van deze vergoedingen in vraag stellen.



# AVIS POLITIQUE 2017

Le Service de Médiation, sur base d'une demande de la Commission Économie de la Chambre des représentants, a formulé fin 2017 son avis 17.011 concernant l'imputation dans les factures d'une redevance fixe pour une année entière auprès de clients qui changent plus tôt que l'échéance annuelle.

Le Service de Médiation constate avec cette problématique qu'il a atteint les limites de ses possibilités d'action dans le cadre de ses compétences légales. En effet, lorsque l'envoi de recommandations non contraignantes aux entreprises d'énergie concernées n'est pas suivi par l'entreprise d'énergie, il ne reste au Service de Médiation de l'Énergie qu'à formuler des avis politiques aux instances en charge de la rédaction des législations.

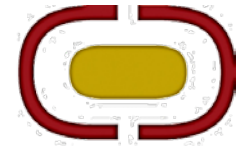
Le Service de Médiation continue, néanmoins, de s'interroger sur le caractère légal de ces redevances.





National Energy Ombudsmen Network





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

**ACTIVITEITENVERSLAG  
RAPPORT D'ACTIVITES**

**2017**

