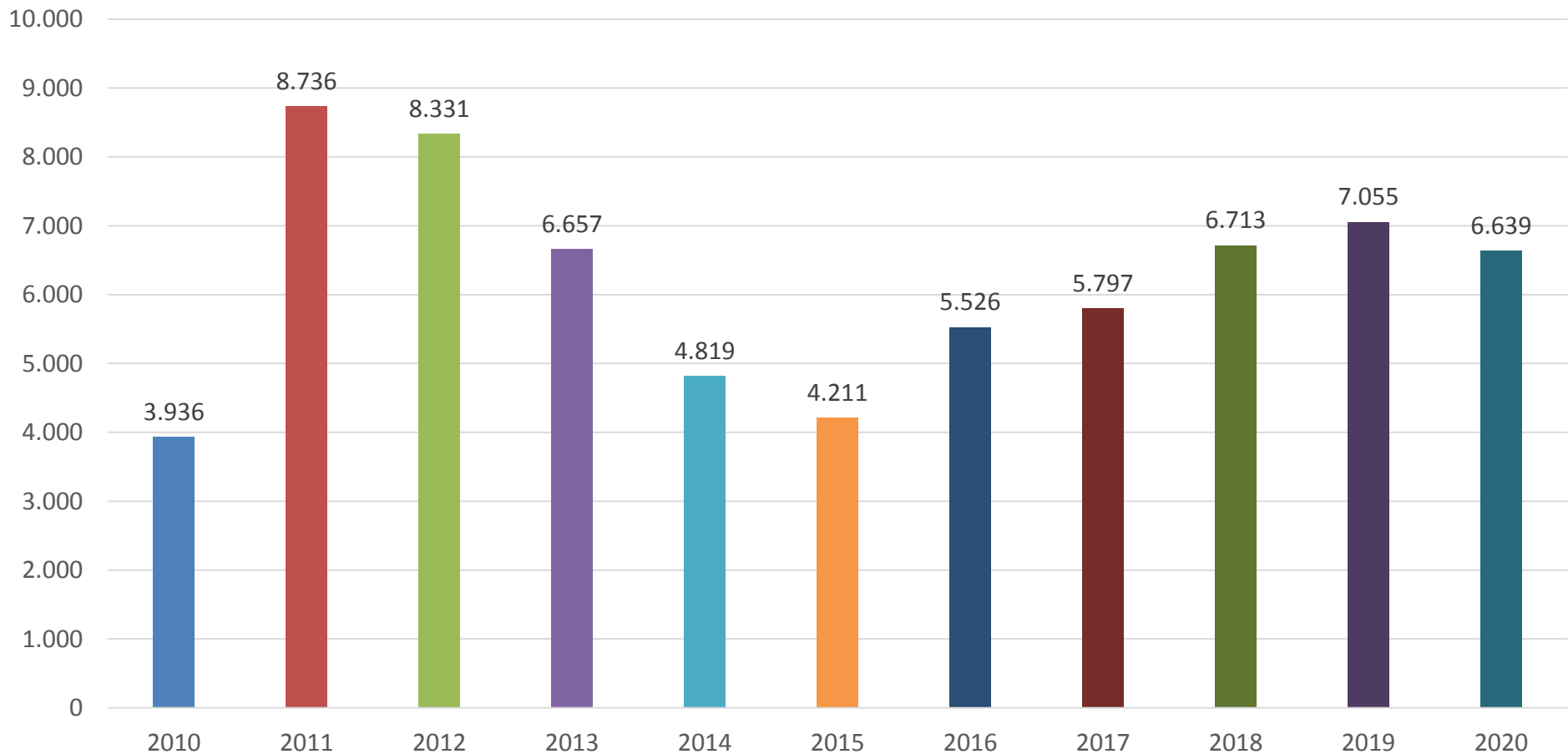


**Activiteitenverslag
Rapport d'Activités**

2020

AANTAL KLACHTEN | NOMBRE DE PLAINTES



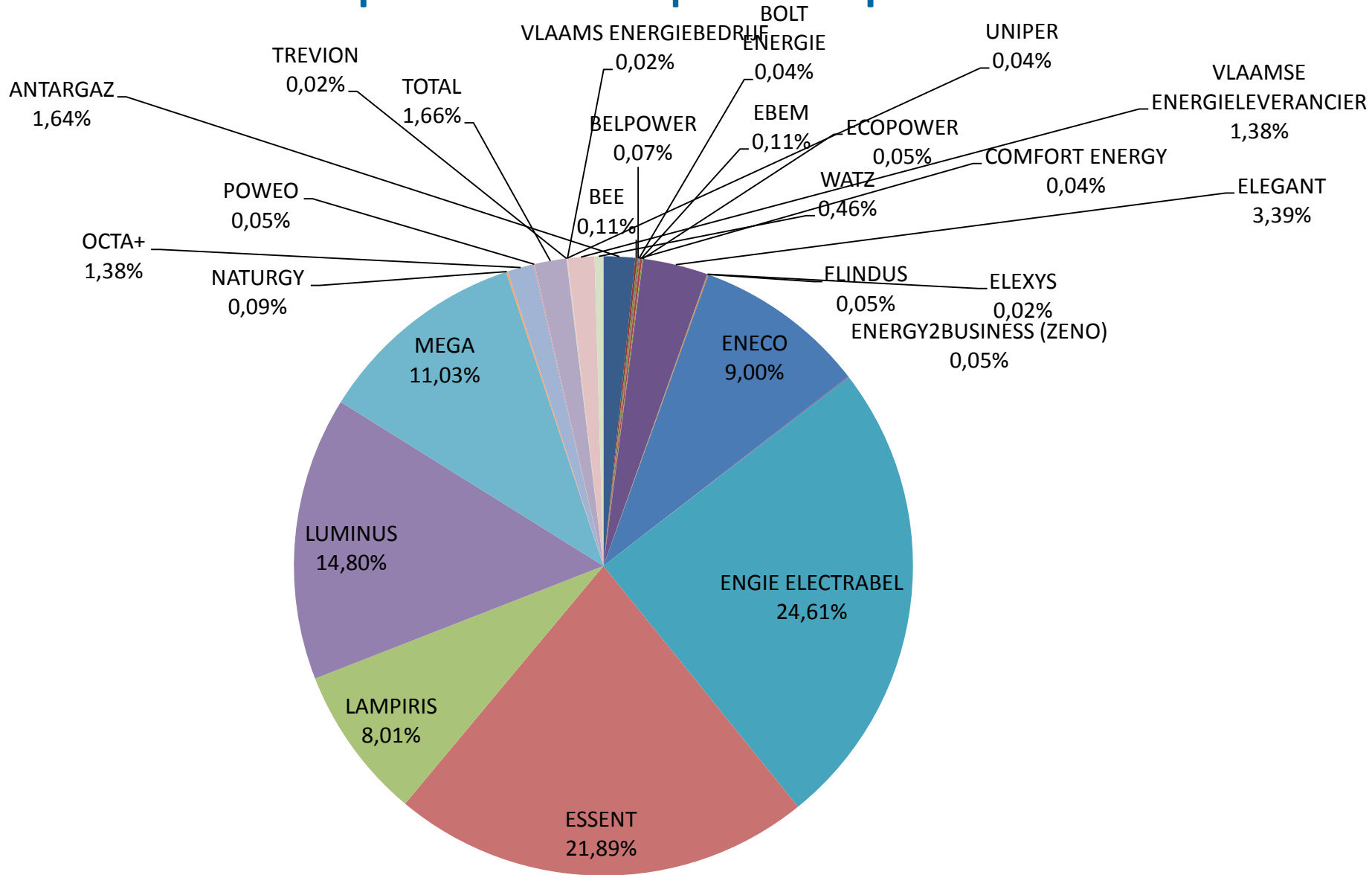
Klachten per leverancier | Plaintes par fournisseur (1)

Leverancier	2016	2017	2018	2019	2020
ANTARGAZ	3	7	7	36	93
BEE		0	3	6	6
BELPOWER	27	80	845	25	4
BOLT ENERGIE					2
COCITER				1	
COMFORT ENERGY	10	11	9	4	2
E.ON	8	7	7	2	
EBEM	4	7	6	5	6
ECOPOWER	8	6	4	5	3
ELEGANT	32	58	91	115	192
ELEXYS	7	5		2	1
ELINDUS	6	5	5	9	3
ENECO	184	162	400	479	509
ENERGIE 2030	6	4	1	2	
ENERGY PEOPLE	7	7	102	215	
ENERGY2BUSINESS (ZENO)			18	22	3
ENGIE ELECTRABEL	847	912	1107	989	1392
ENI	552	543	206		

Klachten per leverancier | Plaintes par fournisseur (2)

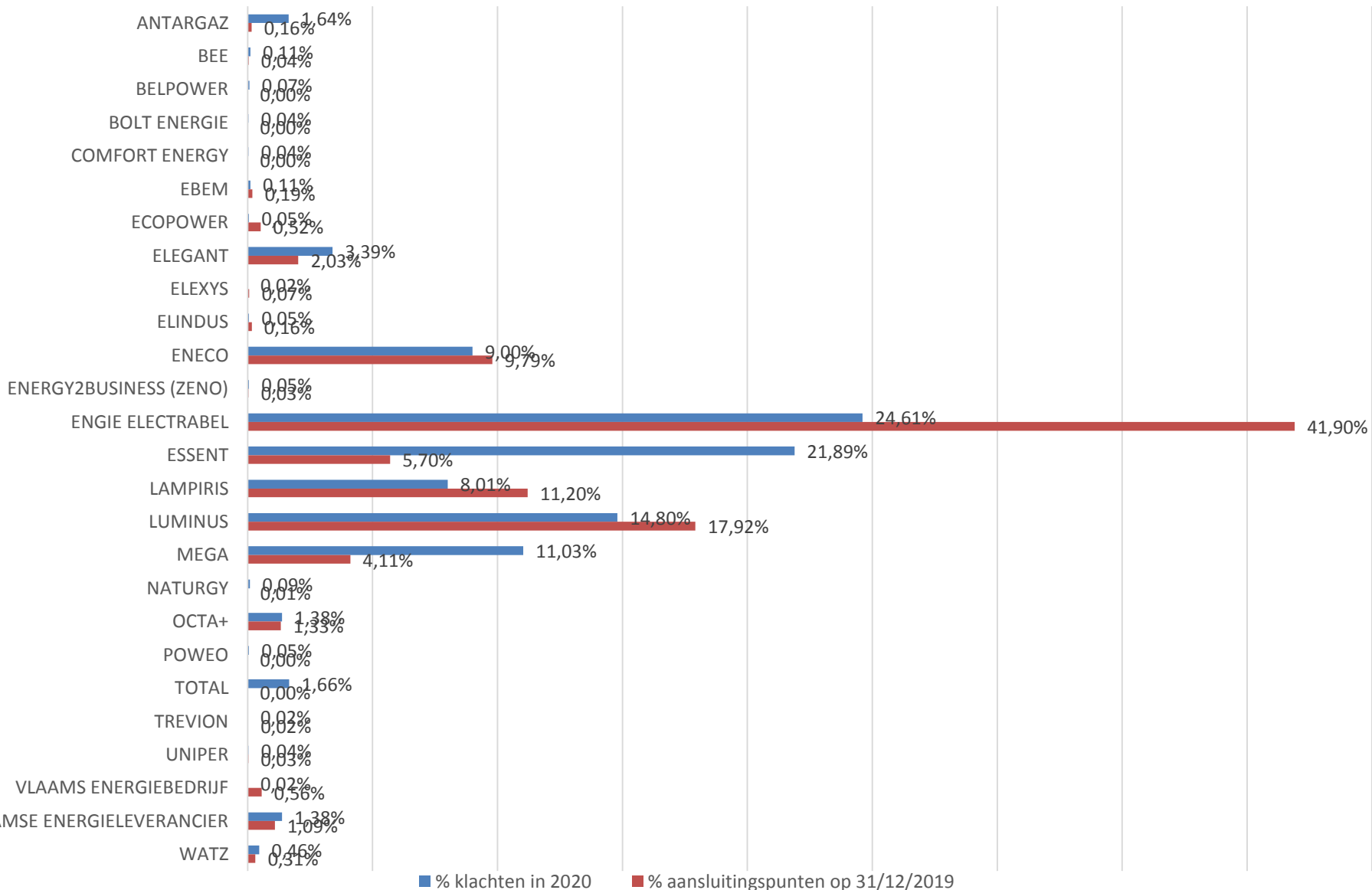
Leverancier	2016	2017	2018	2019	2020
ENOVOS		35	49	2	
ESSENT	702	869	754	1636	1238
LAMPIRIS	455	370	398	528	453
LUMINUS	1346	1370	1385	1216	837
MEGA	34	35	78	422	624
NATURGY			1	2	5
OCTA+	83	87	90	83	78
POWEO	197	132	107	77	3
SCHOLT ENERGY CONTROL				1	
TOTAL	98	165	113	85	94
TREVION			2		1
UNIPER					2
VLAAMS ENERGIEBEDRIJF			4		1
VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER				28	78
WATZ	7	13	25	27	26
Totaal	4623	4890	5817	6024	5656

Klachten per leverancier | Plaintes par fournisseur



Klachten versus marktaandeel | Plaintes versus part de marché

0,00% 5,00% 10,00% 15,00% 20,00% 25,00% 30,00% 35,00% 40,00% 45,00%



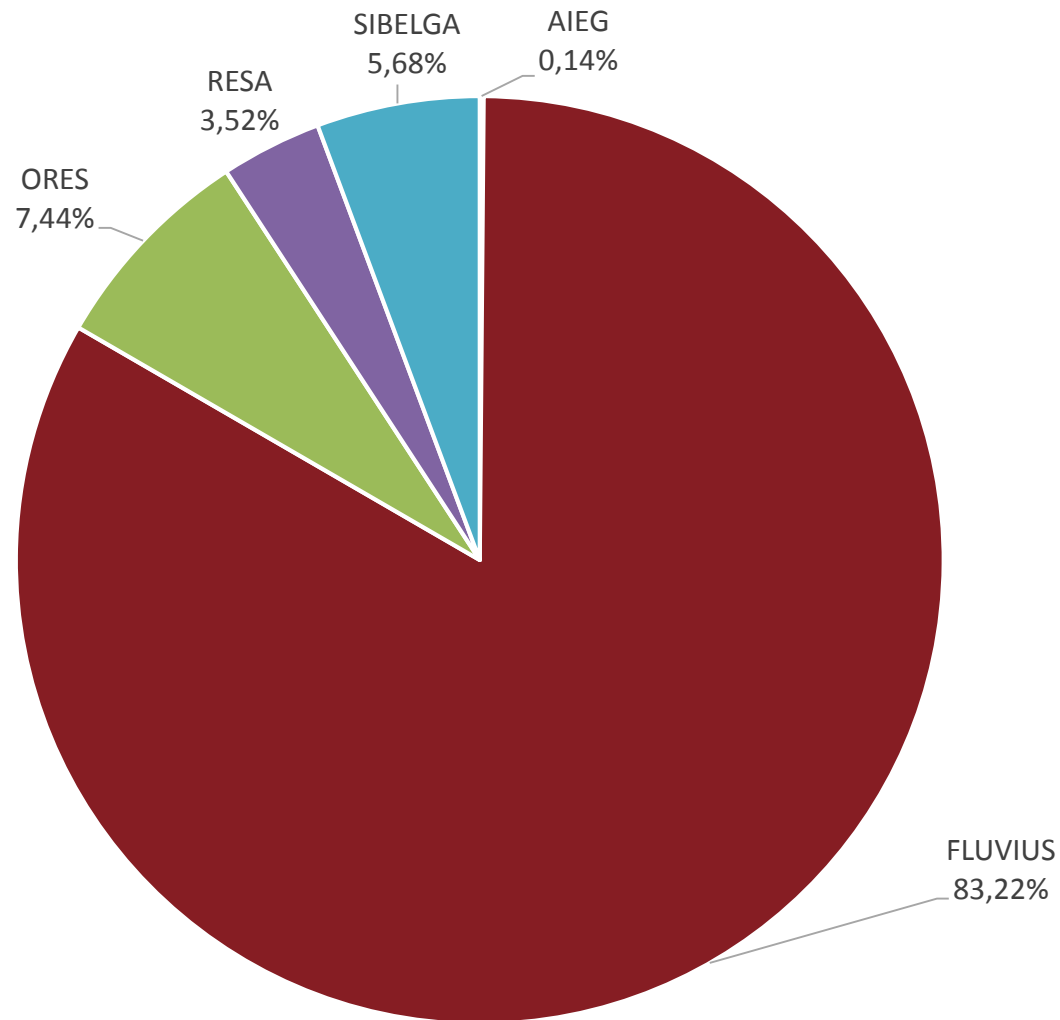
■ % klachten in 2020

■ % aansluitingspunten op 31/12/2019

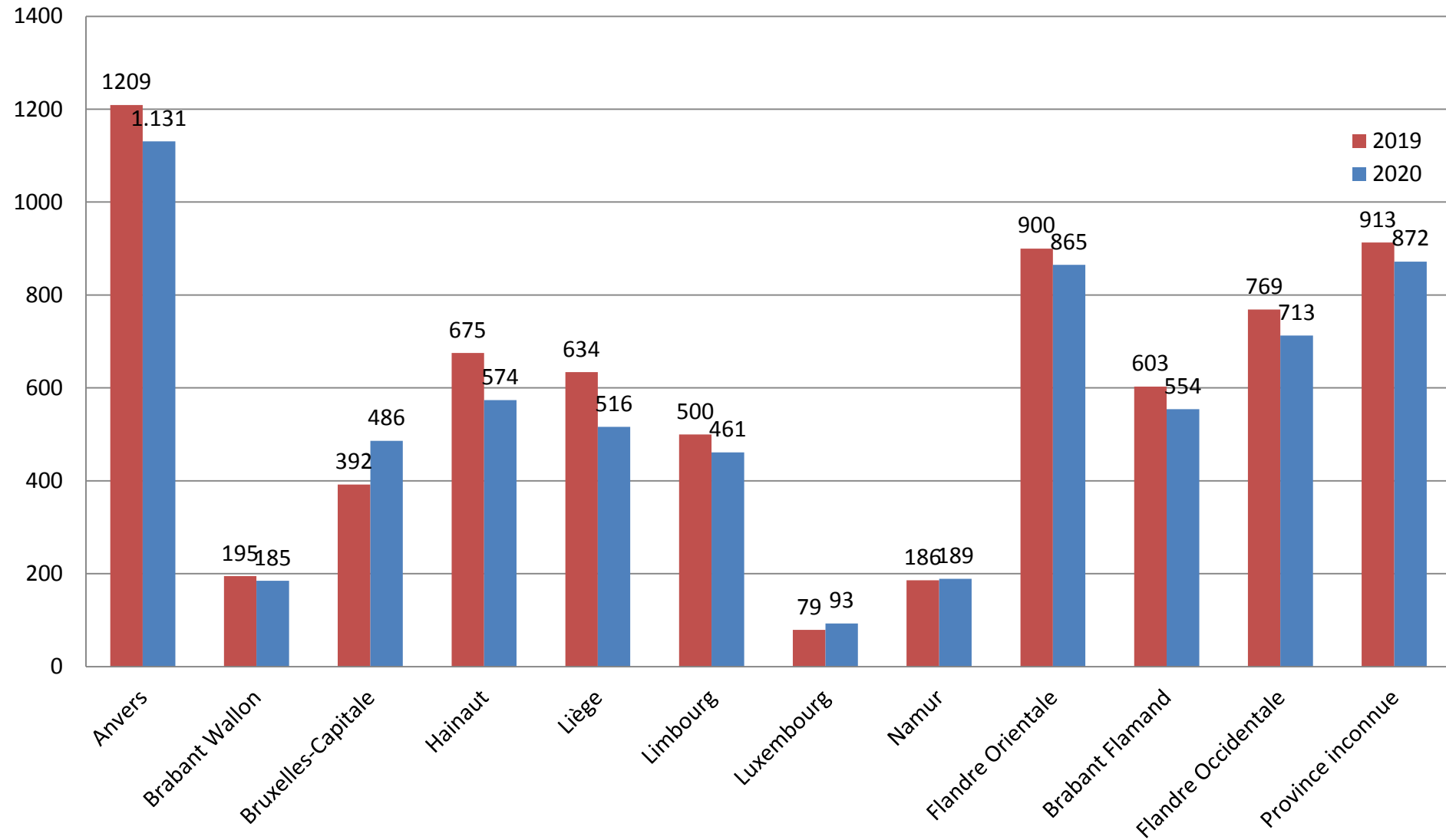
Klachten per DNB | Plaintes par GRD

	Plaintes 2012	Plaintes 2013	Plaintes 2014	Plaintes 2015	Plaintes 2016	Plaintes 2017	Plaintes 2018	Plaintes 2019	Plaintes 2020
Flandre									
FLUVIUS	1.094	890	611	492	630	844	822	877	615
Total	1.094	890	611	492	630	844	822	877	615
Bruxelles									
SIBELGA	140	133	108	116	69	63	55	52	42
Total	140	133	108	116	69	63	55	52	42
Wallonie									
AIEG	1	2	0	1	2	1	0	1	1
AIESH	1	3	0	0	0	0	0	0	0
ORES	189	190	113	82	100	79	81	54	55
RÉGIE DE WAVRE	1	1	1	0	0	1	0	1	0
RESA	61	56	52	34	35	36	28	32	26
Total	253	252	166	117	137	117	109	88	82
									0
Total	1.487	1.275	885	725	836	1.024	986	1.017	739

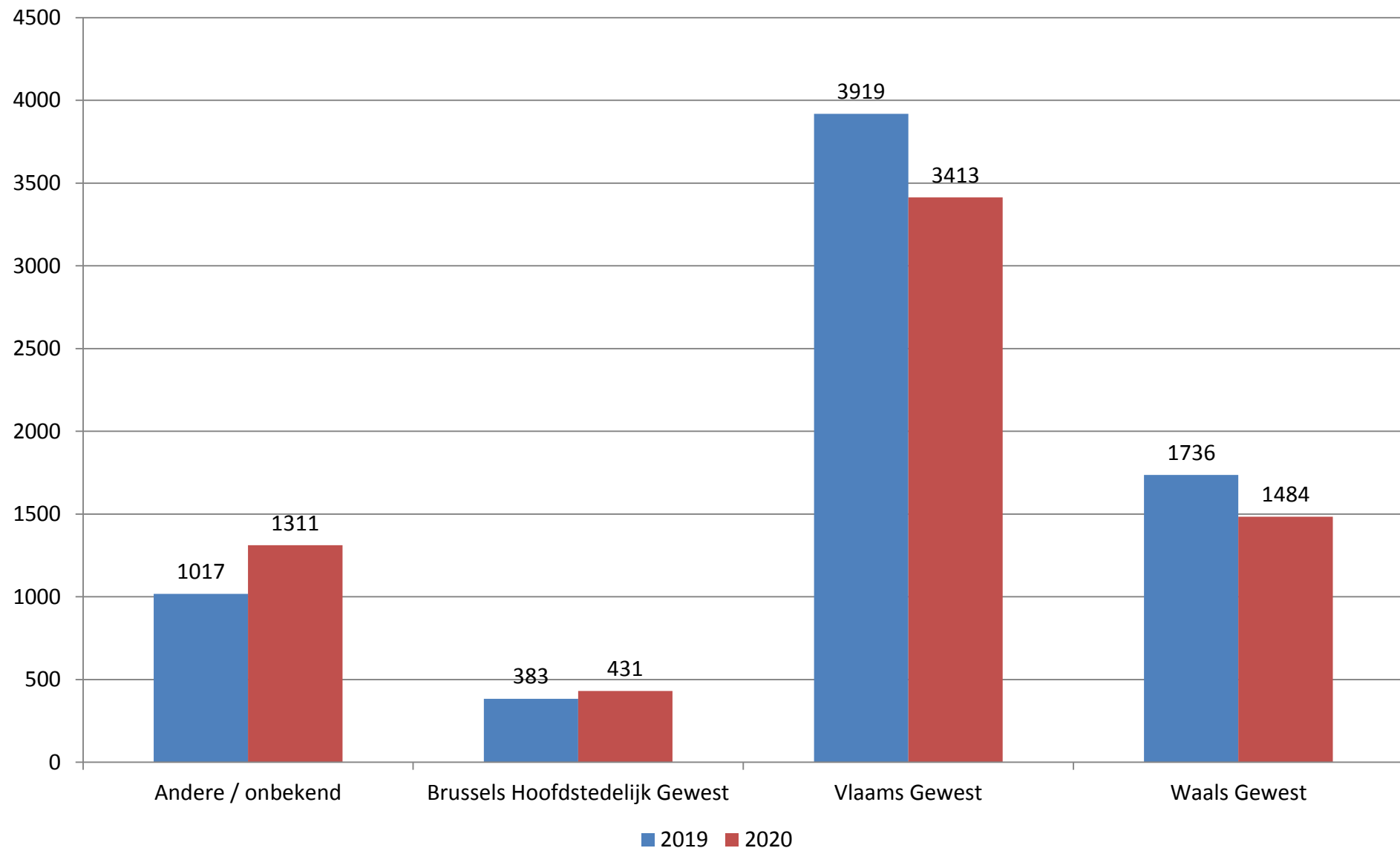
Klachten per DNB | Plaintes par GRD



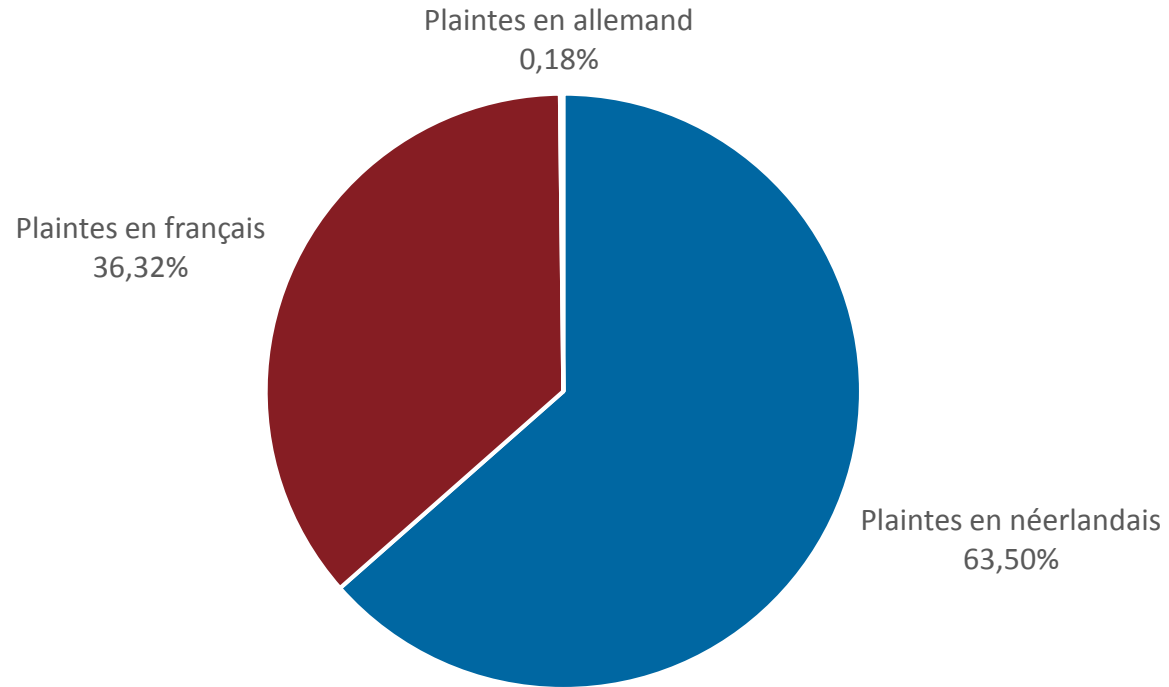
Aantal klachten per provincie | Nombre de plaintes par province



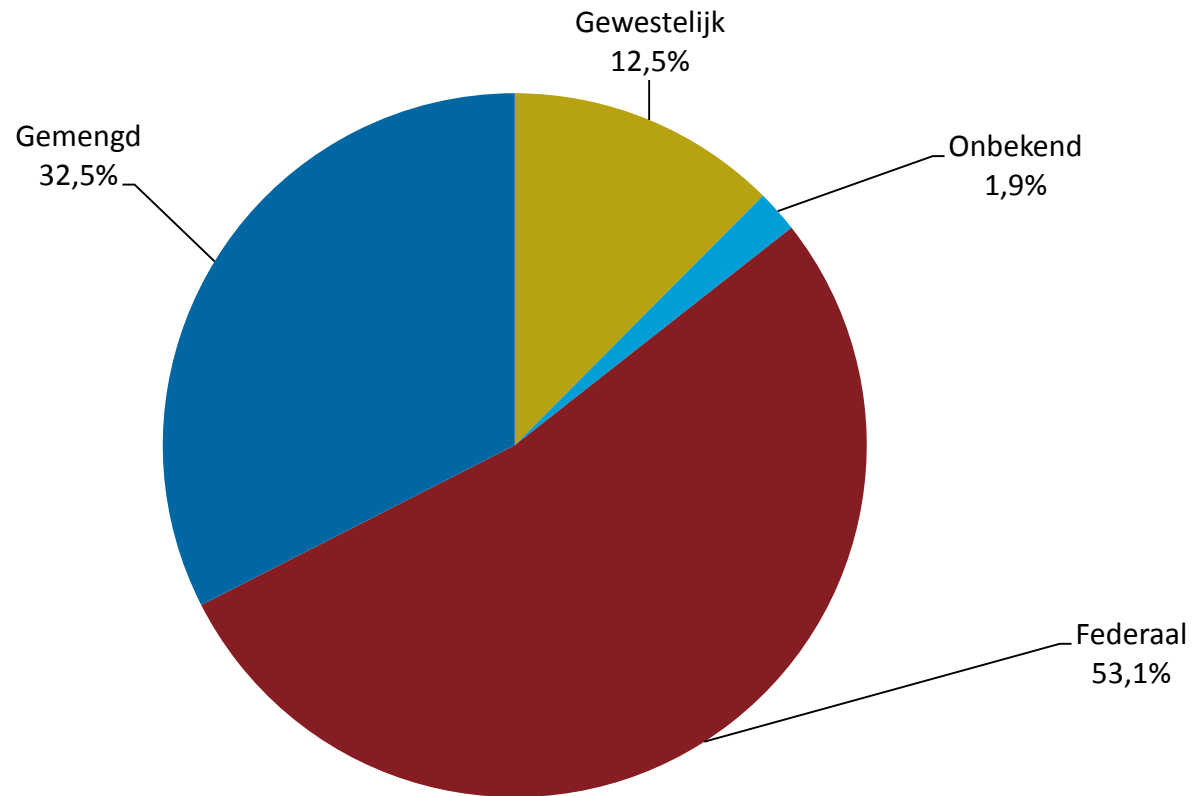
Aantal klachten per gewest | Nombre de plaintes par région



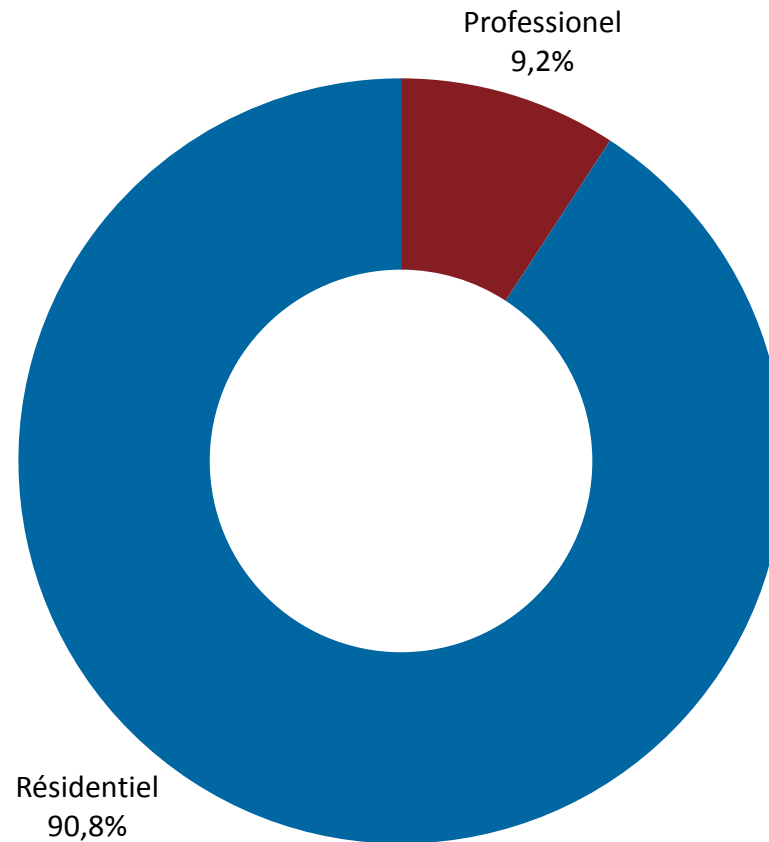
Aantal klachten per taalgroep | Nombre de plaintes par rôle linguistique



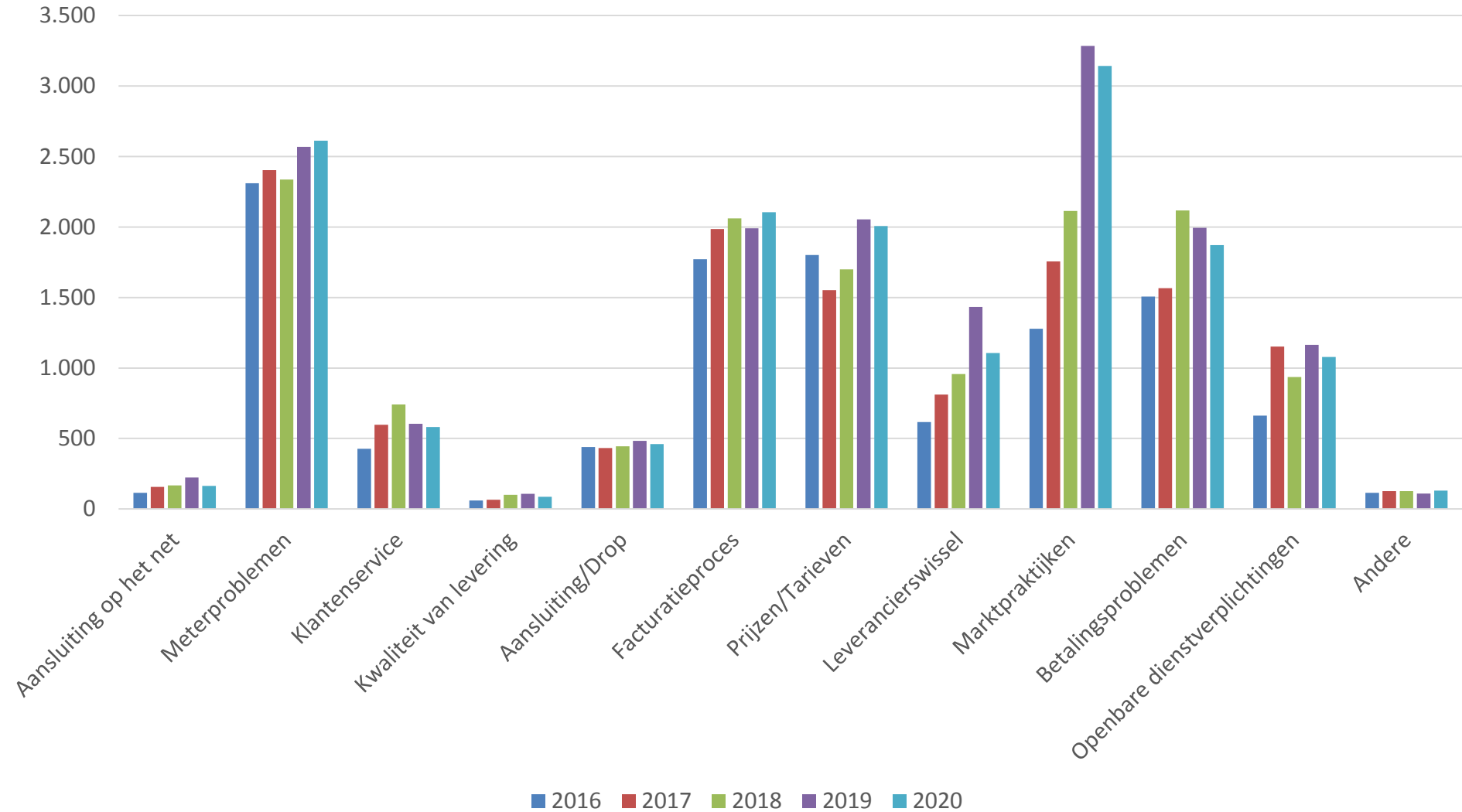
Aantal klachten per bevoegdheidsdomein | Nombre de plaintes par domaine de compétence



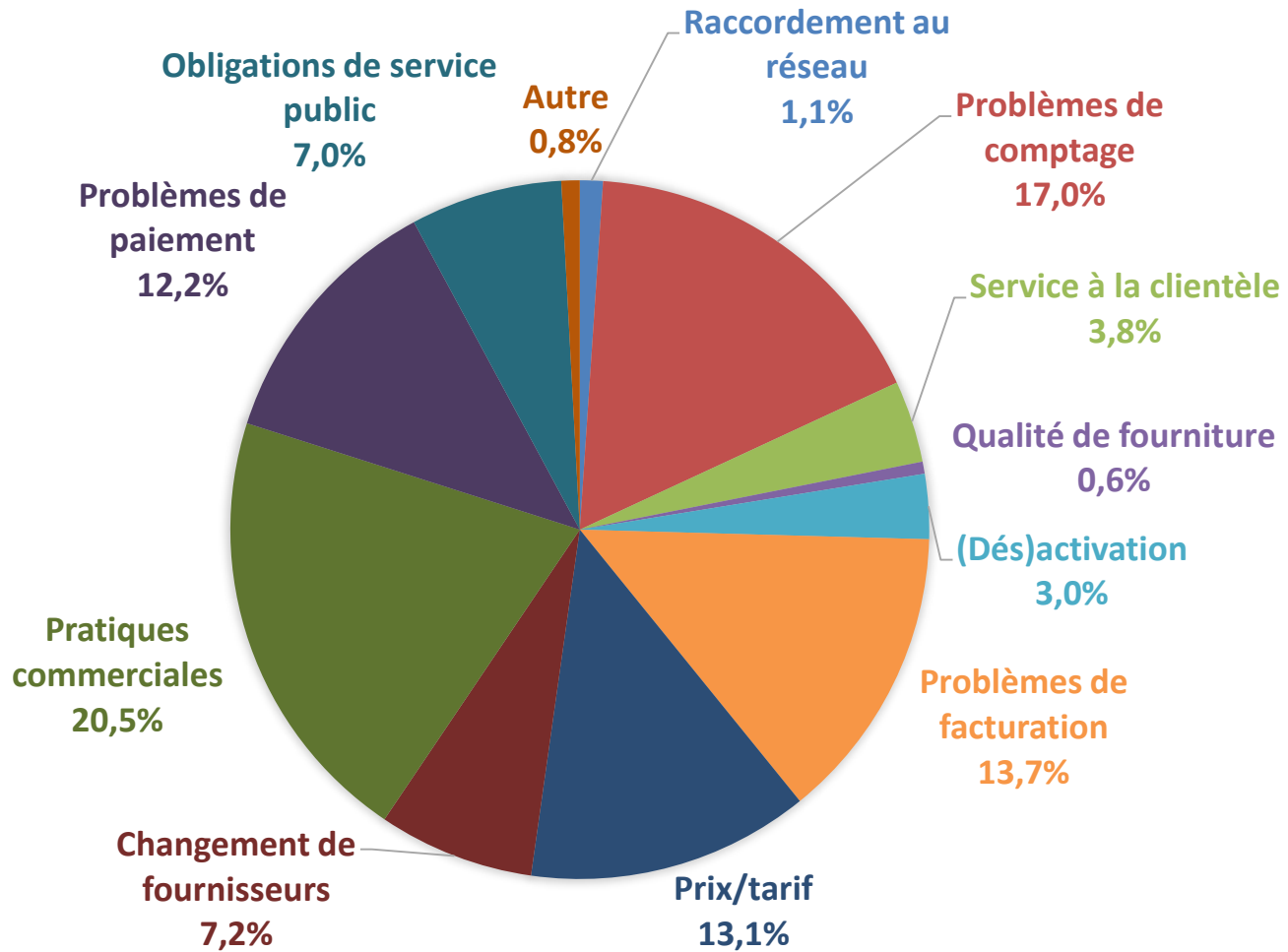
Professioneel versus Residentieel | Professionnel versus Résidentiel



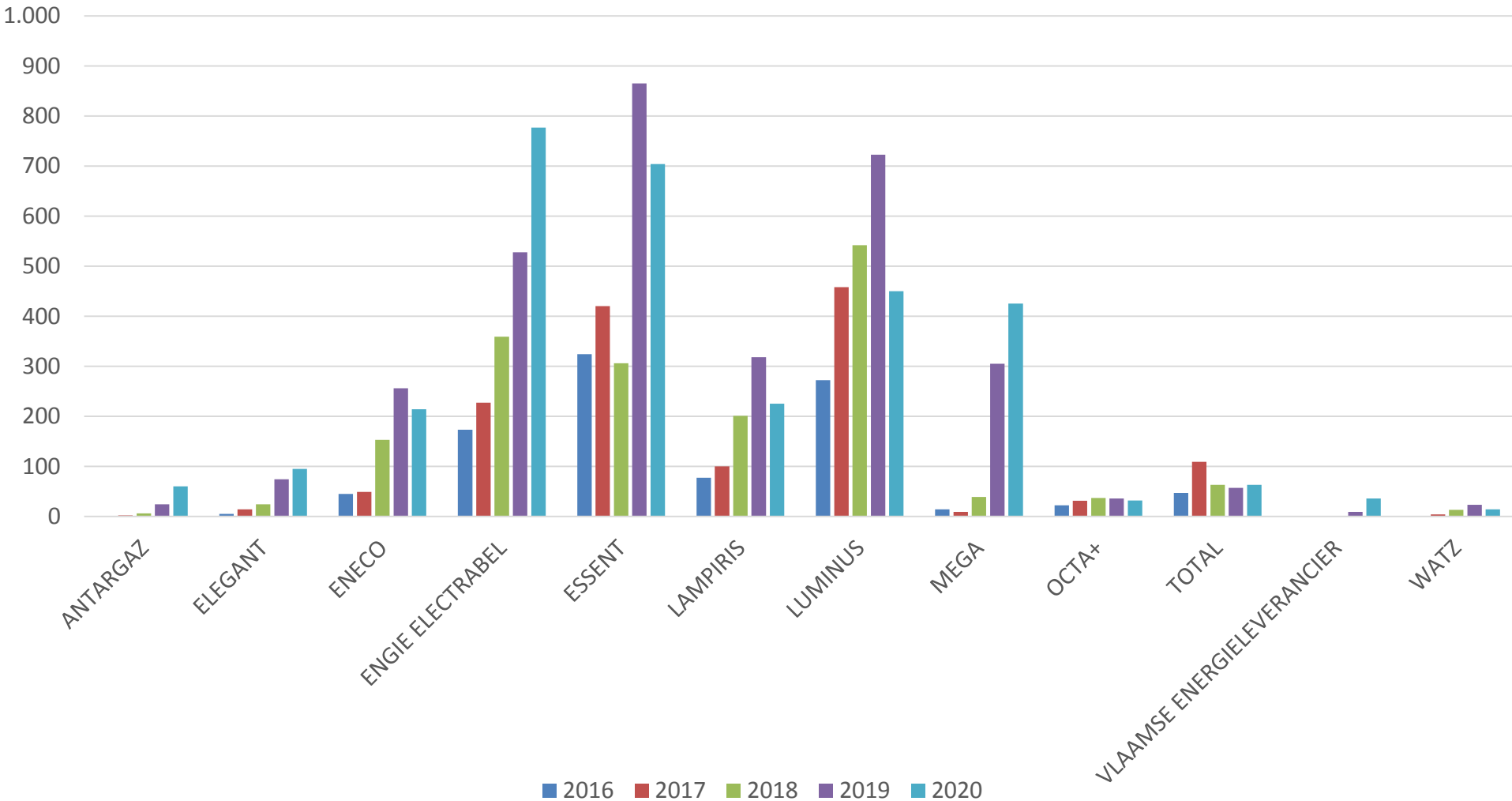
Klachtensoort | Types de plaintes



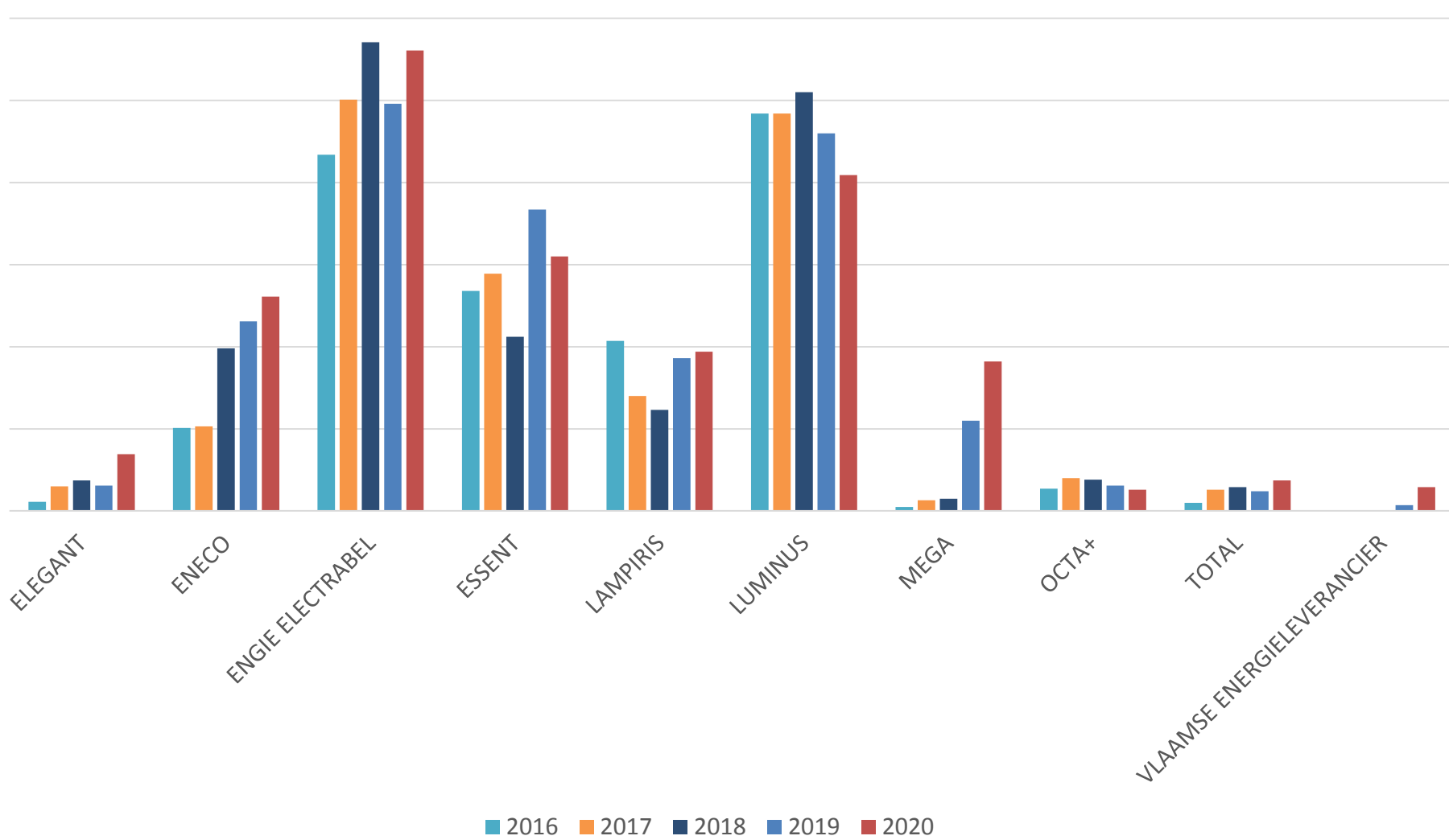
Klachtensoort | Types de plaintes



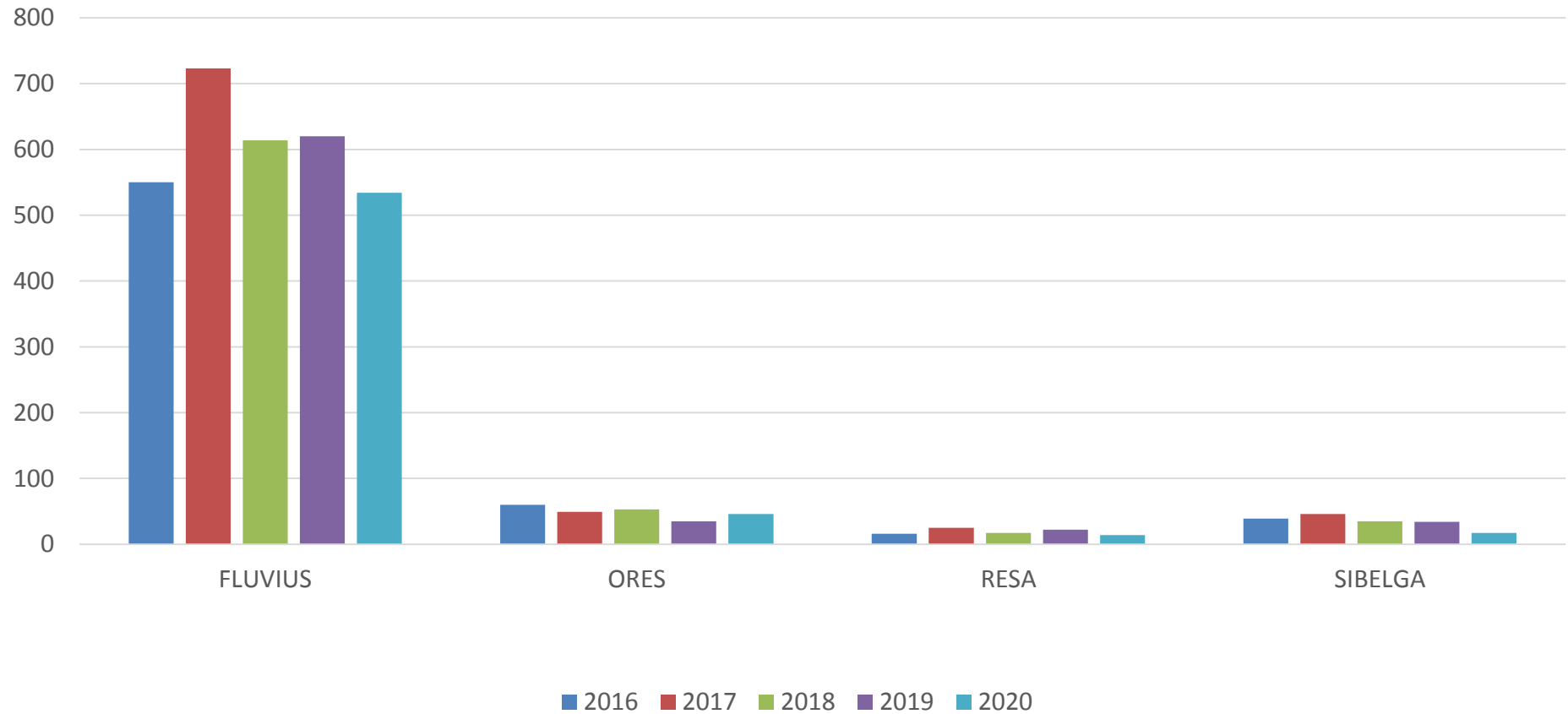
Marktpraktijken | Pratiques de marché (20,5 %)



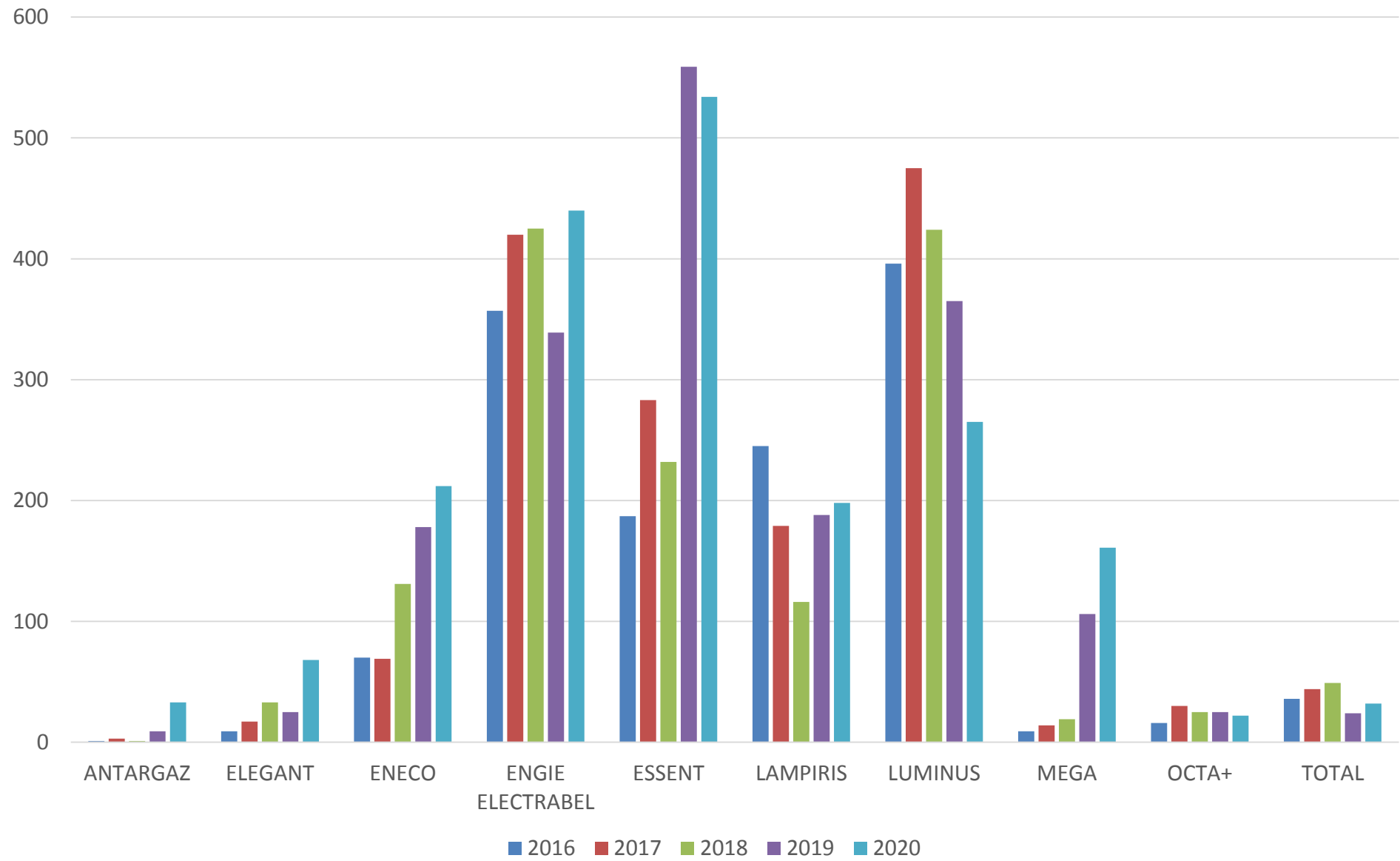
Meterproblemen | Problèmes de comptage (17 %)



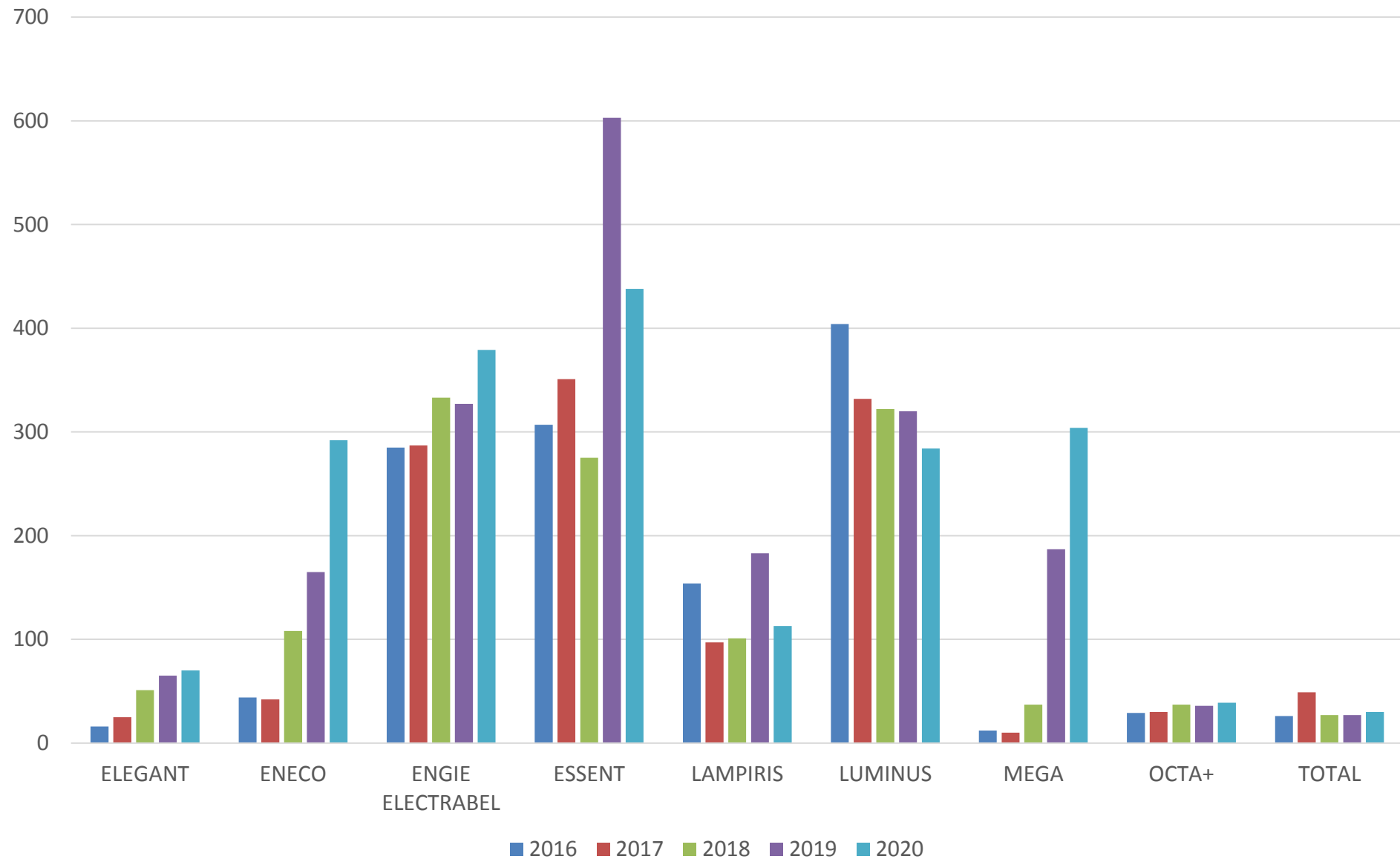
Meterproblemen – DNB | Problèmes de comptage GRD



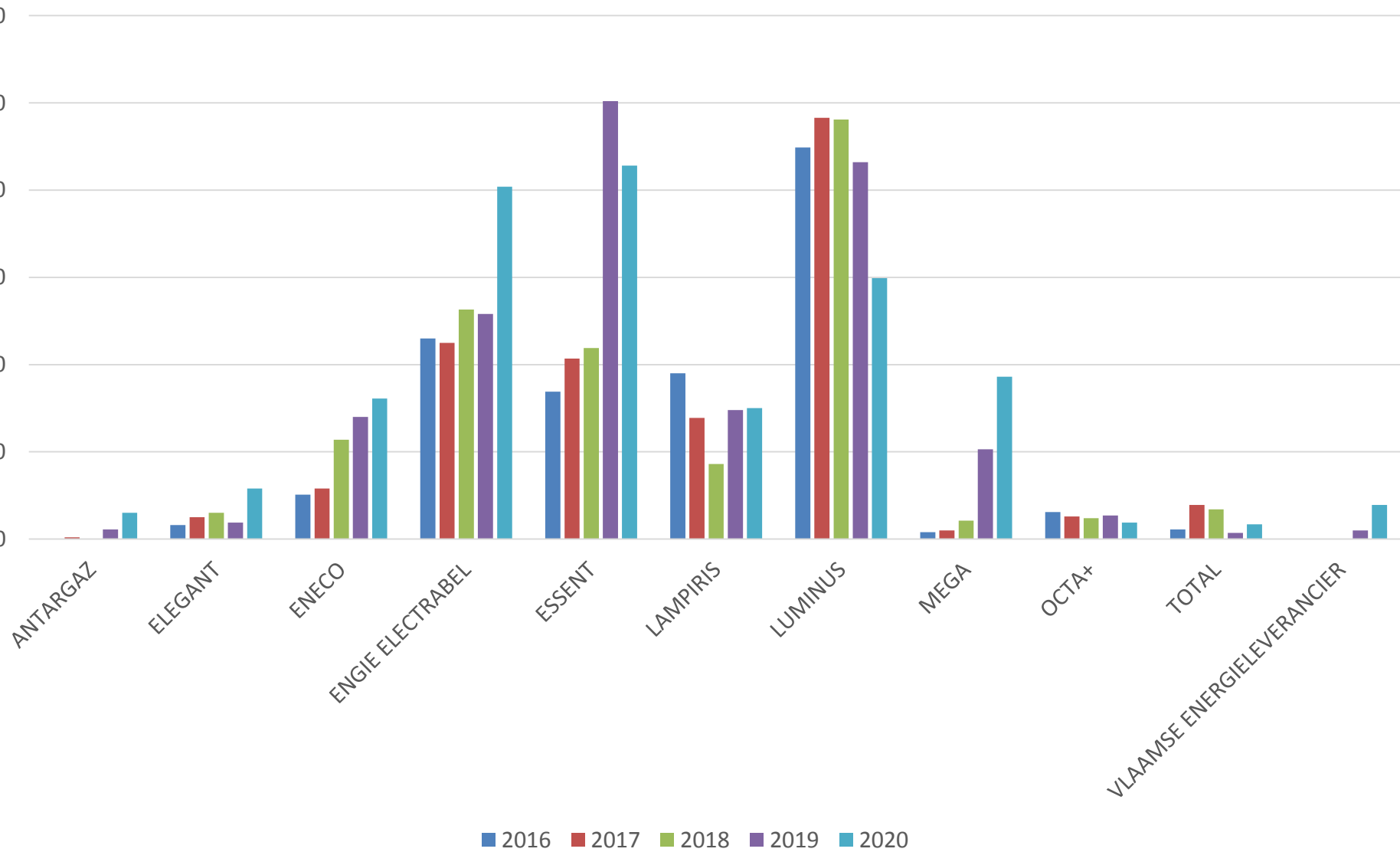
Facturatieproces | Processus de facturation (13,7 %)



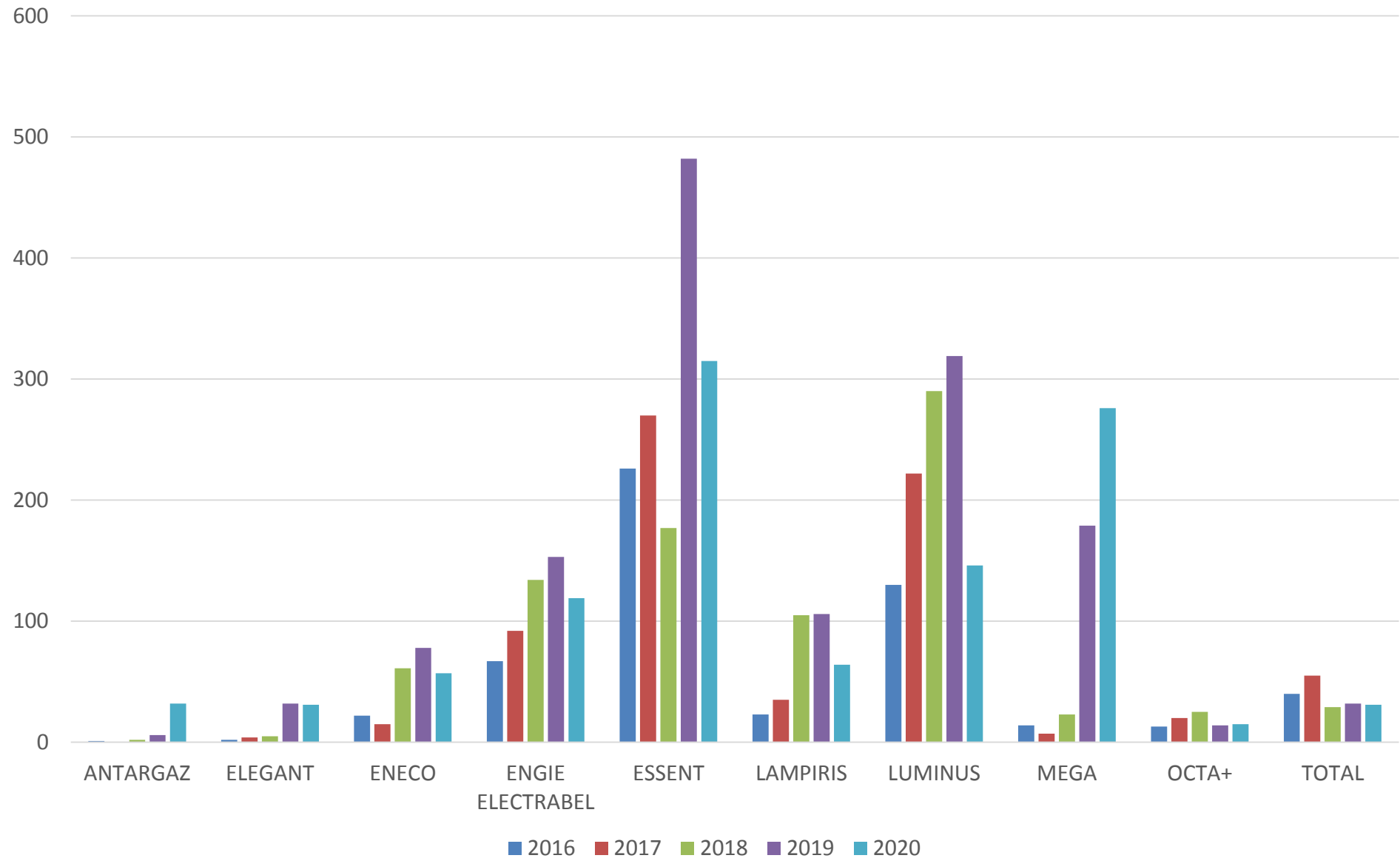
Transparantie van prijzen | Transparence des prix (13,1 %)



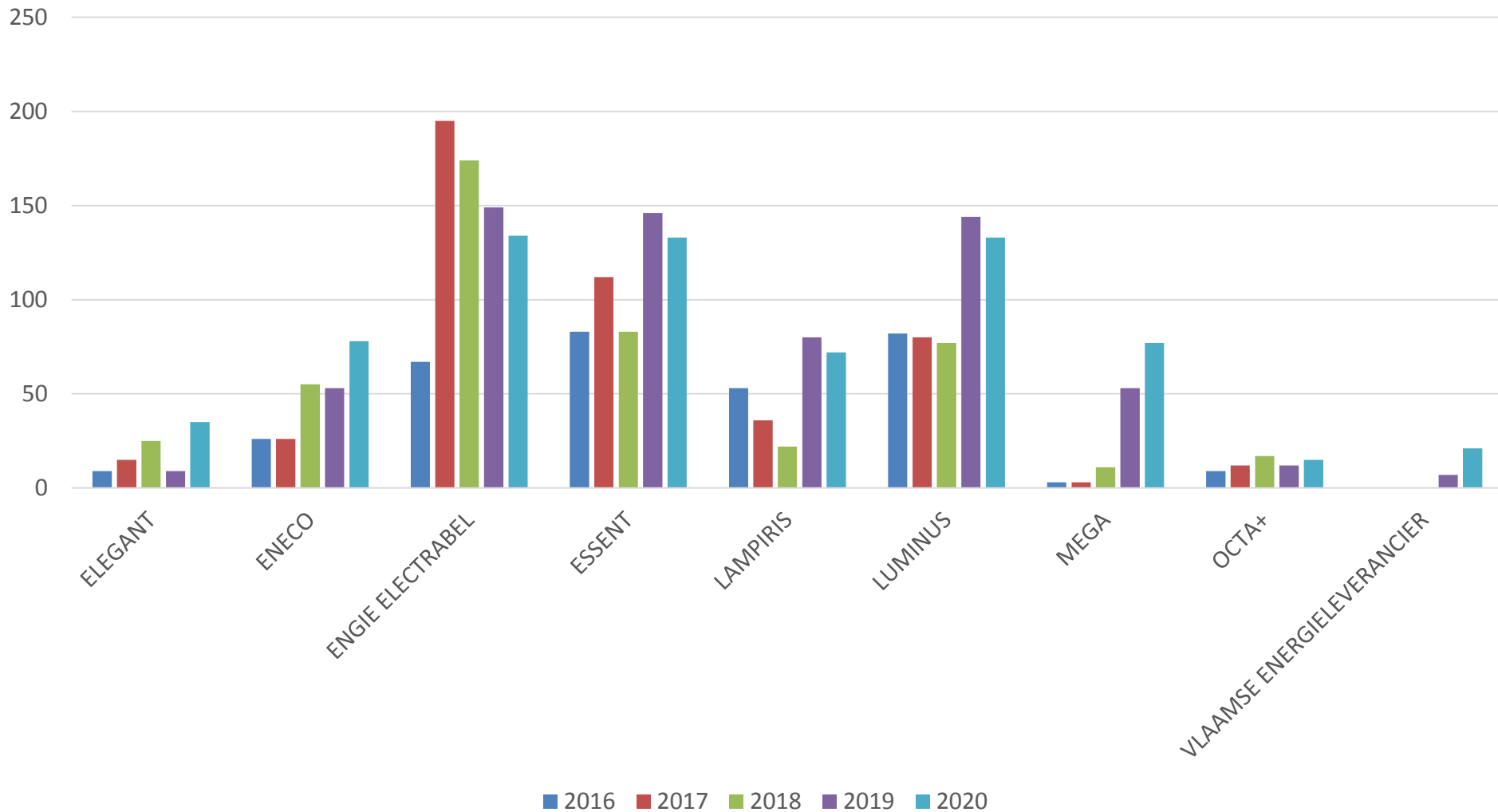
Betalingsproblemen | Problèmes de paiement (12,2 %)



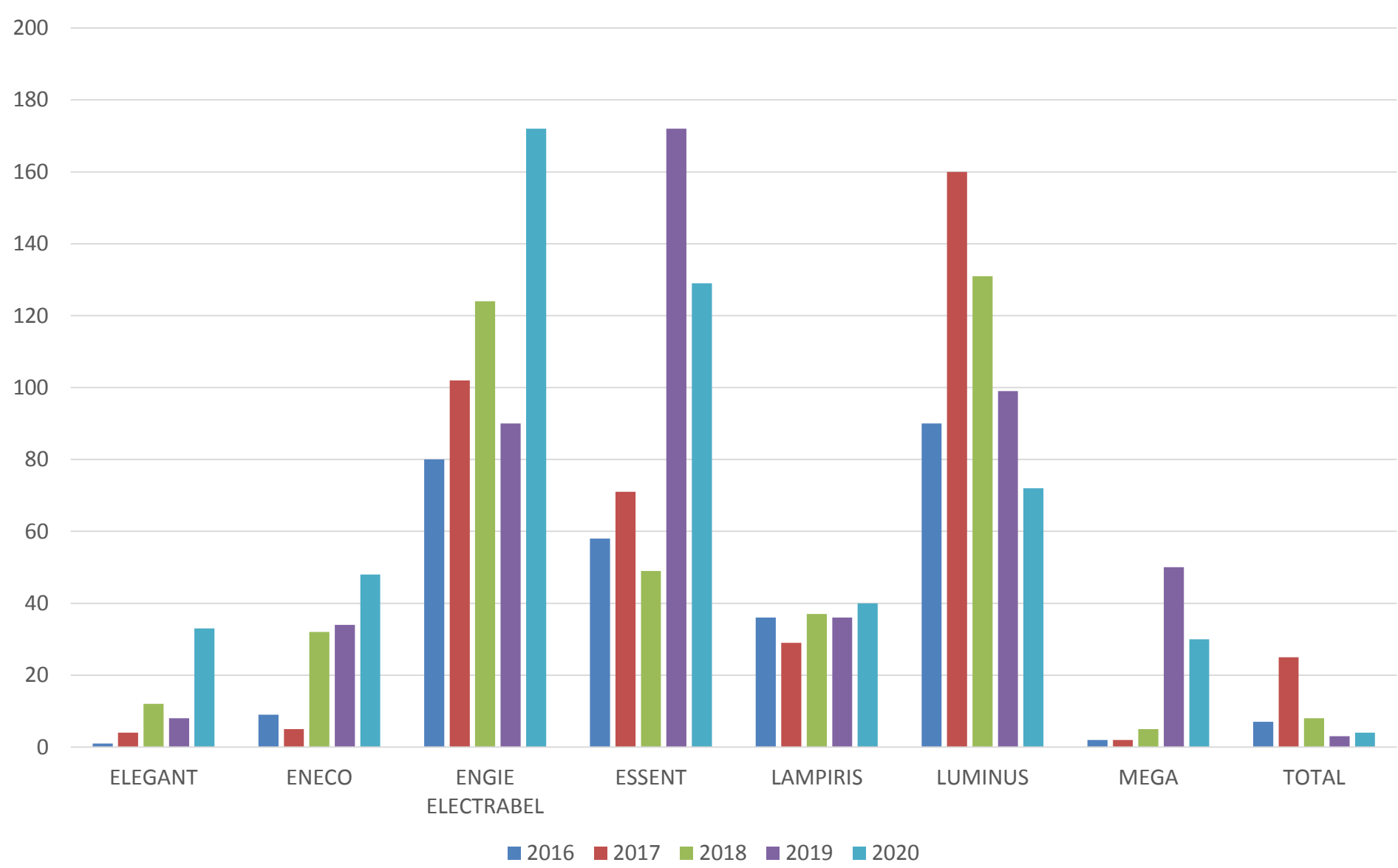
Verandering van leverancier | Changement de fournisseur (7,2 %)



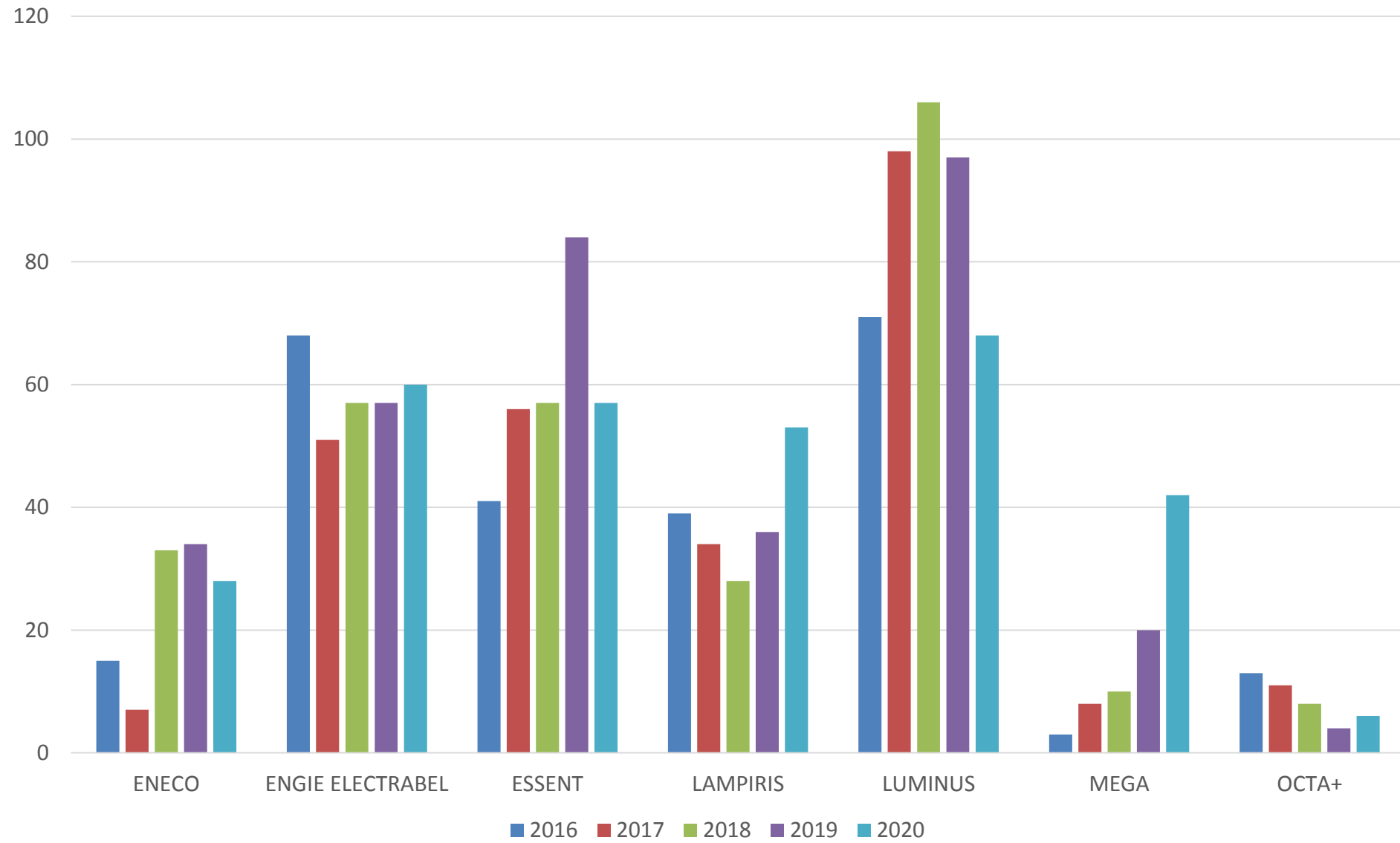
Sociale en ecologische openbare dienstverplichtingen | Obligations de service public d'ordre social ou environnemental (7 %)



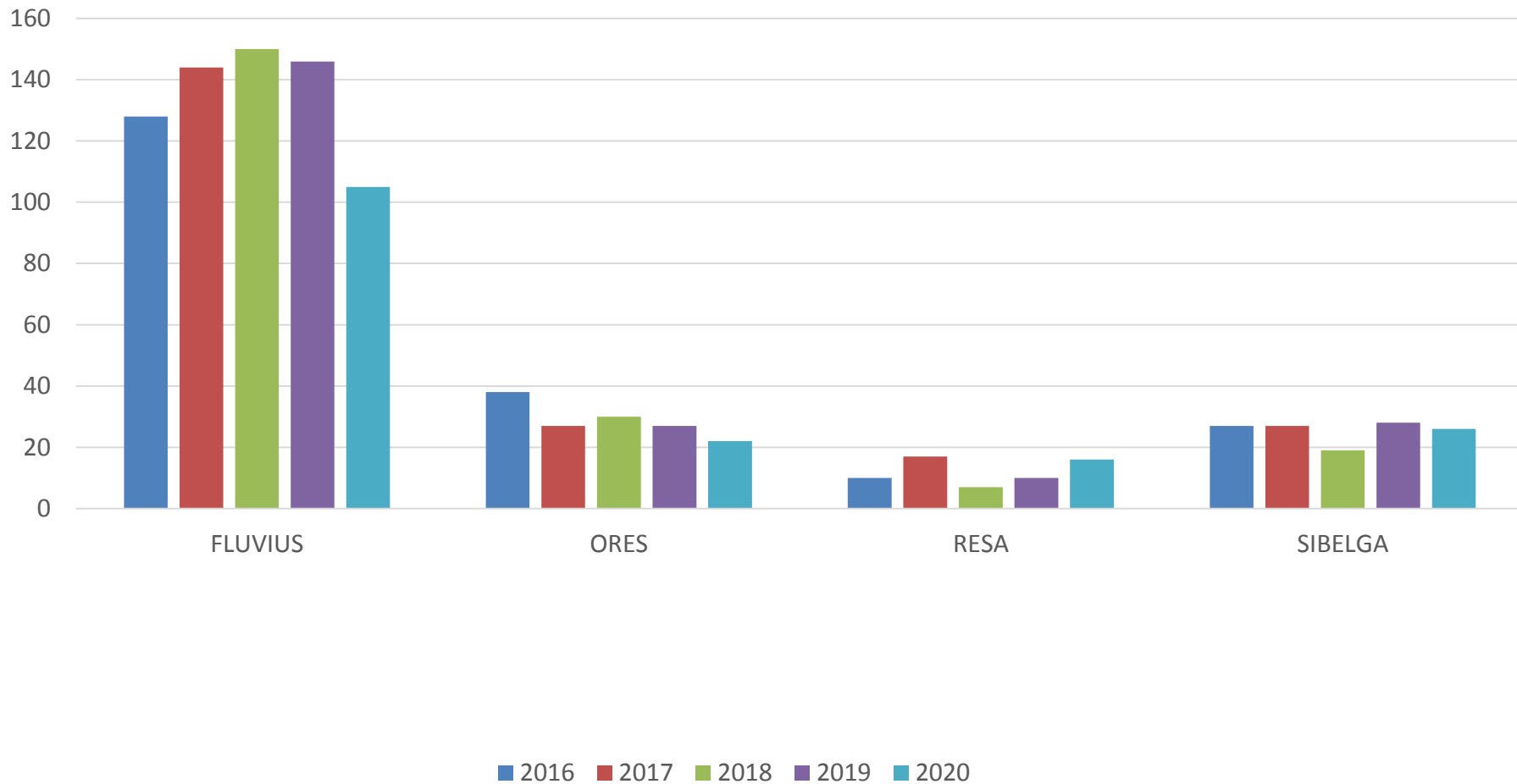
Klantenservice | Service à la clientèle (3,8 %)



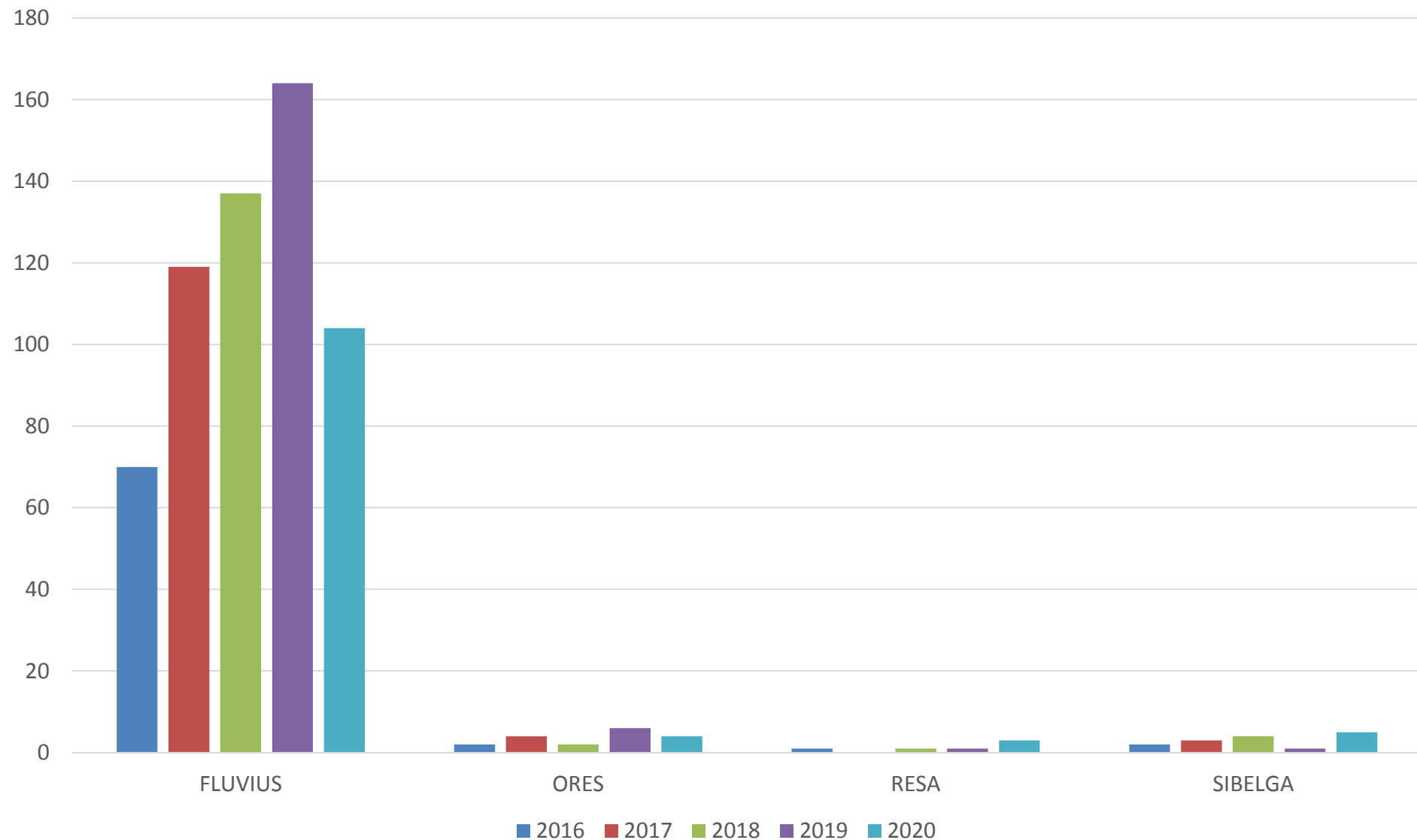
Afsluiting – Drop | Coupure – Drop (3%)



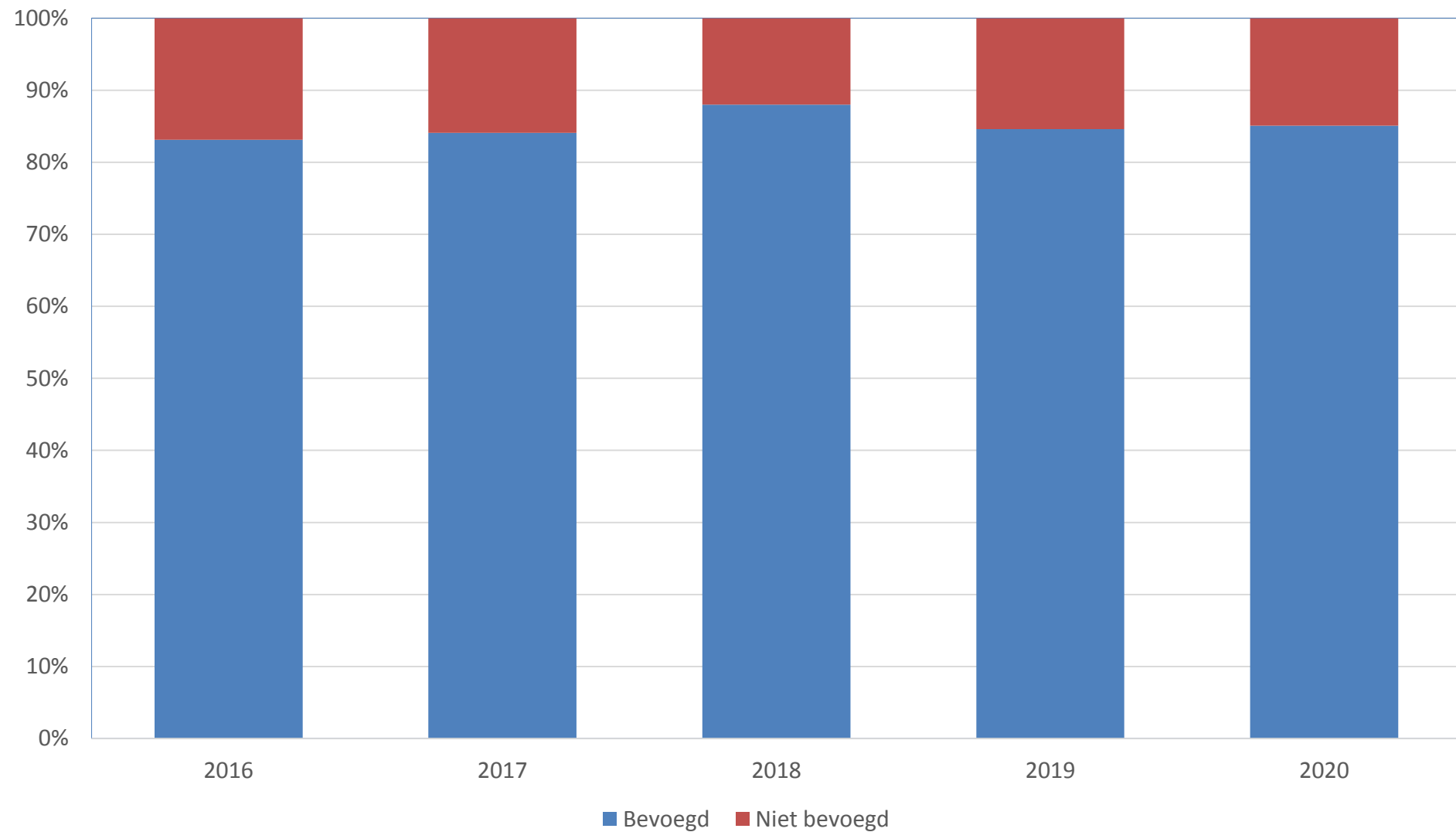
Afsluiting – Drop | Coupure– Drop



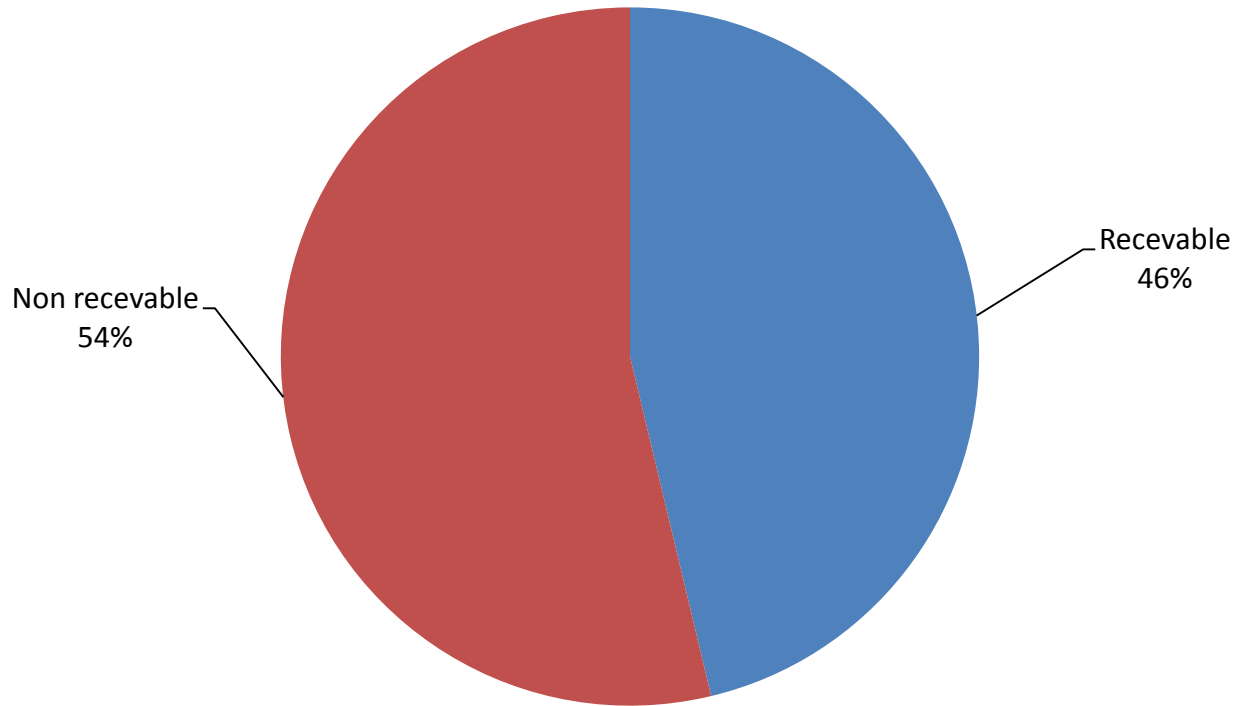
Aansluiting op het net | Raccordement au réseau (1,1 %)



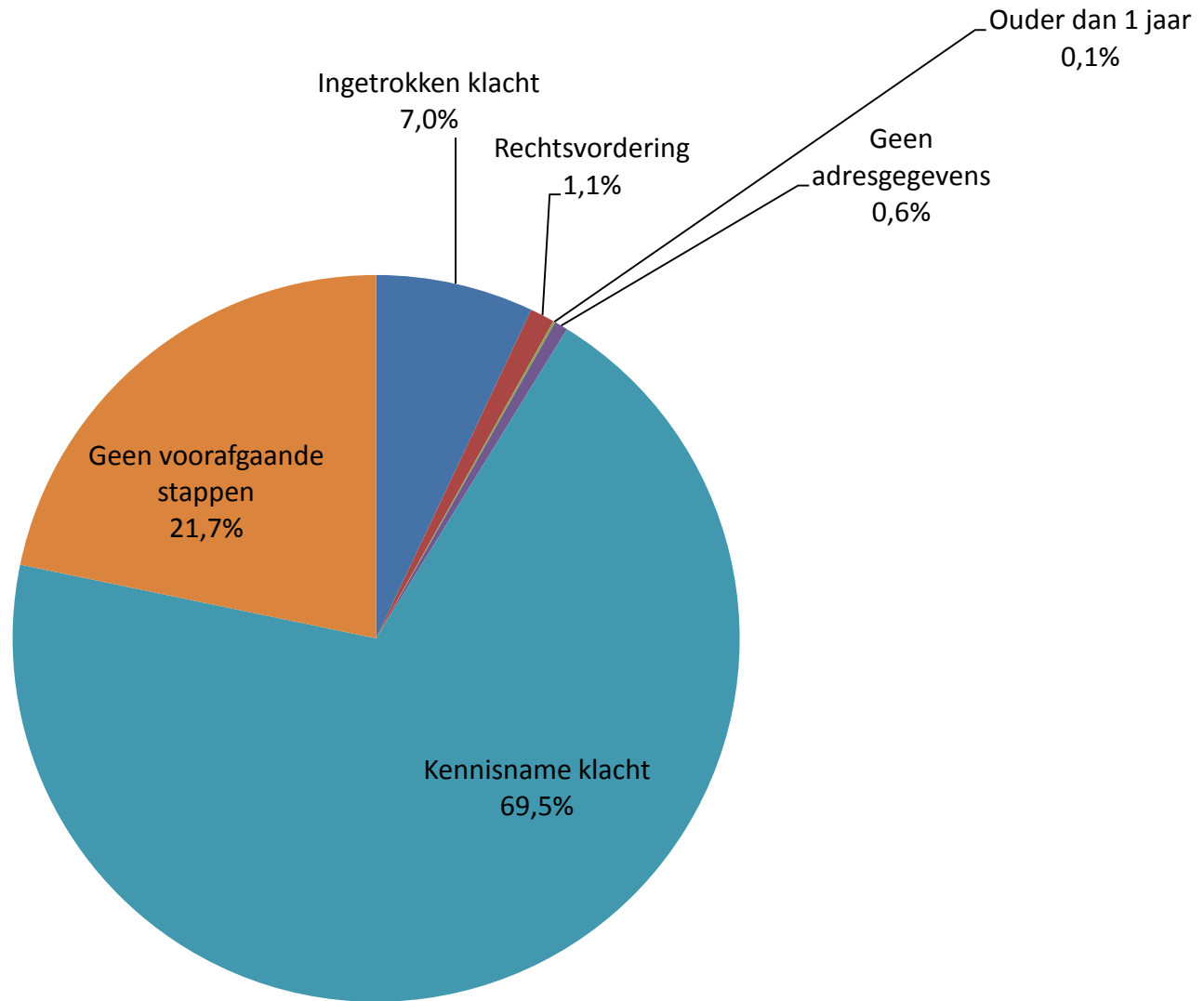
Bevoegdheid / Compétences



Aantal ontvankelijke klachten | Nombre de plaintes recevables

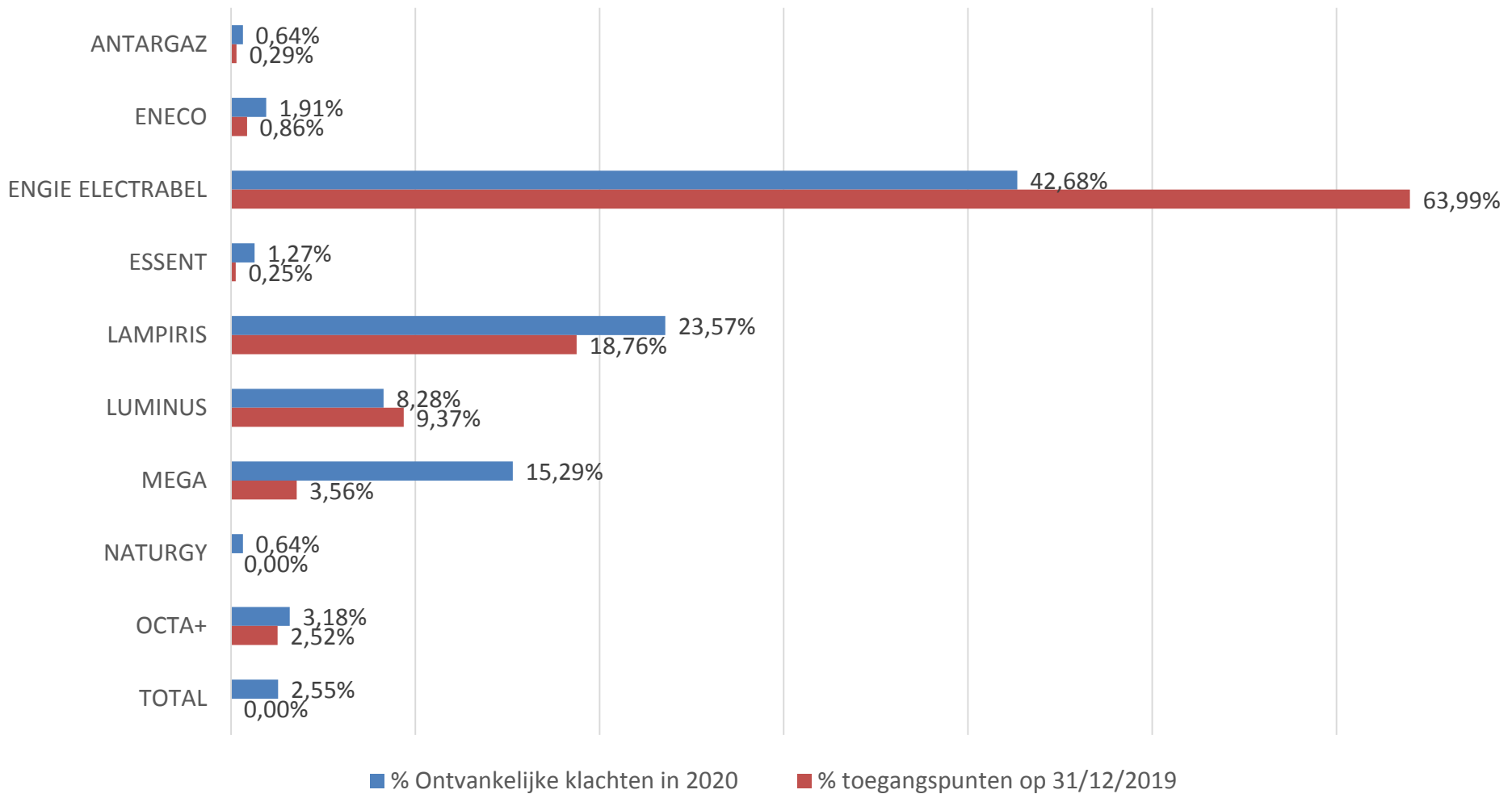


Niet Ontvankelijk | Pas Recevable

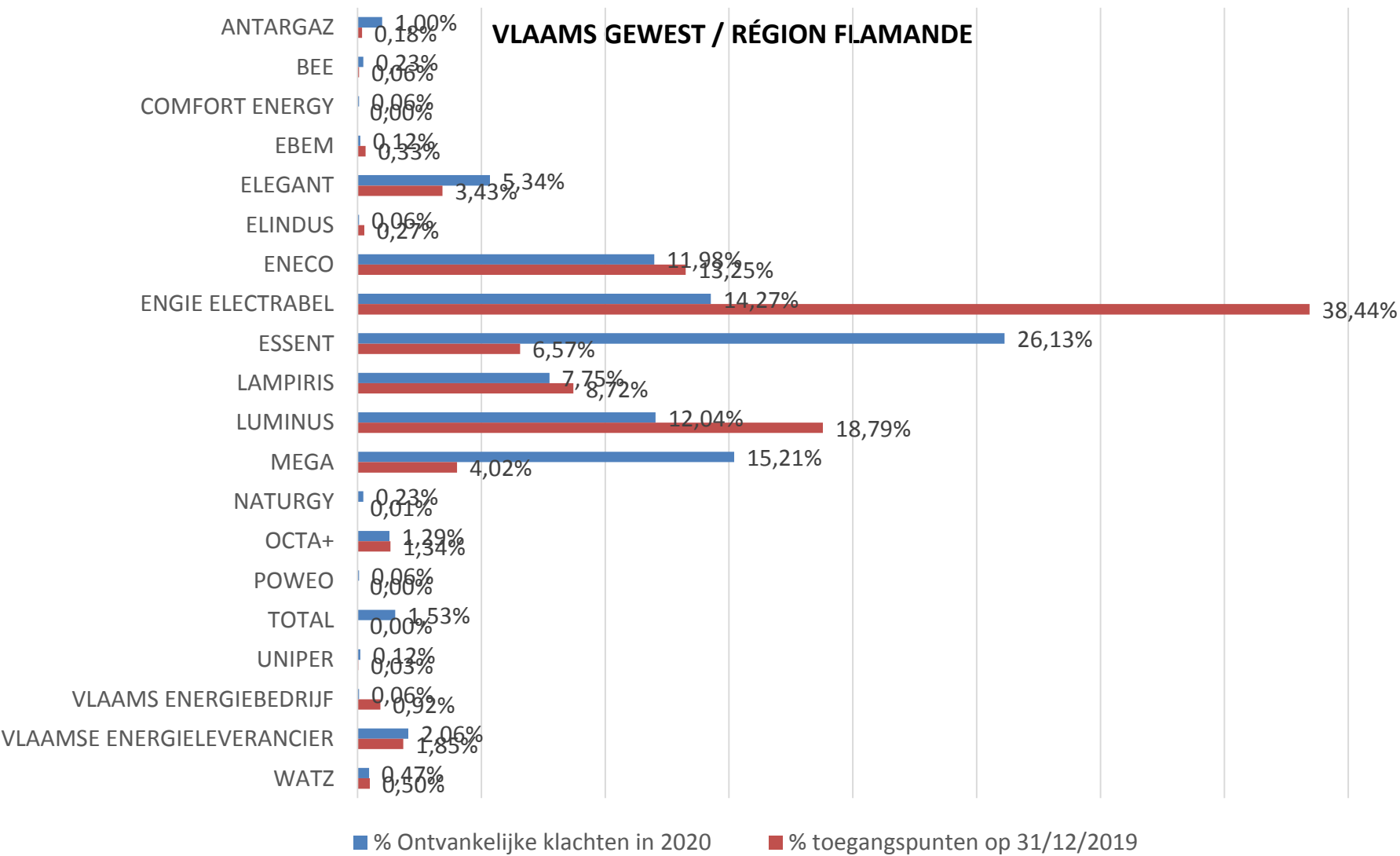


Vergelijking per gewest van het aandeel ontvankelijke klachten | Comparaison par région du nombre de plaintes recevables

BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST / RÉGION DE BRUXELLES- CAPITALE

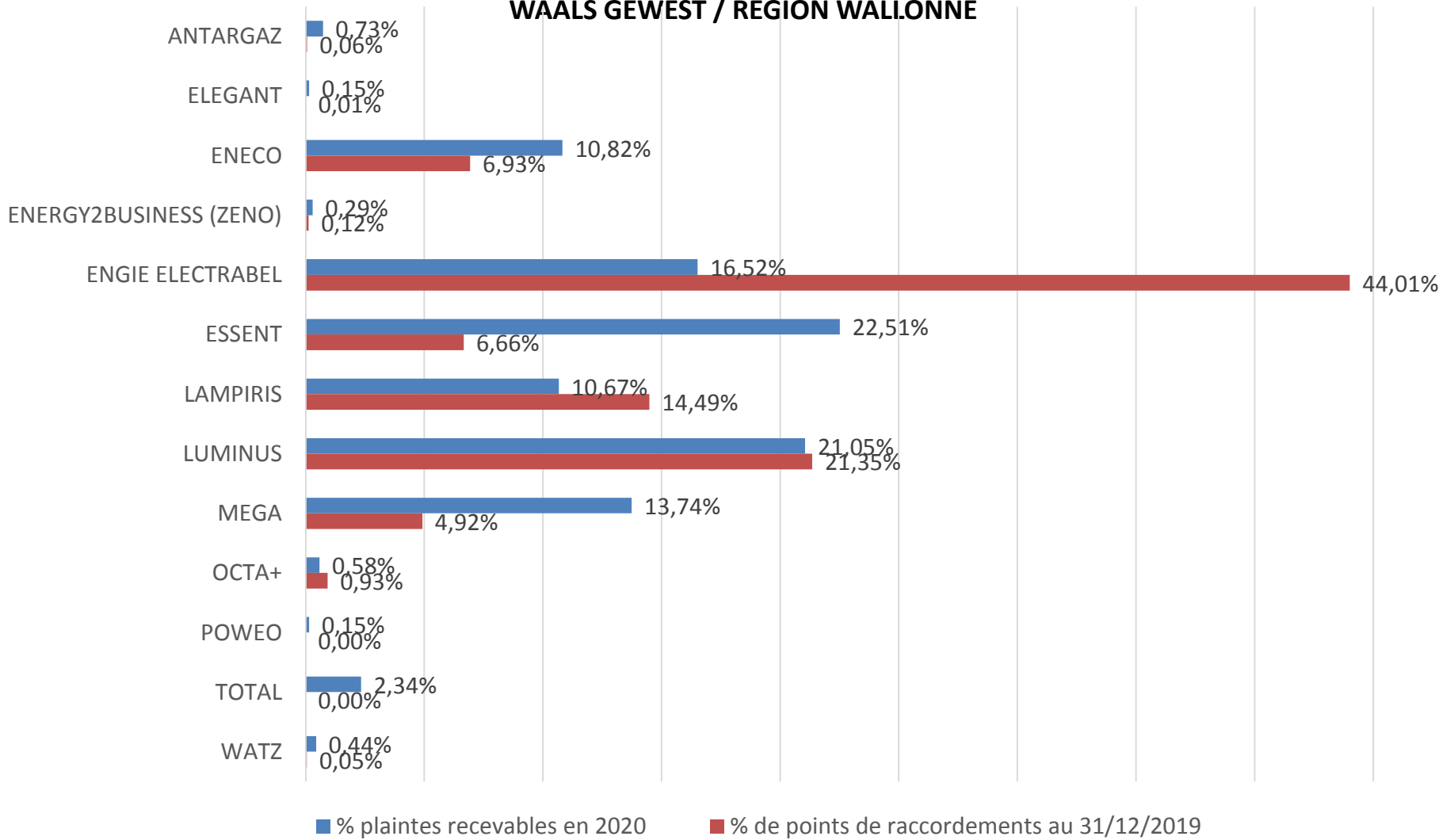


Vergelijking per gewest van het aandeel ontvankelijke klachten | Comparaison par région du nombre de plaintes recevables

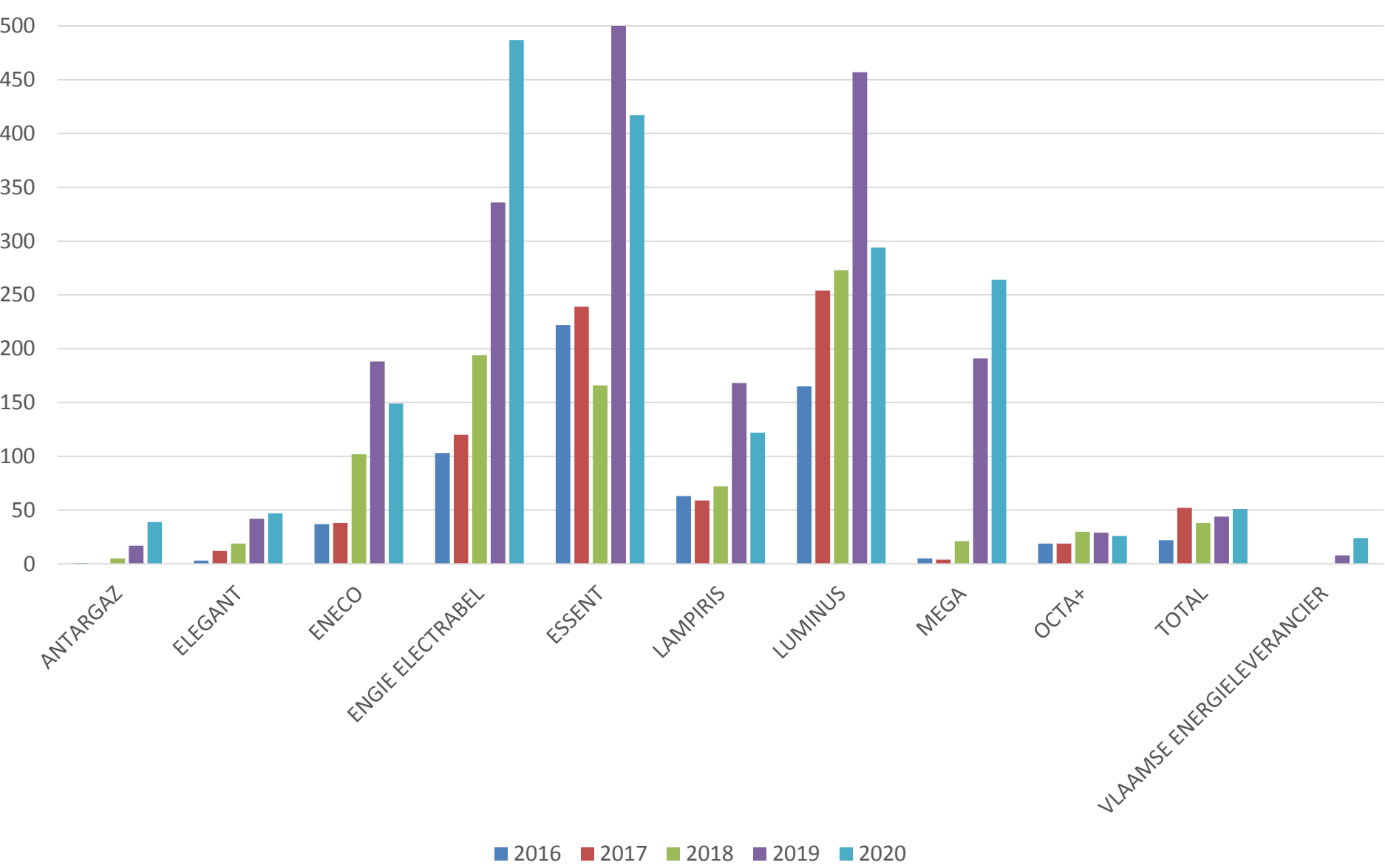


Vergelijking per gewest van het aandeel ontvankelijke klachten | Comparaison par région du nombre de plaintes recevables

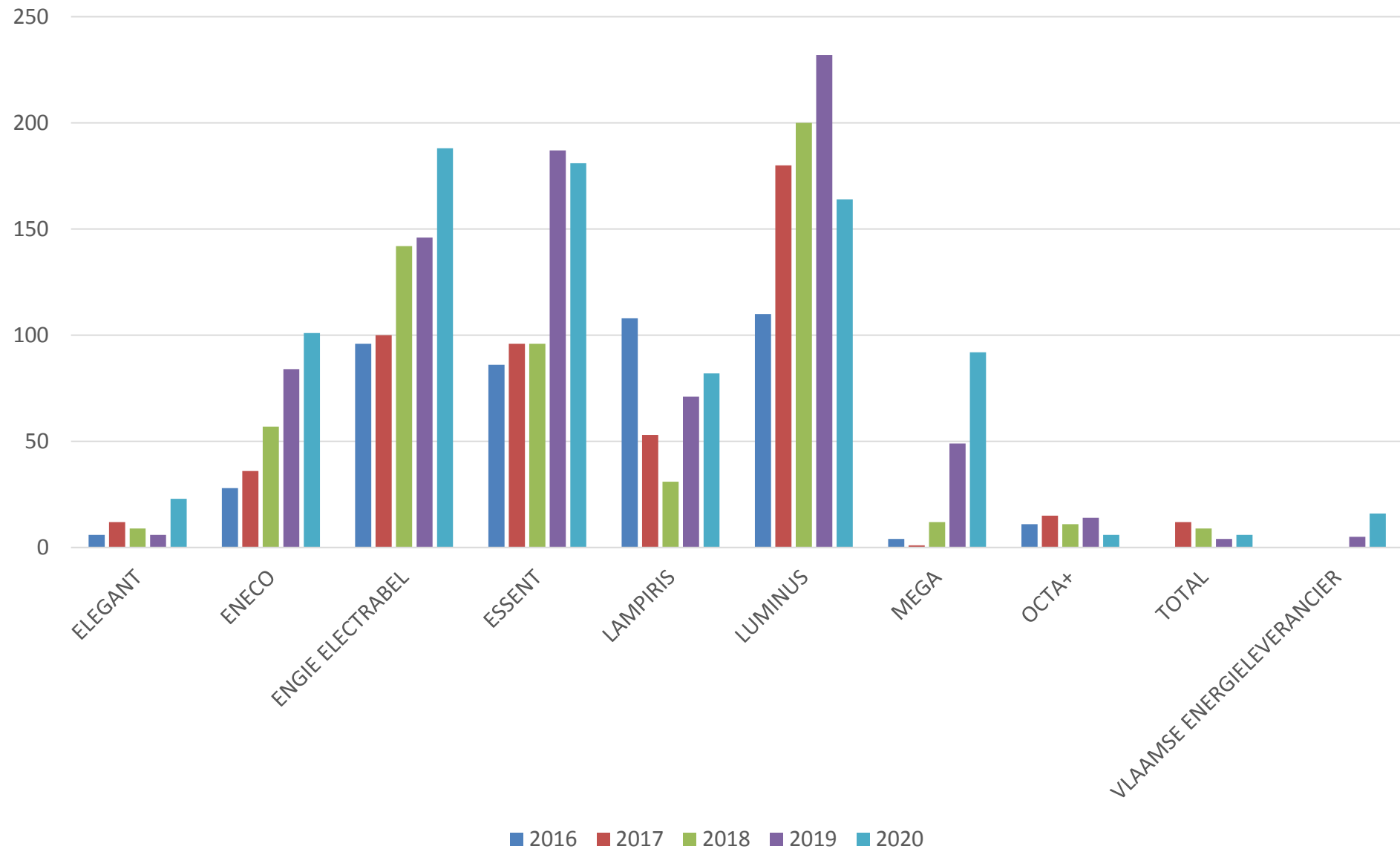
WAALS GEWEST / RÉGION WALLONNE



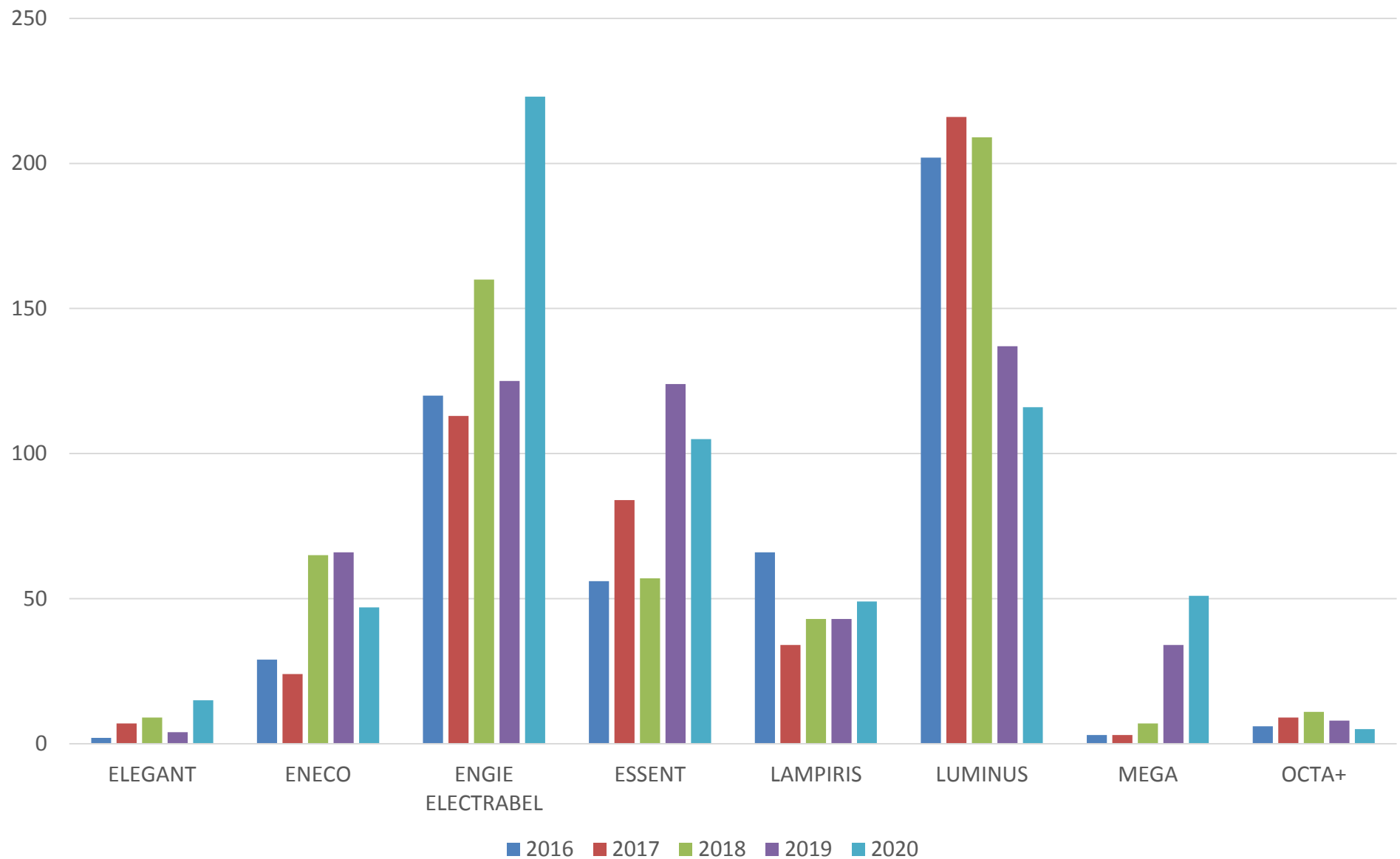
Contractuele voorwaarden | Conditions contractuelles (1930 plaignes)



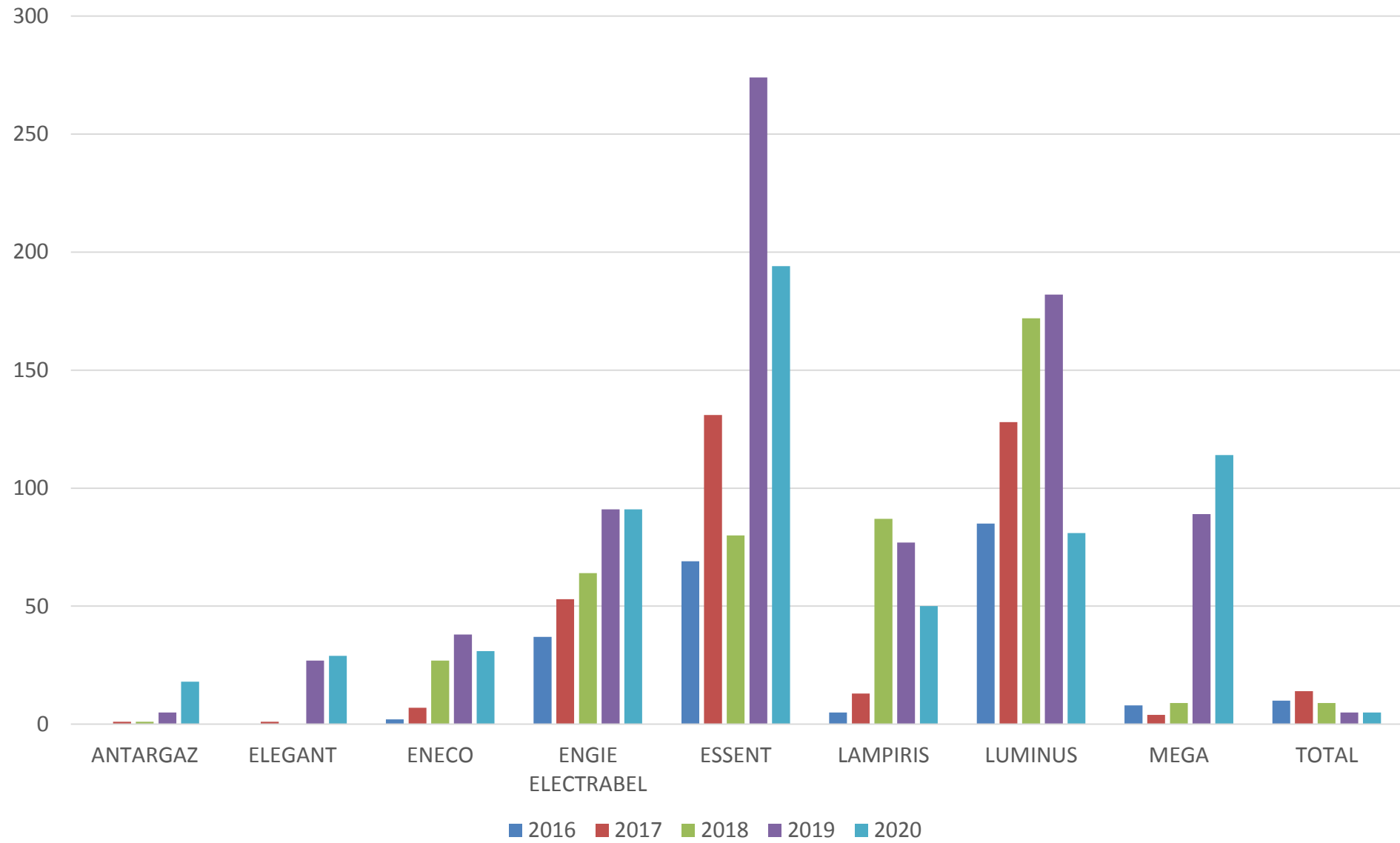
Administratieve kosten | Coûts administratifs (868 klachten)



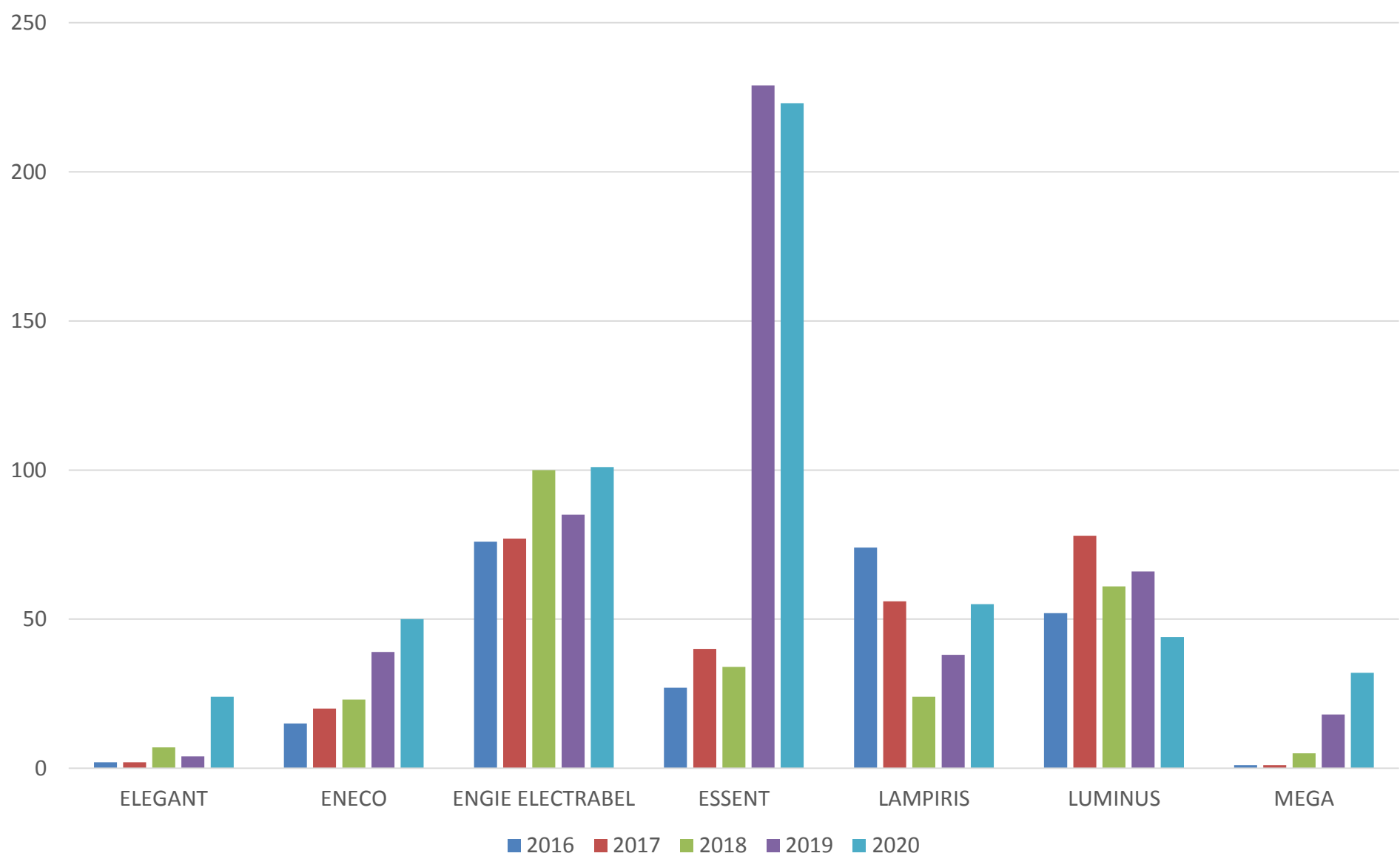
Verhuizen | Déménagements (627 plaintes)



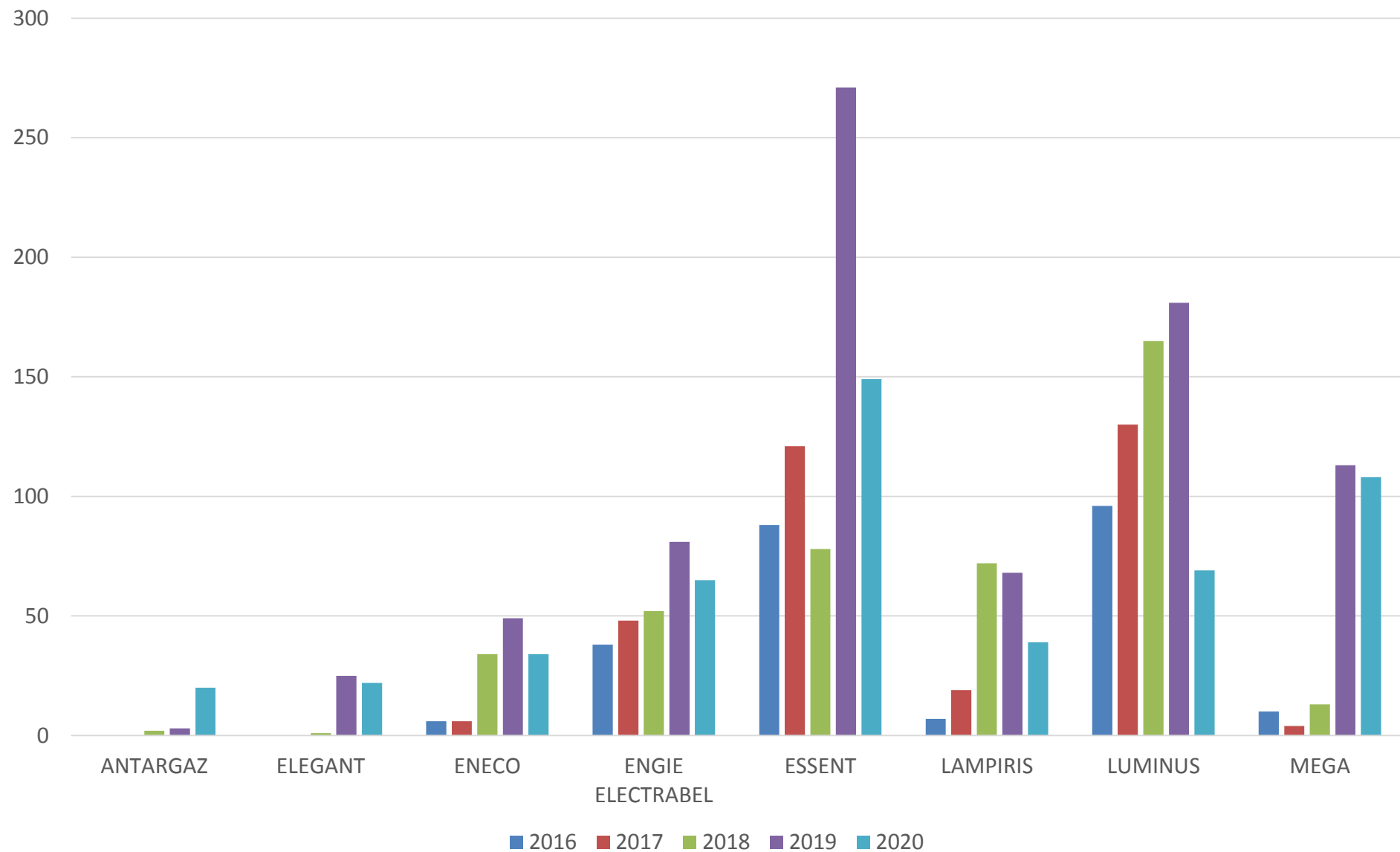
Verkooppraktijken | Pratiques de vente (624 klachten)



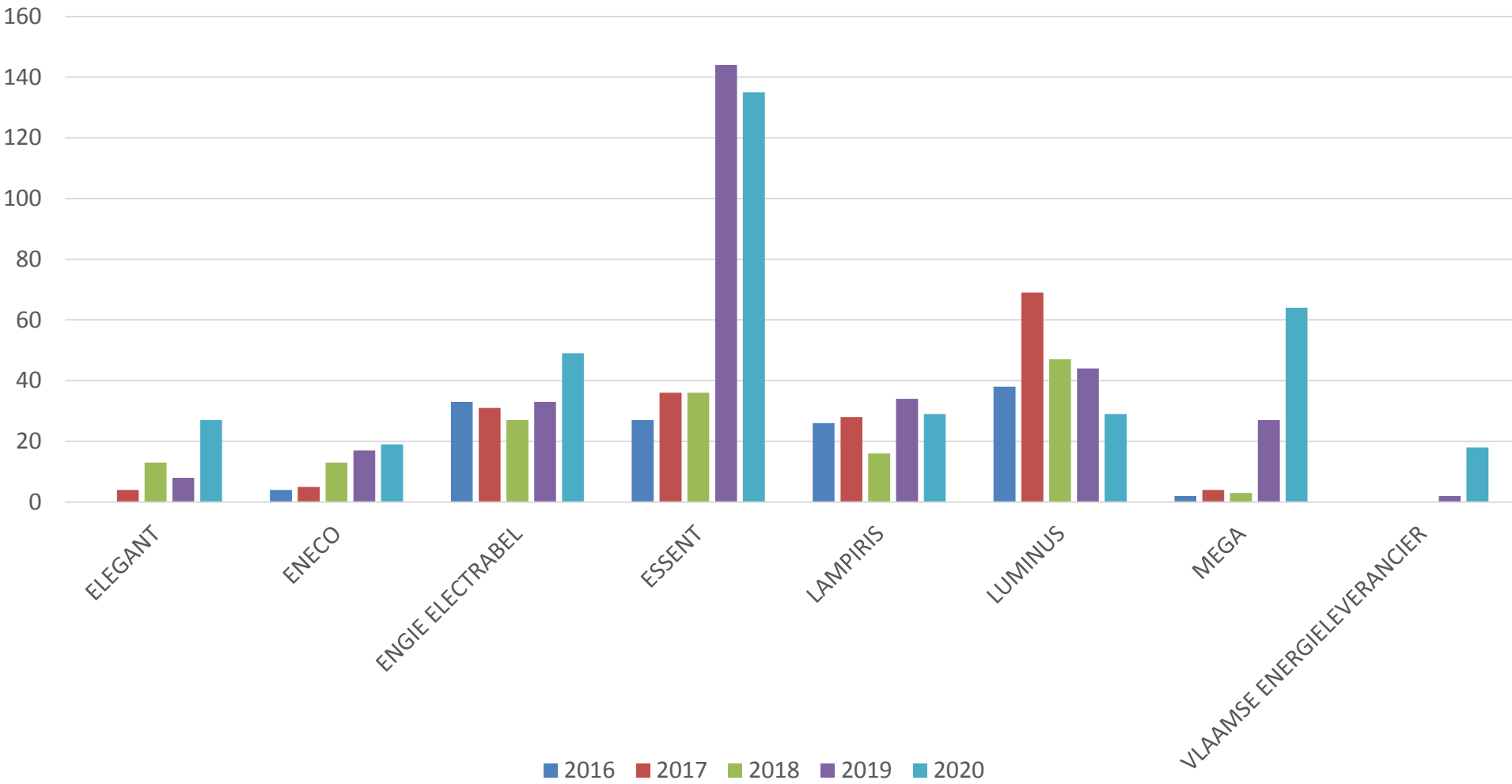
Geen of laattijdige factuur | Pas de facture ou facture tardive (550 plaintes)



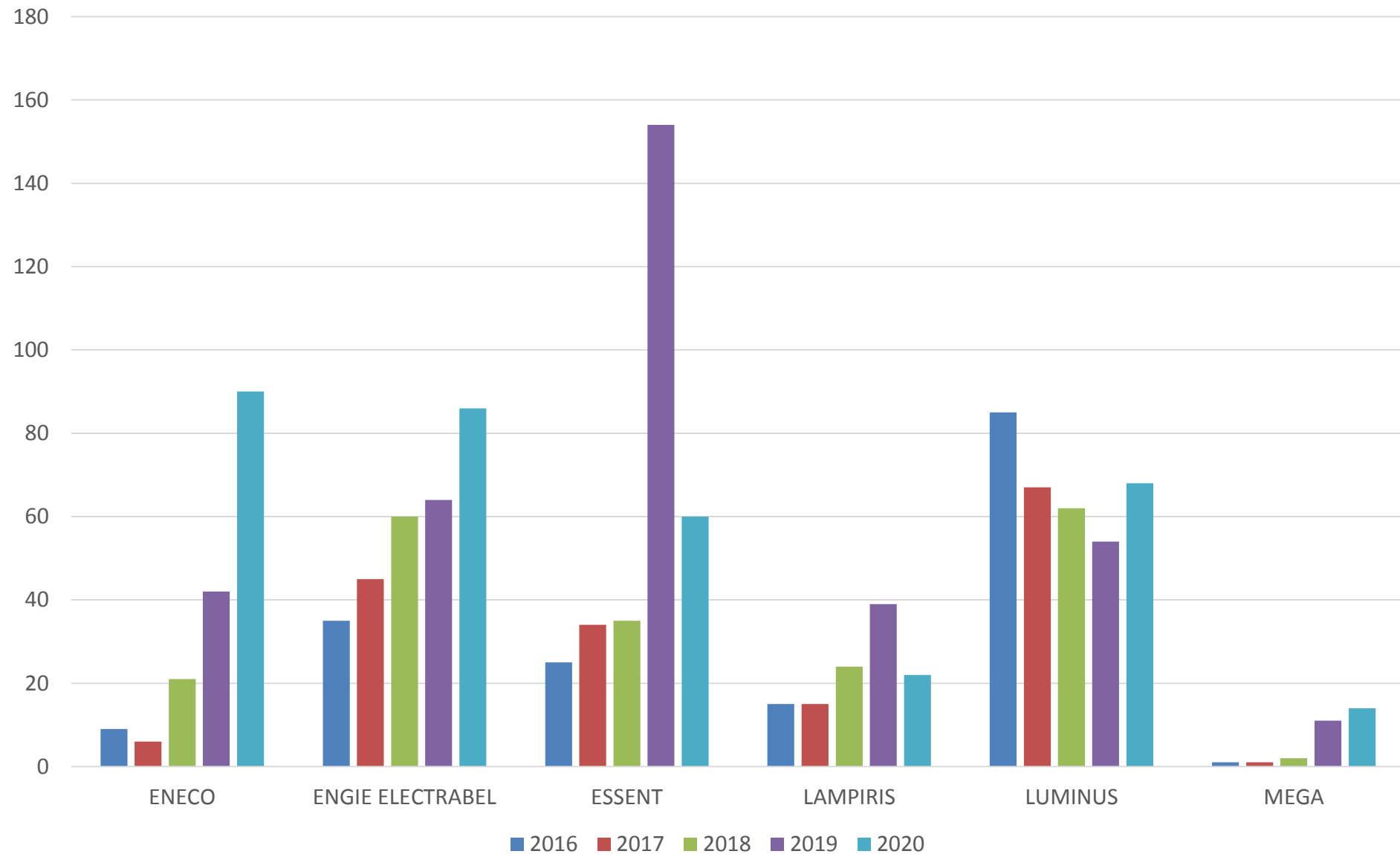
Ongewenste switch | Switch non souhaité (515 klachten)



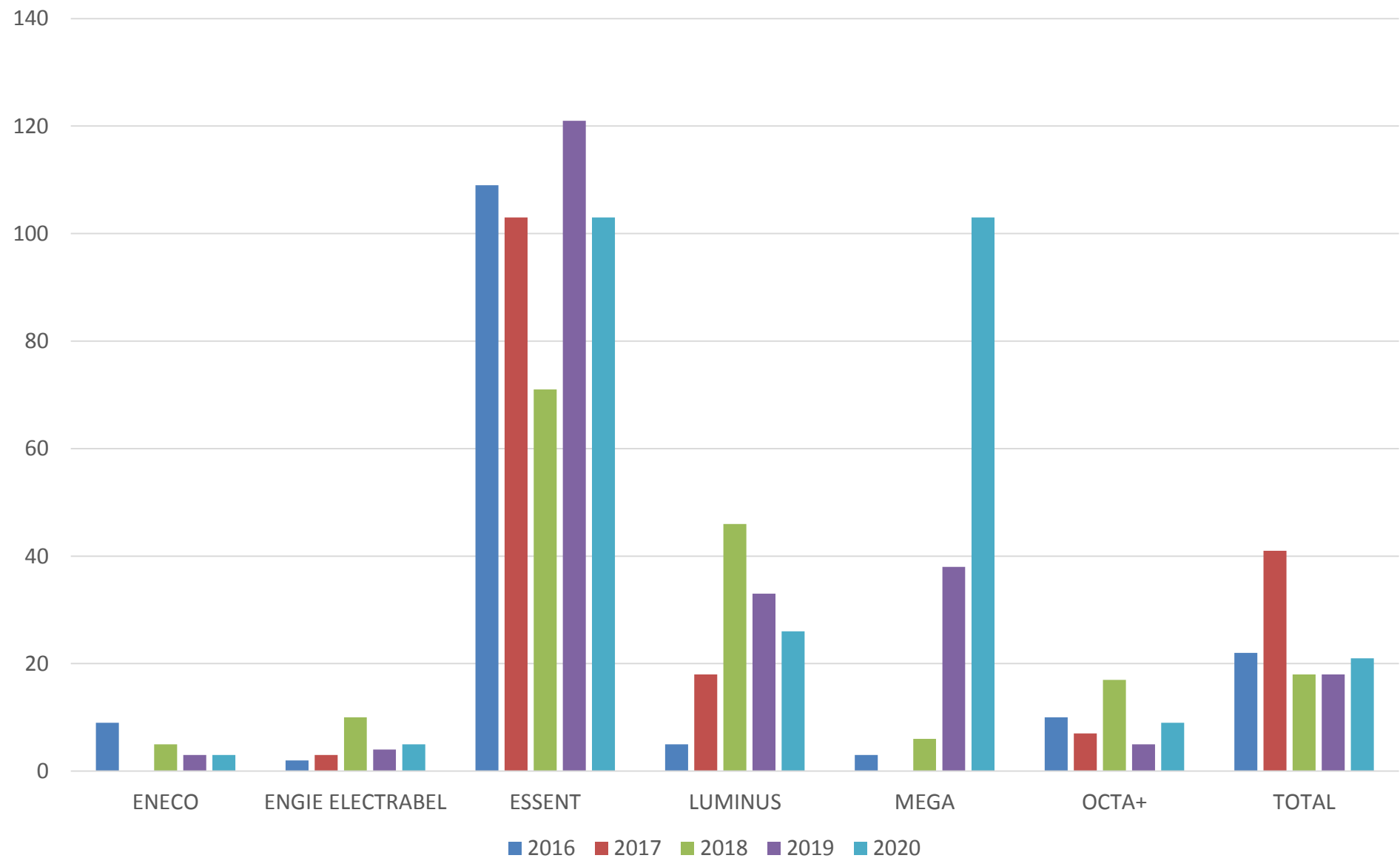
Kredietnota – terugbetaling | Note de crédit – remboursement (391 plaintes)



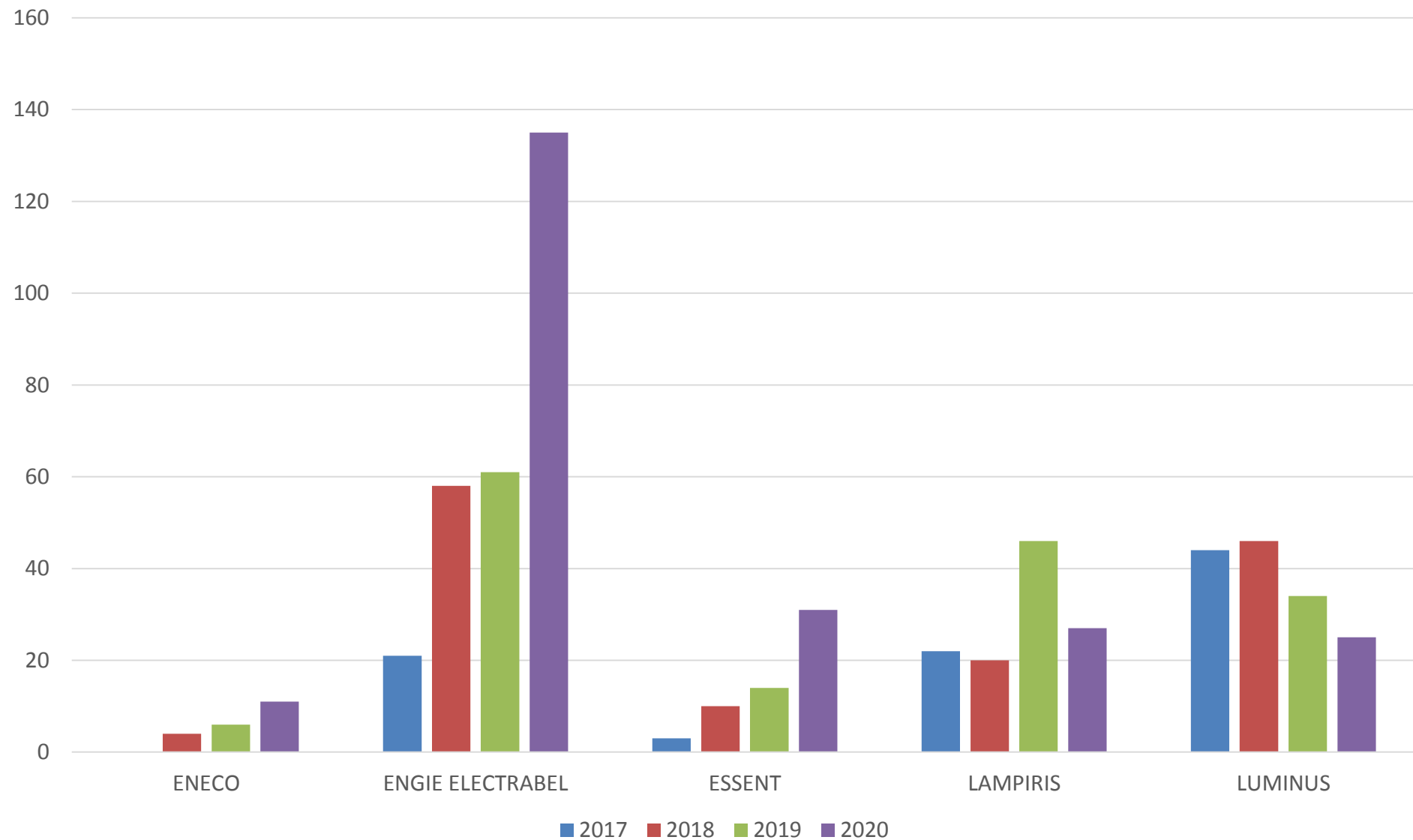
Sociaal tarief | Tarif social (348 klachten)



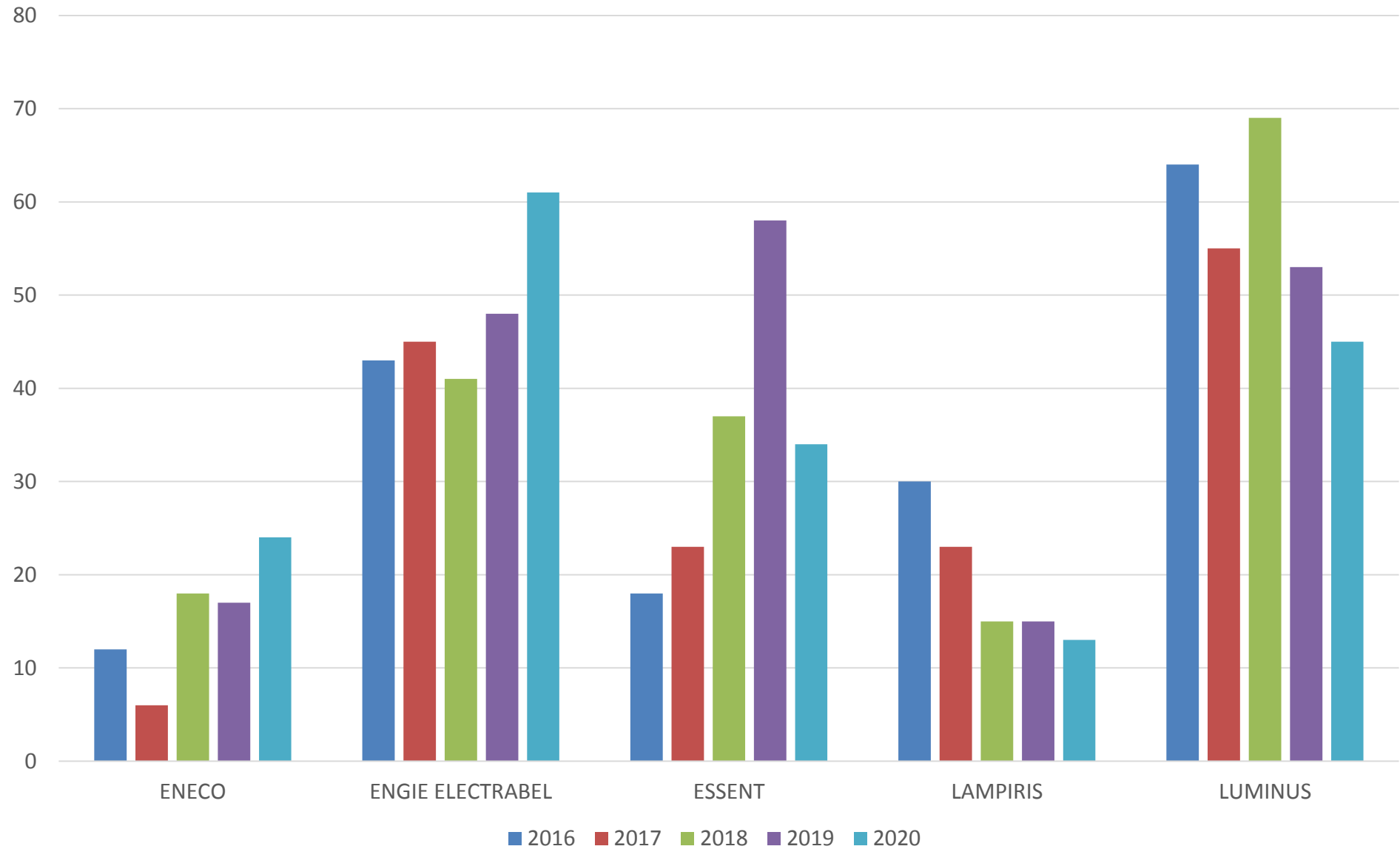
Verbrekingsvergoedingen | Indemnités de rupture (280 plaignes)



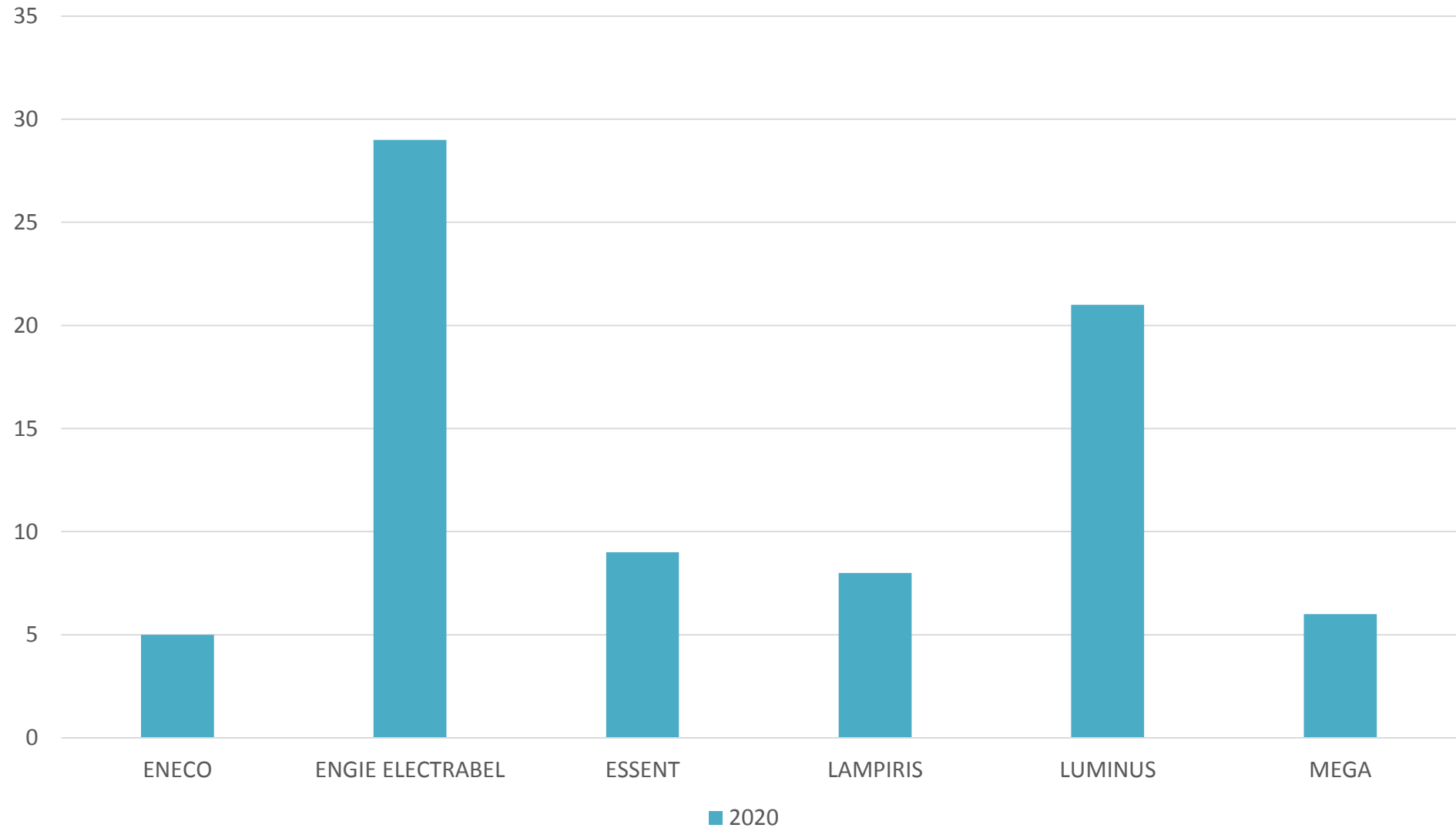
Andere producten en diensten | Autres biens et services (232 klachten)



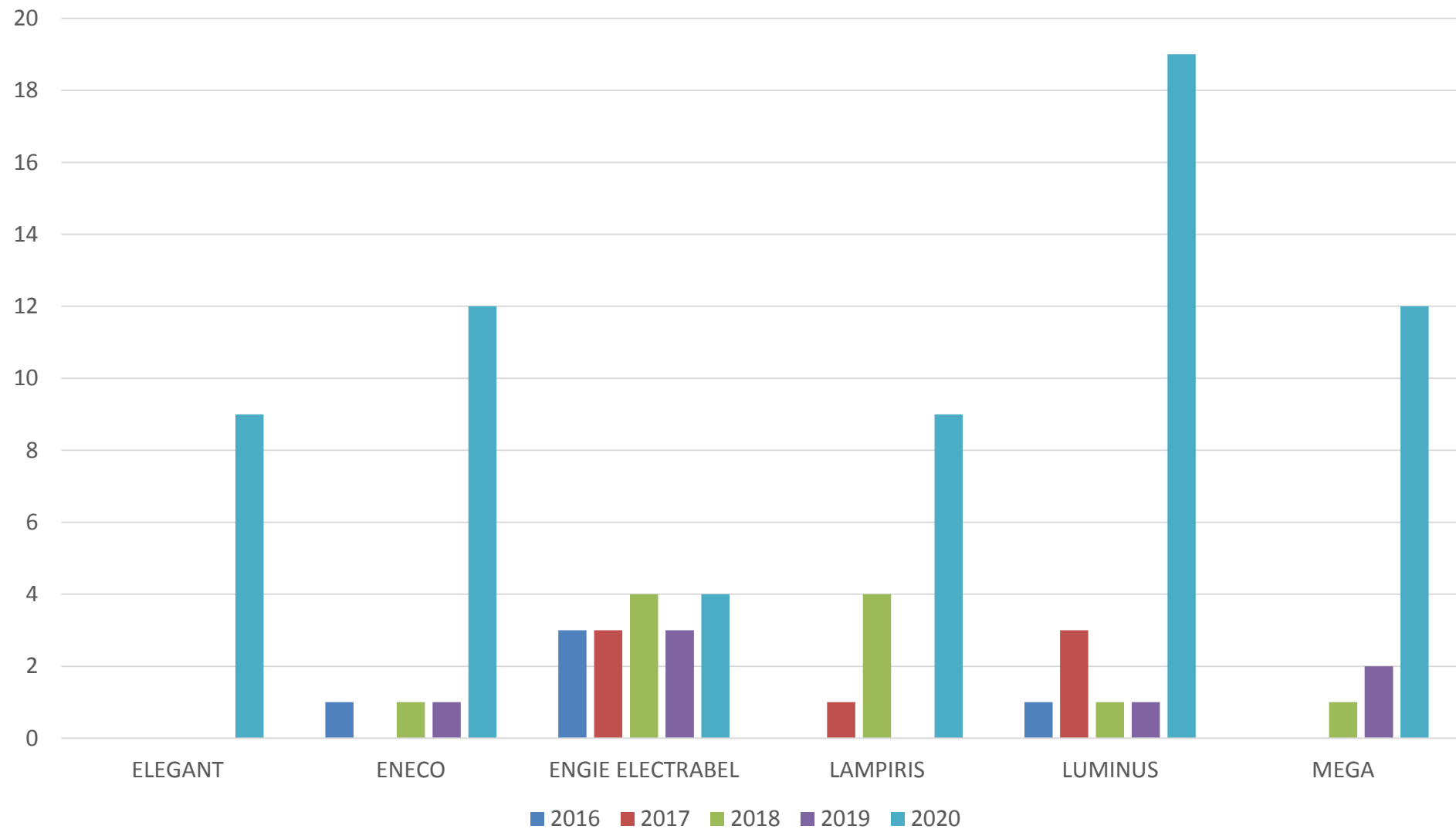
Afbetalingsplannen | Plans de paiement (191 plaintes)



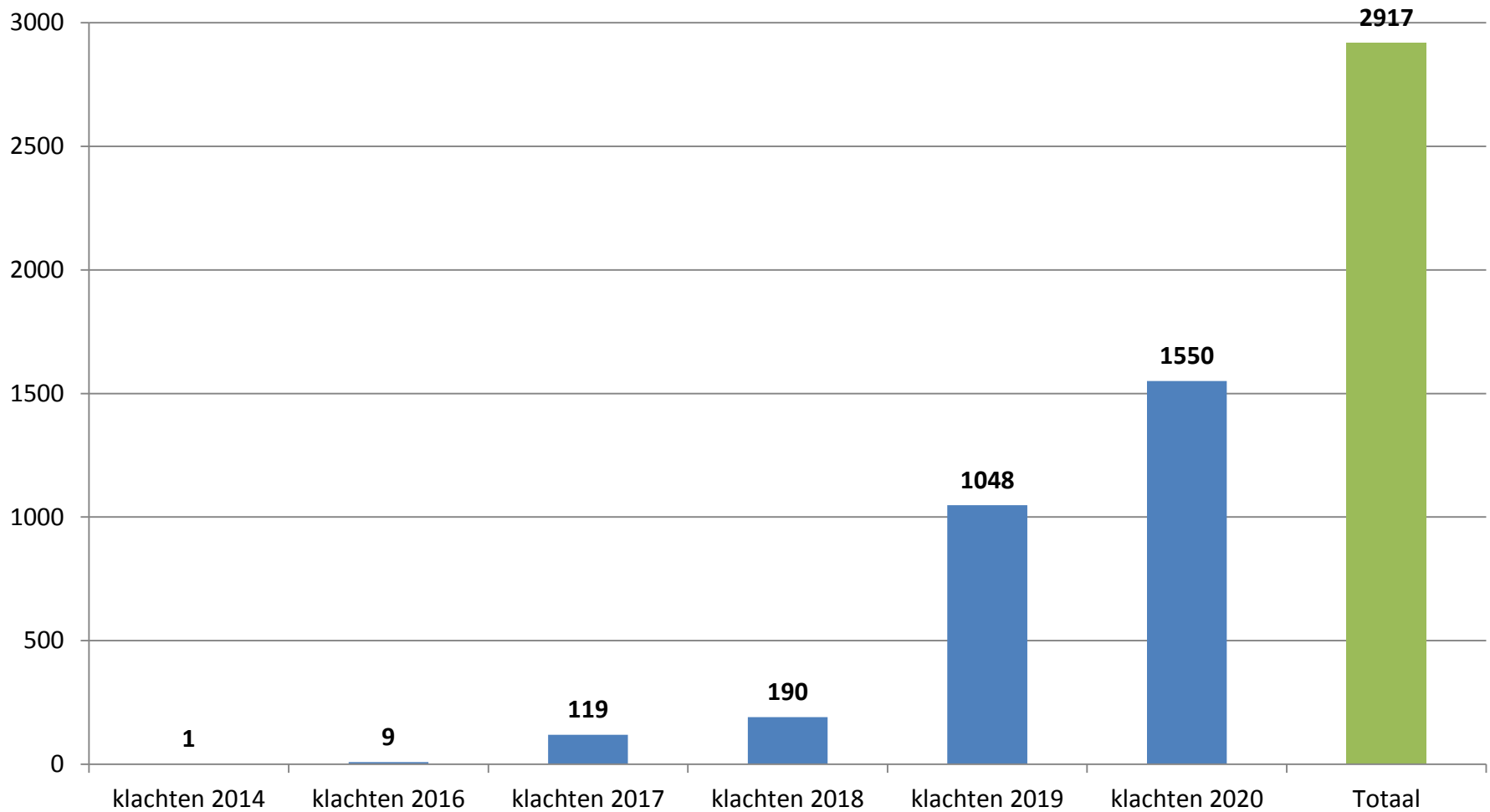
84 Klachten met betrekking tot COVID-19 | 84 Plaintes relatives au COVID-19



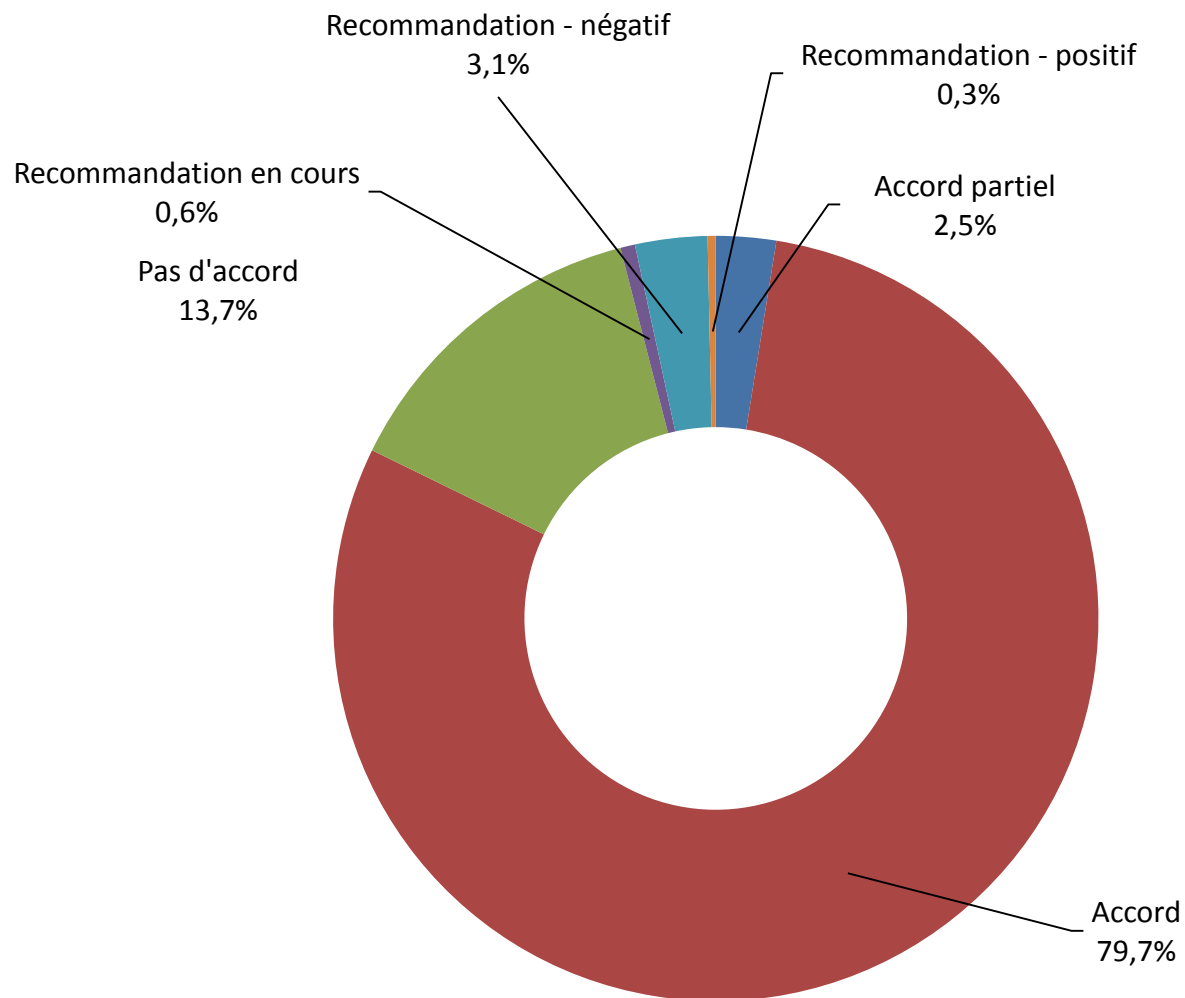
Digitale meterproblemen | Problèmes de comptage numérique (73 klachten)



Aantal afgesloten klachten | Nombre de plaintes clôturées



Resultaat afgesloten klachten | Résultat plaintes clôturées



- **561.865 euro** aan **financiële compensaties** of rechtzettingen of een gemiddelde **van 192,35 euro** per afgesloten ontvankelijke klacht in 2020
- **561.865 euros** de **compensation** ou rectifications soit une moyenne **de 192,35 euros** par **plainte recevable clôturée** en 2020

Aanbevelingen 2020

- 117 aanbevelingen **geformuleerd** in 2020

De aanbevelingen hadden betrekking op:

- aanrekening vaste vergoeding als (verkapte) verbrekingsvergoeding
- ongewenste leverancierswissels
- contractuele voorwaarden en/of precontractuele informatie
- tarief voor verbruik zonder contract in Brussel
- tarief voor werkzaamheden aangerekend door de distributienetbeheerder
- andere producten/diensten
- facturatieproblemen

Recommandations 2020

- 117 recommandations **formulées** en 2020

Ces recommandations concernaient les points ci-dessous:

- facturation de la redevance fixe comme indemnité de rupture (dissimulée)
- changements de fournisseur non désirés
- conditions contractuelles et/ou informations précontractuelles
- tarif pour consommation sans contrat à Bruxelles
- tarif pour travaux facturés par le gestionnaire du réseau de distribution
- autres produits/services
- problèmes de facturation



National Energy Ombudsmen Network



Service de Médiation
pour le Consommateur



Consumenten
ombudsdienst



**Activiteitenverslag
Rapport d'Activités**

2020