

## Klantenservice

### Geen facturatie in de Duitse taal

#### OMSCHRIJVING

Versillende consumenten maakten via de VSZ (consumentenbeschermingsdienst van de Duitstalige gemeenschap) bezwaar tegen het feit dat het energiebedrijf ESSENT geen klantendienst meer aanbiedt in de Duitse taal.

De Duitstalige klanten kunnen voor hun briefwisseling en facturen nog enkel kiezen tussen het Nederlands of het Frans.

#### STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

Het energiebedrijf ESSENT gaf aan dat het gebruik van de Duitse taal slechts tijdelijk zal worden stopgezet en zal worden hernomen zodra de dienst opnieuw een service van behoorlijke kwaliteit in het Duits kan leveren.

Na een complex IT-project heeft ESSENT de dienstverlening tijdelijk beperkt tot twee talen.

ESSENT begrijpt dat deze tijdelijke situatie ongemak veroorzaakt en verontschuldigt zich voor deze gebrekkige communicatie. ESSENT geeft aan dat ze alles in het werk zullen stellen om tegen de zomer 2019 de communicatie in de Duitse taal weer te kunnen hernemen.

#### AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met het feit dat het Duits in België een van de drie officiële talen is die zijn voorzien in de Grondwet.

Bovendien bepaalt het Waalse decreet van 12 april 2001 betreffende de organisatie van de gewestelijke elektriciteitsmarkt (artikel 34 bis) dat er tijdens de precontractuele periode informatie moet worden verstrekt aan de klant:

*"Art. 34bis. Na advies van de CWaPE legt de Regering duidelijk gedefinieerde, transparante en non-discriminerende openbare dienstverplichtingen op aan de leveranciers, waarvan de inachtneming door de CWaPE wordt gecontroleerd. Het gaat onder andere om de volgende verplichtingen:*

*2° inzake dienstverlening aan de afnemers:*

*a) een duidelijke, transparante, nondiscriminerende en controleerbare facturatie van de elektriciteitsleveringen verzekeren;*

*....."*

Ook het Wetboek van economisch recht (Art. VI. - Algemene verplichting tot informatie van de consument) bepaalt dat de consument wordt beschermd door een informatieplicht van de bedrijven voordat een contract wordt gesloten.

Om zijn verplichtingen na te leven, moet een energiebedrijf zich bijgevolg kunnen uitdrukken in de drie officiële talen.

**De Ombudsdienst heeft daarom aanbevolen om de documenten in de Duitse taal toe te passen en te vertalen.**

**ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER**

ESSENT liet weten dat ze het standpunt van de Ombudsdienst niet kunnen bijtreden, maar dat er besprekingen aan de gang zijn met de diensten van de VSZ.