



Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt  
*Publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap*  
Graaf de Ferrarisgebouw | Koning Albert II-laan 20 bus 19 | B-1000 Brussel  
Gratis telefoon 1700 | Fax +32 2 553 13 50  
Email: [info@vreg.be](mailto:info@vreg.be)  
Web: [www.vreg.be](http://www.vreg.be)

## Beslissing van de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt

van 4 november 2014

met betrekking tot de rapporteringsmethode voor klachten en vragen bedoeld in  
artikel 5.6.1, 7° van het energiebesluit

De Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt,

Gelet op artikel 3.1.3, 1° d) van het decreet van 8 mei 2009 houdende algemene bepalingen betreffende het energiebeleid (hierna "het Energiedecreet");

Gelet op artikel 5.6.1, 7° van het besluit van de Vlaamse regering van 19 november 2010 houdende algemene bepalingen over het energiebeleid (hierna "het Energiebesluit");

Overwegende dat elke leverancier, krachtens artikel 5.6.1, 7° van het Energiebesluit ertoe gehouden is de door hem ontvangen klachten en vragen van alle huishoudelijke afnemers over de levering en facturatie van elektriciteit of aardgas te registreren en hierover te rapporteren aan de VREG;

Overwegende dat de VREG volgens bovenvermeld artikel hiertoe een rapporteringsmethode dient op te stellen;

Beslist :

**Artikel 1.** De VREG stelt hierbij het rapporteringsmodel voor klachten en vragen van huishoudelijke afnemers vast, bedoeld in artikel 5.6.1, 7° van het Energiebesluit, dat als bijlage bij deze beslissing wordt gevoegd.

**Artikel 2.** In deze beslissing wordt verstaan onder:

1° vraag: een vraag van een huishoudelijke afnemer om informatie of advies;

2° klacht: het uiten van ontevredenheid door een huishoudelijke afnemer en dit ongeacht de wijze waarop dit gebeurt (brief, mail, telefonisch, sociale media,...). Ontevredenheid wordt zo ruim mogelijk geïnterpreteerd.

**Artikel 3.** Deze rapportering aan de VREG dient op kwartaalbasis te gebeuren, met name de eerste dag van de maand volgend op het afsluiten van het kwartaal: 1 februari, 1 mei, 1 augustus en 1 november, telkens met betrekking tot de gegevens van het voorbije kwartaal. De rapportering op 1 februari 2015 heeft betrekking op de alle gegevens van 2014.

**Artikel 4.** De leveranciers rapporteren de klachten per onderwerp conform het model in bijlage. De klachten worden minimaal op niveau van level 1 "Belgische classificatie" gerapporteerd en dit ook als de leveranciers de klager doorverwijzen naar andere actoren. Een klacht over hetzelfde voorwerp afkomstig van dezelfde klant wordt beschouwd als één klacht. Als dit voorwerp zowel elektriciteit als aardgas betreft, dan zal dit nog steeds beschouwd worden als één klacht.

**Artikel 5.** Wat de vragen betreft, rapporteren de leveranciers minimaal het totaal aantal vragen.

**Artikel 6.** De rapportering betreft enkel klachten en vragen waarbij het leveringspunt zich in het Vlaams Gewest bevindt.

**Artikel 7.** De rapportering gebeurt via een Excel bestand.

**Artikel 8.** Beslissing treedt in werking op 1 januari 2015.

Voor de VREG

Brussel, 4 november 2014

André Pictoel  
Gedelegeerd Bestuurder

Bijlage 1: Rapporteringsmodel leveranciers

CLASSIFICATION DG SANCO (BELMED)	CLASSIFICATION BELGE (Source ERGEG)		Conclusie workshop	
LEVEL 1	LEVEL 1	LEVEL 2		
1. Qualité des biens et services	1 Aansluiting op het net Raccordement au réseau	Tarief 1.1 Tarif	alle tarieven die te maken hebben met werken, indienststelling, uitdienststelling en wijzigingen aan de installatie	
		1.2 Termijn/vertraging Délai/retard	termijn van realisatie aansluiting, ...	
		1.3 Weigering van installatie Refus d'installation	bvb. ten gevolge van ontbreken van een toegangshouder in het toegangsregister	
		1.3 Andere Autres	bvb. -indienststelling wordt gevraagd, maar aanvrager laat bvb. deze niet gebeuren, ondertussen nieuwe bewoner op het punt die een andere leverancier heeft, waardoor bericht nieuwe leverancier on hold staat tot indienststelling heeft plaatsgevonden - kwaliteit heraanleg voetpaden en openliggende putten	
	2 Meters Compteurs	2.1 Meterwerking Fonctionnement compteur	2.1 Meteropname/schatting Relevé du compteur/ <del>estimation</del>	defecte meter en ontvangsttoestel
			2.2 Meteropname/schatting Relevé du compteur/ <del>estimation</del>	alles mbt organisatie meteropname, bvb. tijdig versturen meterkaartje
			2.3 Meterverwisseling Inversion du compteur	niet correcte koppeling EANs aan meters, fout in het toegangsregister
			2.4 Meterverandering Changement du compteur	= metervervanging bvb. klachten over timing vervanging meter bij pv-ers
			2.5 <del>Mysteryswitch (EAN code verwisseling)</del> <del>Mysteryswitch (inversion code EAN)</del>	
			2.6 Verhuis/overlijden/klantenwissel / combined switch	een niet-goede verwerking van verhuizingen, ...
2.7 <del>Leegstand</del> <del>Maison vide</del>				
2.8 Rechtzetting metergegevens Rectification des index			betwistingen van (rectificatie van) meterstanden en schatting ook bij verhuis, ... Ook inactieve punten die in werkelijkheid openstaan waarbij het verbruik door de netbeheerder enige tijd na ontdekking wordt geregistreerd (ingebracht en	
2.9 Verbruik zonder contract (MOZA) Consommation sans contrat (MOZA)			ook fraude	
2.10 Andere Autres			bvb. klachten over termijn wachten op desactivatie budgetmeter na verhuis	
2. Livraison de biens / prestation de services	9 Slechte of gebrekkige klantenservice Service à la clientèle mauvais ou déficient	Callcenter attitude personeel 9.1 Callcenter	ruimer dan enkel call-centermedewerkers	
		Elektronisch beheer Bereikbaarheid 9.2 Gestion électronique	slaat zowel op het callcenter als op de website als op de diensten van de leverancier. Hiernaast wordt hiermee ook het doorlopen van de IVR menu's bedoeld	
		9.3 Andere Autres	gebrekkige informatie	

	3	Kwaliteit van levering Qualité de fourniture	3.1	Voltage Voltage	spanningswisselingen
			3.2	Continuïteit van levering Continuité de fourniture	stroom- en gasonderbrekingen
			3.3	Andere Autres	
	4	Aan-/afsluiting (Des)Activation  Met dit onderwerp wordt de indienst- en uitdienststelling bedoeld	4.1	Aansluiting na verhuis/move in Activation après déménagement/move in	verhuis naar een pand waar de aansluiting niet actief is
			4.2	Heraansluiting na afsluiting Reconnexion après déconnexion	bvb. uitblijven her aansluiting binnen wettelijke termijnen
			4.3	Afsluiting na geen of laattijdige betaling Déconnexion après non paiement ou paiement tardif	afsluiting na LAC-beslissing, fraude, omwille van professioneel contract, ...
			4.3	Drop Drop	drop na geen of laattijdige betaling
			4.4	Budgetmeter Compteur à budget	klachten over plaatsing budgetmeter mensen die een budgetmeter wensen maar deze niet kunnen krijgen bij de leverancier
		4.5	Spoedprocedure Procédure d'urgence	onterechte afsluitingen (ook winterafsluitingen)	
		4.6	Andere Autres		
<b>4. Facturation et recouvrement de créance</b>	5	Facturatieproblemen Problèmes de facturation	5.1	onduidelijke of onleesbare factuur of niet reglementair facture pas claire ou pas lisible ou pas réglementaire	
			5.2	Geen of te late factuur Pas de facture ou avec retard	klachten waarbij men factuur op een ander moment wenst te ontvangen
				niet correcte factuur	bvb. foutieve berekening (prijs * factor is niet gelijk aan totaal, som van de delen is niet gelijk aan het totaal, verkeerde omzettingfactor gas
			5.3	Andere Autres	bvb. verdere aanrekening voorschotfacturen na verhuis, dubbele facturatie excl. Klachten verwerking verhuis, deze moeten geclassificeerd worden onder 2.6
<b>3. Prix/tarif</b>	6	Prijs / tarief Prix / tarif	6.1	Prijstransparantie Transparence des prix	klachten over de tariefkaarten, de tariefsimulator op de website, over prijsinformatie in promotiemateriaal
			6.2	Prijs/tarief wijziging Changement de prix/tarif	klachten over de tariefwijzigingen zelf, ook klachten waarbij de klant niet op de hoogte is gebracht van de wijziging
			6.3	Sociaal tarief Tarif social	bvb. ivm recht op sociaal tarief
			6.4	Voorschotfactuur Facture intermédiaire	hoogte, periodiciteit
			6.5	Slotfactuur Facture de clôture	discussie over energiekostgedeelte op de eindafrekening => betwisting prijzen op afrekening let op: NIET over meterstanden (zit onder 2.8)
			6.6	Distributie of transmissietarieven Tarifs de distribution ou de transport	hoogte, niet-correcte doorrekening, ...
			6.7	Federale Bijdrage Heffingen en toeslagen	NIET kosten groene stroom en WKC WEL: Federale bijdrage, Energiebijdrage, taksen, BTW

			Cotisation fédérale	
		6.8	Energiebijdrage, taksen, BTW Cotisation d'énergie, taxes, TVA	
		6.9	Andere Autres	
<b>9. Changement de prestataire</b>	7 Switch leverancier Switch fournisseur	7.1	Uitstel of vertraging Délai ou retard	klant wordt niet geswitcht op moment dat hij het gevraagd heeft
		7.2	Ongewenste switch Switch non désiré	mystery switch, NIET meterverwisseling
		7.3	Boetes Amendes	verbrekiingsvergoeding
		7.4	Andere Autres	bvb. niet uitvoeren van een switch
<b>7. Pratiques commerciales déloyales</b>	8 Oneerlijke handelspraktijken Pratiques commerciales déloyales	8.1	Precontractuele informatie/publiciteit Information/publicité pré-contractuelle	reclame
		8.2	Contractvoorwaarden Conditions contractuelles	bvb. (onduidelijkheid) prijs waarop men heeft ingetekend, tariefkaart
		8.3	Handelspraktijken verkoop/marketing Pratiques commerciales vente/marketing	deur aan deurverkoop. Telefonische verkoop bvb. werknemer leverancier doet zich voor als iemand anders (bvb. overheid, distributienetbeheerder)
		8.4	Andere Autres	
<b>8. Contrats et ventes</b>	10 Betalingsproblemen Problèmes de paiement	10.1	Afbetalingsplan Plan de paiement	hoogte, duurtijd, al dan niet toestaan
		10.2	Domiciliëring Domiciliation	bvb. geld dat al dan niet terecht van de rekening is afgehaald
		10.3	Administratieve kosten Frais administratifs	herinneringen, ingebrekestellingen
		10.4	Kredietnota/terugbetaling Note de crédit/remboursement	duurtijd van de terugbetaling, terugbetaling niet uitgevoerd
		10.5	Waarborg Garantie	het moeten betalen van een waarborg, de hoogte van de waarborg, andere voorwaarden voor de waarborg
		10.6	Andere Autres	
	11 Gewestelijke bevoegdheden Compétences régionales	11.1	Groene stroom/wkk Electricité verte/cogénération	klachten over aanrekening kosten voor quotumplicht
		11.2	Gratis Kwh Kwh gratuits	klachten over niet ontvangen of foutief ontvangen gratis kWh
		11.3	Openbaredienstverplichtingen Obligations de service public	bvb. niet respecteren termijn herinneringsbrieven, drop; aanrekenen kosten bij beschermde afnemers, ...
		11.4	Schadevergoedingen/compensaties Indemnités/compensations	verwijst naar de schadevergoedingen in Wallonië en Brussel, schadevergoedingen ten gevolge van stroomonderbrekingen en spanningswisseling horen thuis onder 3
		11.5	Andere Autres	