

Brussel, 01/06/2012

## Nieuwe gegevens over kwaliteit dienstverlening leveranciers – Elegant is nieuw in de 'servicecheck' – OCTA+ krijgt nu ook een score in de klachtenindicator

Begin 2012 lanceerde de VREG een nieuw instrument waarmee gezinnen in Vlaanderen nu ook de dienstverlening van de energieleveranciers kunnen vergelijken. Vandaag werden de gegevens in de 'servicecheck' geactualiseerd en werd Elegant als nieuwe energieleverancier toegevoegd.

**Alle informatie in de kwaliteitsvergelijkingsmodule op de VREG-website werd geactualiseerd.**

De servicecheck dekt **volgende elementen** van de **dienstverlening** van de energieleveranciers:

- Algemene info (waar kan u met uw vragen terecht en wanneer?)
- Dienstverlening (wanneer mag u antwoord verwachten op uw vraag?)
- Kosten bij vroegtijdig beëindigen contract (welke kosten betaalt u bij vroegtijdige stopzetting van uw contract?)
- Aangeboden betaalmogelijkheden (hoe kan u uw energieleverancier betalen?)
- Bijkomende kosten (welke bijkomende kosten moet u eventueel betalen?)

Met de informatie in de servicecheck kan de energiekant zich een precies beeld vormen van wat een nieuwe energieleverancier kan bieden op vlak van dienstverlening. Nu steeds meer mensen overstappen naar een andere energieleverancier kan de kwaliteitsvergelijking helpen om een goed geïnformeerde keuze te maken.

### Klachtenindicator

Een onderdeel van de rubriek 'Dienstverlening' is de klachtenindicator. Deze indicator is gebaseerd op de klachten die de federale ombudsman energie en de VREG in 2011 verwerkten.

De energieleverancier Elegant verschijnt voor het eerst in de servicecheck met kwalitatieve gegevens, maar krijgt – net als Eneco – nog geen vermelding in het onderdeel 'Klachtenindicator'.

Om in de klachtenindicator voor te komen moet een elektriciteits- of aardgasleverancier immers voldoen aan drie criteria: leveren aan huishoudelijke afnemers, minstens 5.000 klanten hebben en minstens een jaar actief zijn op de markt. OCTA+ krijgt voor het eerst een score in de klachtenindicator.

#### Indeling: aantal klachten per 5.000 klanten

De klachtenindicator deelt de elektriciteits- en aardgasleveranciers in 5 groepen in, op basis van het aantal klachten dat de VREG en de Ombudsdienst voor Energie ontvangen hebben over de energieleverancier.

#### Uitsluitend ontvankelijke klachten van gezinnen uit Vlaanderen (in 2011 behandeld)

Uitsluitend ontvankelijke klachten van gezinnen uit Vlaanderen, die in 2011 door de VREG en de Ombudsdienst voor Energie werden behandeld, werden meegenomen. Een klacht is ontvankelijk als ze op de juiste manier werd ingediend en aan een aantal voorwaarden werd voldaan:

- Enkel tweedelijnsklachten  
Het gaat over klachten die *eerst bij de energieleveranciers zelf ingediend* werden. Maar omdat de klager niet tevreden was met het antwoord van de leverancier of geen antwoord heeft ontvangen van de leverancier, heeft hij de klacht daarna doorgestuurd naar de VREG of de Ombudsdienst. Dit noemt men tweedelijnsklachten.
- Zowel gegronde als ongegronde klachten  
Zowel *gegronde tweedelijnsklachten* (waarbij een fout van de energieleverancier vastgesteld werd) als ongegronde klachten worden meegenomen in de indicator.

Bij een *ongegronde tweedelijnsklacht* werd geen fout van de leverancier vastgesteld. Maar toch is dit ook een teken dat de energieleverancier bijvoorbeeld niet (goed) uitlegt aan de klant waarom er geen fout werd gemaakt.

#### Op basis van een eerlijke verdeling

Een leverancier met veel klanten kan natuurlijk meer klachten krijgen dan een leverancier met weinig klanten. Het zou dan ook niet eerlijk zijn om het aantal klachten van elke leverancier te vergelijken. Daarom werd berekend hoeveel klachten elke leverancier kreeg per 5.000 klanten.

#### Leveranciers met het laagste aantal klachten = 5 VREG-logo's

De energieleveranciers met het *laagste* relatief aantal klachten krijgen 5 VREG-logo's. De energieleveranciers met het *hoogste* aantal klachten krijgen 1 logo.

#### Ook vermelding van het exacte cijfer van het relatieve aantal klachten

Ook het exacte cijfer van het relatieve aantal klachten wordt vermeld, zodat leveranciers die in dezelfde categorie zitten, toch onderling vergeleken kunnen worden.

#### Sommige leveranciers hebben geen score gekregen






De leveranciers die recent hun activiteit startten of een te klein aantal klanten hebben om vergelijkbare gegevens op te leveren, hebben geen score meegekregen.

### **Gestegen hoeveelheid klachten**

Het aantal klachten dat de federale ombudsman energie en de VREG in 2011 verwerkten is gevoelig gestegen. Hierdoor stijgt het aantal klachten uitgedrukt per 5.000 klanten bij zo goed als alle leveranciers. Alleen EBEM verbetert inzake het aantal klachten per 5.000 klanten. Daarom werd de schaal herzien op basis waarvan de energieleveranciers "vregjes" (VREG-logo's) krijgen.

De nieuwe schaal is als volgt verdeeld: 0-3 klachten = 5 vregjes, 3-6 klachten = 4 vregjes, 6-9 klachten = 3, 9-12 klachten = 2, meer dan 12 klachten = 1 vregje. In de oude schaal zou de verdeling over de verschillende categorieën immers te zeer scheefgetrokken zijn.

Dit geeft volgend resultaat:

| Legende  | Leveranciers   | Score   |
|--|--|---|
| 0 tot en met 3 klachten per 5.000 klanten  | Ecopower (0,38)<br>Ebem (1,15)                             |   |
| 3 tot en met 6 klachten per 5.000 klanten  | EDF Luminus (3,65)<br>Electrabel Customer Solutions (4,62) |  |
| 6 tot en met 9 klachten per 5.000 klanten  | Belpower (7,31)<br>Octa+ (7,41)<br>Nuon (7,76)             |  |
| 9 tot en met 12 klachten per 5.000 klanten                                       | Lampiris (11,60)   |  |
| Meer dan 12 klachten per 5.000 klanten   | Essent (15,36)   |  |
| Geen score omwille van klein aantal klanten of recente start van de activiteiten | Elegant<br>Eneco België<br>Wase Wind                       | Nog geen score mogelijk   |

Er zijn een aantal verschuivingen in de rangschikking:

- EBEM en Electrabel Customer Solutions wisselen van plaats;
- Octa+ komt binnen met 3 vregjes;
- Nuon gaat van 2 naar 3 vregjes.

#### Hoe vergelijkt u de dienstverlening van de elektriciteits- en aardgasleveranciers?

Na het uitvoeren van de V-test kan u doorklikken naar de vergelijking van de kwaliteit en tot 3 energieleveranciers naar keuze naast elkaar vergelijken.

U vindt de link naar de kwaliteitsvergelijking op het resultaatsscherm van de V-test, <http://www.vreg.be/doe-de-v-test-voor-gezinnen> of rechtstreeks via <http://www.vreg.be/vergelijk-dienstverlening>

**Nota aan de redacteurs:**

De VREG (Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt) staat in voor de regulering en controle van de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt in Vlaanderen. De VREG wil de Vlaamse afnemers bijstaan om de mogelijkheden van de vrije energiemarkt te leren kennen en hun weg te vinden op deze markt. Hij volgt de ontwikkelingen van de Vlaamse energiemarkt, bekeken in een Europese context, via studies. In zijn adviserende taak aan de Vlaamse Regering verwerkt hij zijn kennis over de Vlaamse energiemarkt. Hij neemt gepaste maatregelen om de uitvoering van het beleid te ondersteunen. De VREG ijvert voor een transparante Vlaamse energiemarkt en realiseert zijn opdrachten via een open communicatie met de Vlaamse overheid, de marktspelers en de afnemers.

**Voor meer informatie over dit persbericht:**

Dirk Van Evercooren, Directeur Marktwerking VREG  
02/553.13.60, 0478/550.480 of [dirk.vanevercooren@vreg.be](mailto:dirk.vanevercooren@vreg.be)

Sofie Lauwaert, Communicatieambtenaar VREG  
02/553.13.70, 0472/475.305 of [sofie.lauwaert@vreg.be](mailto:sofie.lauwaert@vreg.be)

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  
Web: [www.vreg.be](http://www.vreg.be)