

## Tabel klachtenrapportering leveranciers

Nieuwe categorieën (t.o.v. rapporteringsmodel 2014)

Bij rapportering verplicht in te vullen velden

KlachtLevel1Nr	KlachtLevel1 Omschrijving	KlachtLevel2Nr	KlachtLevel2 Omschrijving	toelichting (niet uitputtend)	Klachten			
Beiden	9 Slechte of gebrekkige klantenservice	9.1	Attitude personeel	Zowel klantendienst als andere medewerkers				
		9.2	Bereikbaarheid	Callcenter, website, diensten van de leverancier				
		9.3	Informatieverstrekking	Klachten over dubbelzinnige of gebrekkige informatieverstrekking, vermelding toepasselijke tariefkaart				
		9.4	Verwerkingstermijnen	Vb. Laattijdige verwerking aanmelding PV-installaties, verwerkingstermijn klacht of vraag, ...				
		9.5	Andere	Vb. het verstrekken van gebrekkige informatie				
		9	Totaal		0			
Klachten tegen leverancier	5	5.1	Onduidelijke of onleesbare factuur, niet-reglementaire factuur	Het ontbreken van de nodige berekeningen om tot het eindresultaat te komen.				
		5.2	Geen of te late factuur					
		5.3	Incorrecte factuur	Foutieve berekening (vb. prijs * factor is niet gelijk aan totaal, som van de delen is niet gelijk aan het totaal, verkeerde omzettingfactor gas, ...)				
		5.4	Frequentie facturatie	Maandelijkse facturatie o.b.v. reëel verbruik, klachten waarbij men factuur op een ander moment wenst te ontvangen				
		5.5	Andere	Vb. verdere aanrekening voorschotfacturen na verhuis, dubbele facturatie excl. Klachten verwerking verhuis (cfr. klachtenrapportering netbeheerder)				
			5	Totaal		0		
	6	Prijs/tarief	6.1	Prijstransparantie	Klachten over de tariefkaarten, de tariefsimulator op de website, over prijsinformatie in promotiemateriaal (inclusief terugleveringscontracten)			
			6.2	Prijs/tarief wijziging	Klachten over de tariefwijzigingen zelf, ook klachten waarbij de klant niet op de hoogte is gebracht van de wijziging (inclusief terugleveringscontracten)			
			6.3	Sociaal tarief	Klachten i.v.m. het recht op en de toekenning van sociaal tarief			
			6.4	Voorschotfactuur	Hoogte, periodiciteit, eenzijdige aanpassing voorschot, ...			
			6.5	Slotfactuur	Discussie over energiekostgedeelte op de eindafrekening => betwisting prijzen op afrekening let op: NIET over meterstanden			
			6.6	Distributie of transmissienettarieven	Klachten over de hoogte of incorrecte doorrekening van kosten voor het netbeheer (vb. berekening capaciteitstarief)			
			6.7	Federale heffingen en toeslagen	klachten over aanrekening BTW, accijnzen, ...			
			6.8	Gewestelijke heffingen en toeslagen	klachten over bijdrage aan Energiefondos			
			6.9	Andere				
					6	Totaal		0
			7	Switch leverancier	7.1	Uitstel of vertraging	Klant wordt niet geswitcht op moment dat hij het gevraagd heeft	
					7.2	Ongewenste switch	Mystery switch - Niet meterwisseling (cfr. klachtenrapportering netbeheerder)	
					7.3	Boetes	Aanrekenen verbrekingsvergoeding, jaarlijkse vaste vergoeding, promotionele korting, ...	
	7.4	Andere			O.a. niet uitvoeren van een switch			
					7	Totaal		0
	8	Oneerlijke handelspraktijken	8.1	Precontractuele informatie/publiciteit	(Misleidende) reclame			
			8.2	Contractvoorwaarden	Onduidelijkheid over de prijs waarop men heeft ingetekend, tariefkaart, klachten over contractvoorwaarden, ...			
			8.3	Handelspraktijken verkoop/marketing	Klachten over verkoop buiten de onderneming of verkoop vanop afstand Vb. werknemer van leverancier identificeert zich niet (correct)			
			8.4	Herroepingsrecht	Klachten over (miskening) herroepingsrecht			
			8.5	Andere				
			8	Totaal		0		
	10	Betalingsproblemen	10.1	Afbetalingsplan	Hoogte, duurtijd, al dan niet toestaan, kosten, ...			
			10.2	Domiciliëring	Vb. geld dat al dan niet terecht van de rekening is afgehaald, recht om domiciliëring stop te zetten			
			10.3	Administratieve kosten	Herinneringen, ingebrekestellingen, ...			
			10.4	Kredietnota/terugbetaling	Duurtijd van de terugbetaling, terugbetaling niet uitgevoerd			
			10.5	Waarborg	Het moeten betalen van een waarborg, de hoogte van de waarborg, andere voorwaarden voor de waarborg, terugbetaling waarborg			
10.6			Verwijlntresten/schadebedingen	Aanrekenen verwijlntresten, forfaitaire schadevergoeding, kosten (buiten)gerechtelijke invordering, ...				
10.7			Andere					
		10	Totaal		0			
11	Gewestelijke bevoegdheden	11.1	Kosten certificatenverplichting (GSC/WKC)	Klachten over aanrekening kosten voor quotumplicht, kennisgeving wijziging kosten certificatenverplichting, ...				
		11.2	Brandstofmix	Vmelding brandstofmix (cfr. artikel 7.4.1 Energiedecreet)				
		11.3	Vmelding verbruiksgegevens	Vmelding van de verbruiksgegevens van de voorbije drie jaar (cfr. artikel 6.4.23 en 6.4.25 Energiebesluit) en verstrekken energiekostenramingen				
		11.4	Sociale openbardienstverplichtingen	Vb. Niet respecteren termijn herinneringsbrieven, voorwaarden drop, aanrekenen kosten bij beschermde afnemers, ... (cfr. artikel 5.2.1 e.v. Energiebesluit)				
		11.5	Dynamische prijscontracten	Klachten over contracten tegen dynamische prijs. Dit zijn klachten die enkel en alleen uitsluitend betrekking kunnen hebben op een dynamisch contract, bv. foutieve informatie gekregen in verband met de prijzen en daardoor veel stroom afgenomen op het verkeerde moment,				
		11.6	Injectie	Klachten die gerelateerd zijn aan (verwerking van data over) injectie vb. klachten over de afrekening van de terugdraaiende teller, berekening terugleververgoeding, ...				
		11.7	Energiedelen	Klachten over energiedelen (aanrekening kosten, onduidelijke info, onduidelijke voorwaarden, ...)				
		11.8	Unieke identificatiecode productversie	Klachten over de (niet) vermelding van de unieke identificatiecode van de productversie op iedere voorschotfactuur, afrekeningsfactuur en voorstel contractvernieuwing				
		11.9	Andere					
		11	Totaal		0			