

Beslissing

van de VREG van 26/07/2024

met betrekking tot de rapporteringsmethode voor klachten van huishoudelijke afnemers bij gas -en elektriciteitsleveranciers, zoals bedoeld in artikel 3.2.18, 7° van het Energiebesluit.

1. Aanleiding en voorwerp

De VREG heeft o.b.v. artikel 3.1.3, 1° d) van het Energiedecreet de opdracht om toezicht te houden op de kwaliteit van de dienstverlening van de elektriciteits- en aardgasleveranciers, inclusief de klachten van huishoudelijke afnemers.

Met een beslissing van 4 november 2014 (BESL-2014-24) verplichtte de VREG de leveranciers van gas en elektriciteit om te rapporteren over de klachten en vragen die ze ontvingen van huishoudelijke afnemers waarbij het leveringspunt zich in het Vlaams Gewest bevindt¹.

In deze beslissing werd verwezen naar artikel 5.6.1, 7° van het Energiebesluit. Dit artikel werd geschrapt met ingang van 15 september 2016. De bepalingen van dit artikel werden grotendeels overgenomen in artikel 3.2.18, 7° van het Energiebesluit.

In de rapporten die op basis van voormelde beslissing worden aangeleverd stellen we vast dat leveranciers de huidige richtlijnen voor het rapporteren van klachten en vragen uiteenlopend interpreteren. Dit maakt een kwalitatieve vergelijking onmogelijk.

Met de stijging van de energieprijzen vanaf het najaar van 2021 en de hoge volatiliteit van de prijzen nam ook het aantal klachten van afnemers over hun energieleverancier toe. Zo heeft de federale Ombudsdienst voor Energie tijdens het werkingsjaar 2022 in totaal 26.920 klachten ontvangen (bijna 300 % meer dan in 2021 dat al een recordjaar was met 9.088 klachten)². Tijdens het werkingsjaar 2023 werden in totaal 24.615 vragen en klachten ontvangen, waarvan 23.047 klachten of aanvragen om bemiddeling gericht aan een energiebedrijf.³ Het gaat hier om tweedelijnsklachten. Een accuraat beeld op de evolutie van de eerstelijnsklachten van afnemers tegen hun leverancier ontbreekt. Nochtans is dit een belangrijk aspect om de kwaliteit van de dienstverlening van energieleveranciers te meten.

De energiemarkt evolueert bovendien voortdurend en steeds meer nieuwe concepten doen hun intrede (capaciteitstarief, terugleveringscontracten, dynamische contracten, maandfacturatie, energiedelen en persoon-aan-persoonverkoop, ...). De klachtencategorieën zoals deze in 2014 werden bepaald zijn niet aangepast aan deze nieuwe evoluties.

Met deze beslissing worden de afspraken rond het rapporteren van klachten die huishoudelijke afnemers indienen bij hun gas- of elektriciteitsleverancier bijgesteld. Een aantal klachtencategorieën (en de omschrijving ervan) wordt aangepast aan de huidige realiteit.

2. Wettelijk kader

We houden toezicht op de werking van de energiemarkt. Eén van die taken is het toezicht op de kwaliteit van dienstverlening van leveranciers van gas en elektriciteit. Daarbij hoort ook het toezicht op klachten die (huishoudelijke) afnemers indienen bij hun leverancier van gas en elektriciteit.

¹ <https://www.vreg.be/nl/document/besl-2014-24>

² <https://www.ombudsmanenergie.be/nl/publicaties/activiteitenverslag-2022>

³ https://www.ombudsmanenergie.be/sites/default/files/content/download/files/ombudsdienst_energie_jaarverslag_2023_nl.pdf

Deze taken staan beschreven in het Energiedecreet⁴:

Energiedecreet, artikel 3.1.3, eerste lid, 1°, d):

Om zijn missie waar te maken, vervult de VREG de volgende taken :

1° toezichhoudende en controlerende taken :

[...]

d) het toezicht houden op de kwaliteit van de dienstverlening van de elektriciteits- en aardgasleveranciers, inclusief hun systemen van vooruitbetaling en de klachten van huishoudelijke afnemers;

In het Energiebesluit⁵ wordt de taak rond het toezicht op zulke klachten verder toegelicht:

Energiebesluit, Art. 3.2.18

Elke leverancier:

(...)

7° geeft alle afnemers de mogelijkheid om inlichtingen te vragen en klachten in te dienen over de levering en facturatie van elektriciteit of aardgas en die te registreren en daarover te rapporteren aan de VREG conform de methode, bepaald door de VREG, in het kader van de uitvoering van zijn opdracht, vermeld in artikel 3.1.3, eerste lid, 1°, d), van het Energiedecreet van 8 mei 2009;

3. Bevraging

Aan deze beslissing ging een bevraging over een ontwerp van beslissing vooraf. Deze liep van 18 januari 2024 tot en met 1 maart 2024. Volgende organisaties en ondernemingen werden per brief ingelicht over deze bevraging:

- De leveranciers van elektriciteit en/of gas aan huishoudelijke afnemers;
- De federale ombudsdienst voor Energie;
- De Vlaamse ombudsdienst.

Indien voormelde organisaties en ondernemingen van mening waren dat andere organisaties of ondernemingen bij de bevraging moesten worden betrokken konden ze dit op eenvoudig verzoek laten weten. We ontvingen geen vraag om het voorstel aan andere organisaties of ondernemingen over te maken.

We ontvingen voor de vooropgestelde deadline van 1 maart 2024 reacties op de ontwerpbeslissing van Eneco Belgium, Power Online, Engie Electrabel, Luminus, Elegant, Febeg en de Vlaamse Ombudsdienst.

⁴ Decreet van 8 mei 2009 houdende algemene bepalingen betreffende het energiebeleid

⁵ Besluit van de Vlaamse Regering van 19 november 2010 houdende algemene bepalingen over het energiebeleid

4. Werkwijze rapportering

4.1. Geografische omschrijving

De rapportering gaat over klachten van huishoudelijke afnemers⁶ waarvan het leveringspunt zich in het Vlaams Gewest bevindt.

4.2. Definiëring en kwalificering “klacht”, “eerstelijnsklacht” en “geregistreerde klacht”

Onder “*klacht*” verstaan we: het uiten van ontevredenheid door een huishoudelijke eindafnemer van gas of elektriciteit via e-mail, telefoon, brief, een online formulier of een chat-applicatie. Ontevredenheid wordt zo ruim mogelijk geïnterpreteerd. Uitingen van ontevredenheid via een publiek kanaal van sociale media (Facebook, X, Instagram, ...) worden niet als klacht beschouwd. Wanneer de leverancier n.a.v. het uiten van ontevredenheid op een publiek kanaal van sociale media individueel contact opneemt met de klager wordt dit wel als een klacht beschouwd. Klachten over hetzelfde onderwerp, afkomstig van dezelfde klant, worden beschouwd als één klacht.

Deze voorgestelde beslissing en het voorgestelde rapporteringsmodel moeten de leveranciers van gas en elektriciteit in staat stellen om te rapporteren over de schriftelijk geregistreerde eerstelijnsklachten die ze ontvingen van huishoudelijke afnemers. Schriftelijk geregistreerde eerstelijnsklachten zijn alle klachten:

- die een huishoudelijke afnemer voor het eerst indiende bij zijn leverancier via e-mail, telefoon, brief, een online formulier, een chat-applicatie of een kanaal van sociale media⁷
- waarbij de naam en het adres van de indiener bekend zijn. Dit betekent niet dat de naam en het adres van de klant in de klacht zelf moeten worden vermeld. De klacht moet worden geregistreerd van zodra de leverancier over voldoende gegevens beschikt om de klant te identificeren (klantnummer, EAN-code, ...)
- waarbij de feiten duidelijk omschreven zijn
- en die een schriftelijke weerslag hebben gekregen. Ongenoegen dat uitsluitend via telefoon werd geuit en meteen tijdens datzelfde telefoongesprek werd afgehandeld, zonder dat dit schriftelijk werd geregistreerd, wordt niet als een geregistreerde klacht beschouwd.

4.3. Frequentie rapportering

De leveranciers van elektriciteit en/of gas registreren per kwartaal het aantal schriftelijk geregistreerde eerstelijnsklachten van huishoudelijke afnemers die ze ontvingen. Deze rapportering gebeurt ten laatste op de eerste dag van de derde maand die volgt op het afsluiten van het kwartaal dus ten laatste op 1 maart, 1 juni, 1 september en 1 december, telkens met betrekking tot de gegevens van het voorbije kwartaal.

⁶ Zoals gedefinieerd in artikel 1.1.1, 48° van het Energiebesluit van 19 november 2010

⁷ Mits er naar aanleiding daarvan individueel contact werd opgenomen met de klager

4.4. Rapporteringwijze: categorisering klachten

De rapportering gebeurt via een modelformulier dat door de VREG via het Extranet aan de gas- en elektriciteitsleveranciers ter beschikking wordt gesteld. De instructies voor de rapportering zullen eveneens via het Extranet worden gedeeld.

De categorisering gebeurt a.d.h.v. een tabel met (klachten)categorieën (zie bijlage). Deze is grotendeels gebaseerd op de CEER (vroegere ERGEG)-classificatie⁸. De registratie en het door de VREG vastgelegde klachtenrapportingsmodel volgen uit artikel 3.2.18, 7° van het Energiebesluit.

De tabel is een model voor klachtenregistratie dat door netbeheerders en leveranciers wordt gebruikt. De categorieën 1 tot en met 4 van de tabel hebben uitsluitend betrekking op verantwoordelijkheden van de netbeheerder. De categorieën 5 tot en met 11 gaan over taken en verantwoordelijkheden van leveranciers. De klachten zal de leverancier bijgevolg onderbrengen in de categorie 5, 6, 7, 8, 9, 10 of 11. De categorie met volgnummer 9 heeft betrekking op 'klantenservice' en kan zowel klachten over de netbeheerder als over de leverancier bevatten. Leveranciers registreren hier uitsluitend klachten over de eigen dienstverlening.

Een aantal nieuwe concepten worden ondergebracht binnen dit model met klachtencategorieën:

- Klachten over maandelijkse afrekeningen vallen onder 5.4 'Frequentie facturatie';
- Klachten over dynamische prijscontracten, injectie, energiedelen en de unieke identificatiecode van de productversie worden ondergebracht in vier aparte subcategorieën (11.5, 11.6, 11.7 en 11.8) onder de categorie 'Gewestelijke bevoegdheden'

Voorts worden er ook aparte subcategorieën voorzien voor klachten over (miskenning van) het herroepingsrecht (8.4), verwerkingstermijn van een aanvraag (9.4), toepassing van verwijlinteressen en schadebedingen (10.6), vermelding van de brandstofmix (11.2) en vermelding van de historische verbruiksgegevens (11.3).

De categorie 'Heffingen en toeslagen' wordt opgesplitst in een categorie voor klachten over federale heffingen en toeslagen (6.7) en een categorie over gewestelijke heffingen en toeslagen (6.8).

Onder categorie 5.1 'Onduidelijke of onleesbare factuur, niet-reglementaire factuur' worden de klachten over wettelijke vermeldingen op facturen geregistreerd, tenzij er een meer specifieke categorie is voorzien (vb. categorie 11.2 'Brandstofmix')

Onder categorie 11.5 'Dynamische prijscontracten' vallen de klachten die enkel en alleen 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. Als een afnemer met een dynamisch prijscontract klaagt over een onvriendelijke medewerker of een foute afrekening is het niet de bedoeling dat de klachten van deze afnemers met het dynamisch prijscontract in categorie 11.5 maar wel onder 9.1 of 5.3 worden ondergebracht.

⁸ Het oorspronkelijke voorstel van ERGEG (*European Regulators' Group for electricity and gas*, tegenwoordig ACER) kan geraadpleegd worden via <https://www.ceer.eu/documents/104400/-/-/6e17ca2f-6983-0e84-2977-e191c748b83a>, zie p. 21.

Onder categorie 11.6 *'Injectie'* vallen de klachten die gerelateerd zijn aan (verwerking van data over) injectie zoals bijvoorbeeld klachten over de afrekening van de terugdraaiende teller, de berekening en toekenning van de injectievergoeding, ... Wanneer dit heeft geleid tot een fout in de facturatie, wordt dit niet onder categorie 6 gerapporteerd maar ondergebracht bij 11.6.

Onder categorie 11.8 *'Unieke identificatiecode productversie'* vallen de klachten die gerelateerd zijn aan de vermelding en de accurate werking van de unieke identificatiecode van de productversie op een voorschotfactuur, afrekeningsfactuur of een voorstel tot contractvernieuwing⁹.

De leveranciers registreren per klacht de (meest) relevante klachtencategorie. Wanneer klachten in meerdere categorieën passen, kiest de leverancier de categorie waarbij de klacht het dichtst aanleunt. De (hoofd)oorzaak die tot de klacht heeft geleid is daarbij determinerend. Die categorie vormt de belangrijkste reden of omschrijving van de klacht

Leveranciers rapporteren het aantal schriftelijk geregistreerde eerstelijnsklachten dat ze in het afgelopen kwartaal ontvingen. De klachten die betrekking hebben op de categorieën 5 tot en met 10 moeten op niveau 1 van de tabel met klachtencategorieën worden gerapporteerd. Verdere onderverdeling tot op niveau 2 van de tabel met klachtencategorieën is toegelaten maar niet verplicht. Het totale aantal klachten voor deze categorieën volstaat. In bijzondere omstandigheden kan de VREG één (of meerdere) leverancier(s) verzoeken om gedurende een bepaalde periode voor één of meerdere klachtencategorieën op het meer gedetailleerde niveau 2 te rapporteren. De VREG pleegt hierover steeds voorafgaand overleg met de leverancier(s) vooraleer dit te verplichten (zie verder onder 4.5)

Klachten die betrekking hebben op categorie 11 (*'Gewestelijke bevoegdheden'*) moeten op niveau 2 worden gerapporteerd.

4.5. Bijkomende toelichting bij ingediende rapportering

In bepaalde omstandigheden kan de VREG de leverancier vragen om bijkomende toelichting bij de ingediende rapportering te geven. Die bijkomende toelichting kan de VREG o.m. opvragen als:

- uit analyse van de rapportering over eerstelijns- of tweedelijnsklachten blijkt dat er significante evoluties zijn van het aantal klachten in één of meerdere categorieën;
- ontwikkelingen op de energiemarkt een meer gedetailleerd beeld op het aantal klachten van één of meerdere specifieke thema's vereisen;
- ...

Deze opsomming is niet limitatief.

De toelichting kan betrekking hebben op de aard en de oorzaak van de klachten en/of de verdere afhandeling van deze klachten door de leverancier. De leverancier bezorgt de gevraagde toelichting schriftelijk.

⁹ In artikel 3.2.18, eerste lid, van het Energiebesluit werd bij het besluit van de Vlaamse Regering van 16 juni 2023 een punt 20° ingevoegd, dat leveranciers verplicht om vanaf 1 juli 2025 op iedere voorschotfactuur, afrekeningsfactuur en contractvernieuwing van huishoudelijke afnemers die niet genieten van het sociaal tarief een unieke identificatiecode van de versie van het product waarop de afnemer heeft ingetekend of die wordt aangeboden bij contractvernieuwing te vermelden.

Indien de omstandigheden dit vereisen kan de VREG een leverancier verzoeken om gedurende een bepaalde periode voor één of meerdere klachtencategorieën op het meer gedetailleerde niveau 2 te rapporteren. De VREG pleegt hierover voorafgaand overleg met de betrokken leverancier.

4.6. Correctie van rapportering

Op uitdrukkelijk verzoek van de leverancier en/of de VREG kunnen correcties op een rapportering over een eerder afgesloten kwartaal worden doorgevoerd. Dit wordt mogelijk gemaakt als zou blijken dat een rapport manifeste fouten of inconsistenties bevat en wanneer die een significante impact hebben op (de evolutie van) het klachtenbeeld. Vooraleer dergelijke correctierapportering wordt opgeladen houdt de VREG overleg met de betrokken leverancier(s).

5. Overgangsbepaling voor 2024

De aanpassingen aan de rapporteringsverplichting zullen vanaf 1 januari 2025 in werking treden. De eerste aangepaste rapportering over klachten tegen leveranciers, ingediend tijdens het eerste kwartaal van 2025, wordt verwacht op 1 juni 2025. Tot dan wordt er gerapporteerd conform de beslissing van 2014.

6. Bijlage

6.1. Bijlage: tabel met klachtencategorieën

Exceltabel met categorieën voor de rapportering van klachten