

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		
			Slechte of gebrekkige klantenservice	9.2	Bereikbaarheid	Callcenter, website, diensten van de leverancier		
			Slechte of gebrekkige klantenservice	9.3	Informatieverstrekking	Klachten over dubbelzinnige of gebrekkige informatieverstrekking, vermelding toepasselijke tariefkaart		
			Slechte of gebrekkige klantenservice	9.4	Verwerkingstermijnen	Vb. Laattijdige verwerking aanmelding PV-installaties, verwerkingstermijn klacht of vraag, ...		
			Slechte of gebrekkige klantenservice	9.5	Andere	Vb. het verstrekken van gebrekkige informatie		
			Slechte of gebrekkige klantenservice		9 Totaal		0	
Klachten tegen leverancier	5		Facturatieproblemen	5.1	Onduidelijke of onleesbare factuur, niet-reglementaire factuur	Het ontbreken van de nodige berekeningen om tot het eindresultaat te komen.		
			Facturatieproblemen	5.2	Geen of te late factuur			
			Facturatieproblemen	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, ...)		
			Facturatieproblemen	5.4	Frequentie facturatie	Maandelijkse facturatie o.b.v. reëel verbruik, klachten waarbij men factuur op een ander moment wenst te ontvangen		
			Facturatieproblemen	5.5	Andere	Vb. verdere aanrekening voorschotfacturen na verhuis, dubbele facturatie excl. Klachten verwerking verhuis, deze moeten geclassificeerd worden onder 2.6		
			Facturatieproblemen		5 Totaal		0	
	6		Prijs/tarief	6.1	Prijstransparantie	Klachten over de tariefkaarten, de tariefsimulator op de website, over prijsinformatie in promotiemateriaal (inclusief terugleveringscontracten)		
			Prijs/tarief	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)		
			Prijs/tarief	6.3	Sociaal tarief	Klachten i.v.m. het recht op en de toekenning van sociaal tarief		
			Prijs/tarief	6.4	Voorschotfactuur	Hoogte, periodiciteit, eenzijdige aanpassing voorschot, ...		
			Prijs/tarief	6.5	Slotfactuur	Discussie over energiekostgedeelte op de eindafrekening => betwisting prijzen op afrekening let op: NIET over meterstanden		
			Prijs/tarief	6.6	Distributie of transmissienettarieven	Klachten over de hoogte of incorrecte doorrekening van kosten voor het netbeheer (vb. berekening capaciteitstarief)		
			Prijs/tarief	6.7	Federale heffingen en toeslagen	klachten over aanrekening BTW, accijnzen, ...		
			Prijs/tarief	6.8	Gewestelijke heffingen en toeslagen	klachten over bijdrage aan Energiefondos		
			Prijs/tarief	6.9	Andere			
			Prijs/tarief		6 Totaal		0	
		7		Switch leverancier	7.1	Uitstel of vertraging	Klant wordt niet geswitcht op moment dat hij het gevraagd heeft	
				Switch leverancier	7.2	Ongewenste switch	Mystery switch (niet meterverwisseling (cfr. 2.4))	
				Switch leverancier	7.3	Boetes	Aanrekenen verbrekingsvergoeding, jaarlijkse vaste vergoeding, promotionele korting, ...	
				Switch leverancier	7.4	Andere	O.a. niet uitvoeren van een switch	
				Switch leverancier		7 Totaal		0
	8		Oneerlijke handelspraktijken	8.1	Precontractuele informatie/publiciteit	(Misleidende) reclame		
			Oneerlijke handelspraktijken	8.2	Contractvoorwaarden	Onduidelijkheid over de prijs waarop men heeft ingetekend, tariefkaart, klachten over contractvoorwaarden, ...		
			Oneerlijke handelspraktijken	8.3	Handelspraktijken verkoop/marketing	Klachten over verkoop buiten de onderneming of verkoop vanop afstand Vb. werknemer van leverancier identificeert zich niet (correct)		
			Oneerlijke handelspraktijken	8.4	Herroepingsrecht	Klachten over (miskening) herroepingsrecht		
			Oneerlijke handelspraktijken	8.5	Andere			
		Oneerlijke handelspraktijken		8 Totaal		0		
	10		Betalingsproblemen	10.1	Afbetalingsplan	Hoogte, duurtijd, al dan niet toestaan, kosten, ...		
			Betalingsproblemen	10.2	Domiciliëring	Vb. geld dat al dan niet terecht van de rekening is afgehaald, recht om domiciliëring stop te zetten		
			Betalingsproblemen	10.3	Administratieve kosten	Herinneringen, ingebrekestellingen, ...		
			Betalingsproblemen	10.4	Kredietnota/terugbetaling	Duurtijd van de terugbetaling, terugbetaling niet uitgevoerd		
			Betalingsproblemen	10.5	Waarborg	Het moeten betalen van een waarborg, de hoogte van de waarborg, andere voorwaarden voor de waarborg, terugbetaling waarborg		
			Betalingsproblemen	10.6	Verwijlntresten/schadebedingen	Aanrekenen verwijlntresten, forfaitaire schadevergoeding, kosten (buiten)gerechtelijke invordering, ...		
			Betalingsproblemen	10.7	Andere			
		Betalingsproblemen		10 Totaal		0		
	11		Gewestelijke bevoegdheden	11.1	Kosten certificatenverplichting (GSC/WKC)	Klachten over aanrekening kosten voor quotumplicht, kennisgeving wijziging kosten certificatenverplichting, ...		
		Gewestelijke bevoegdheden	11.2	Brandstofmix	Vermelding brandstofmix (cfr. artikel 7.4.1 Energiedecreet)			
		Gewestelijke bevoegdheden	11.3	Vermelding verbruiksgegevens	Vermelding van de verbruiksgegevens van de voorbije drie jaar (cfr. artikel 6.4.23 en 6.4.25 Energiebesluit) en verstrekken energiekostenramingen			
		Gewestelijke bevoegdheden	11.4	Sociale openbardienstverplichtingen	Vb. Niet respecteren termijn herinneringsbrieven, voorwaarden drop, aanrekenen kosten bij beschermde afnemers, ... (cfr. artikel 5.2.1 e.v. Energiebesluit)			
		Gewestelijke bevoegdheden	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,			
		Gewestelijke bevoegdheden	11.6	Injectie	Klachten die gerelateerd zijn aan (verwerking van data over) injectie vb. klachten over de afrekening van de terugdraaiende teller, berekening terugleververgoeding, ...			
		Gewestelijke bevoegdheden	11.7	Energiedelen	Klachten over energiedelen (aanrekening kosten, onduidelijke info, onduidelijke voorwaarden, ...)			
		Gewestelijke bevoegdheden	11.8	Unieke identificatiecode productversie	Klachten over de (niet) vermelding van de unieke identificatiecode van de productversie op iedere voorschotfactuur, afrekeningsfactuur en voorstel contractvernieuwing			
		Gewestelijke bevoegdheden	11.9	Andere				
	Gewestelijke bevoegdheden		11 Totaal		0			