

JAARVERSLAG 2025

Ombudsdienst voor Energie

De Ombudsdienst voor Energie is een onafhankelijke federale dienst die vragen en klachten over elektriciteit en aardgas behandelt of doorstuurt naar de juiste dienst. We bemiddelen bij geschillen tussen energiebedrijven en hun klanten.

Onze dienstverlening is volledig vertrouwelijk, gratis, en staat open voor iedereen die geen oplossing vond bij het energiebedrijf zelf.

Hoe klacht indienen?

Je moet eerst proberen je probleem rechtstreeks op te lossen met je elektriciteits- of aardgasleverancier, of met je netbeheerder. Dien daar een klacht in en wacht hun antwoord af.

Krijg je geen tijdig, duidelijk of bevredigend antwoord? Dan kan je terecht bij de Ombudsdienst voor Energie. Wij helpen je verder om een oplossing te vinden voor je probleem. Dit kan:

- door het invullen van het webformulier op de website www.ombudsmanenergie.be;
- per e-mail via klacht@ombudsmanenergie.be;
- per fax op het nummer 02 211 10 69;
- per gewone brief ter attentie van:
Ombudsdienst voor Energie
Koning Albert II - laan 8 bus 6
1000 Brussel.

De Ombudsdienst is ook telefonisch bereikbaar op werkdagen van 9u00 tot 12u00 en van 13u00 tot 16u00 op het nummer 02 211 10 60 en kan je klacht schriftelijk registreren als je daar om vraagt.



10.453 klachten
vragen
meldingen



6.241 klachten of 85%
afgesloten met akkoord



Gemiddelde financiële
Compensatie:

- gemiddelde/afgesloten klacht: € 271
- totaalbedrag: € 1.977.096



2025

Nederlandstalig 59,56%

6.010 klachten

Franstalig 40,27%

4.064 klachten

Duitstalig 0,17%

17 klachten

Buiten federale energiebevoegdheid



25,5 %

2.541 klachten

Binnen federale energiebevoegdheid



74,5 %

7.570 klachten

Ontvankelijk



59 %

4.442 klachten

Niet-ontvankelijk



41 %

3.128 klachten

Meest voorkomende klachten

Meterproblemen

24,7 %

**Energie-
prijzen**

19,1 %

**Facturatie
problemen**

18,8 %

Betaalproblemen

11,4 %

**Commerciële praktijken en
(pre)contractuele voorwaarden**

5,3 %

**Leveranciers-
wissels**

3,5 %

**De klantenservice
van energiebedrijven**

4,2 %



Consumentenbescherming in de energiesector

Raadpleeg al onze beleidsadviezen



De Ombudsdienst voor Energie gaf verschillende adviezen op initiatieven of voorstellen vanuit de federale regering of het federale parlement. Dit gebeurt op basis van de behandelde vragen, meldingen en geschillen.

Enkele belangrijke adviezen

Advies 25.018: de Ombudsdienst pleit voor een verjaringstermijn van 2 jaar voor elektriciteits- en aardgasfacturen in plaats van 5 jaar.

Wanneer die verjaringstermijn begint te lopen vanaf de vervaldatum van de energiefactuur, stelt de Ombudsdienst eveneens voor om een zogenaamde “backbilling”-termijn van 12 maanden in te voeren.

De energieleveranciers moeten dan binnen de 12 maanden na ontvangst van een meterstand of rechtzetting ervan (van de distributienetbeheerder) de energiefactuur opmaken en versturen.

Advies 25.019: advies over de telefonische en elektronische bereikbaarheid van energieleveranciers. De wet van 28 juli 2025 betreffende de telefonische en elektronische bereikbaarheid van energieleveranciers (Belgisch Staatsblad van 12 september 2025) heeft de toegankelijkheid en inclusiviteit van de klantenservice van leveranciers wettelijk verankerd vanaf 1 januari 2026. Daarnaast voorziet zij in de mogelijkheid om bij de Ombudsdienst een telefonische klacht over een energiebedrijf schriftelijk te laten registreren. De Ombudsdienst verwelkomt deze wettelijke mogelijkheid en is sinds 1 januari 2026 telefonisch bereikbaar om klachten schriftelijk te registreren.

Advies 25.020: advies over een voorontwerp van wet van de federale regering om de koopkracht van eindafnemers van elektriciteit en aardgas beter te beschermen.

In dit advies pleit de Ombudsdienst er ook voor om een wettelijke regeling te vinden voor de volgende marktpraktijken:

Onterechte leverancierswissel of Mystery Switch

De Ombudsdienst pleit ervoor om de leveranciers verantwoordelijk te maken voor de periode van onterechte overname met een terugkeer naar volgende regeling:

“De gekaapte periode ingevolge een onterechte overname mag niet gefactureerd worden door de kapende leverancier die onterecht de leverancierswissel heeft aangevraagd, noch door de eigenlijke gekaapte leverancier die pas opnieuw mag beginnen aanrekenen na het herstel van de contractuele relatie met behoud van de oorspronkelijk afgesloten (prijs)voorwaarden.”

Energieovername zoals bij verhuis

Melding van verhuis binnen de 30 dagen na de verhuisdatum, waarbij de telefonische melding ook schriftelijk wordt bevestigd door de leverancier met toezending van een energieovernamedocument (EOD) aan de klant die een verhuis meldt.

Meterstanden op datum van energieovername worden bij voorkeur via EOD door betrokken partijen doorgegeven maar andere rechtsmiddelen/documenten moeten mogelijk blijven, omdat in de praktijk niet altijd alle betrokken partijen (vorige of nieuwe bewoner/eigenaar) een EOD kunnen invullen/ondertekenen.