

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 238

van **PETER VAN ROMPUY**

datum: 12 januari 2024

aan **ZUHAL DEMIR**

VLAAMS MINISTER VAN JUSTITIE EN HANDHAVING, OMGEVING, ENERGIE EN TOERISME

Digitale meter - Problemen bij de installatie

Ik stel deze vraag in opvolging van schriftelijke vraag nr. 1040 van 7 september 2023 betreffende klachten na de installatie van een digitale meter.

In 2022 ontving Fluvius 2689 klachten over de plaatsing van digitale meters. In 2023 waren dat er (tot september) 2274.

1. Hoeveel klachten ontving Fluvius in 2023 en begin 2024 voor problemen naar aanleiding van de plaatsing van een digitale meter?
 - a) cijfers per maand;
 - b) cijfers per provincie.
2. Wat is de verhouding van het aantal klachten ten opzichte van het totaal aantal geplaatste meters?
 - a) cijfers per maand;
 - b) cijfers per provincie.
3. Hoeveel schadedossiers werden uiteindelijk overgemaakt? Hoeveel schadedossiers waren uiteindelijk gegrond?
 - a) cijfers per maand;
 - b) cijfers per provincie.
4. Graag een overzicht van de schade en de uitbetaalde bedragen naar aanleiding van de gegronde schadedossiers.
 - a) per maand;
 - b) per provincie.
5. Hoe evalueert de minister die cijfers?



**Vlaams
Parlement**

ANTWOORD

op vraag nr. 238 van 12 januari 2024

van **PETER VAN ROMPUY**

1. In onderstaande tabel is per maand het aantal klachten opgenomen die gerelateerd zijn aan de plaatsing van de digitale meter. De klachten hebben betrekking op het volledige *end-to-end* proces, d.w.z. vanaf de eerste briefwisseling met de klant tot en met de installatie. Dit is bijgevolg een ruime categorie; zeker niet elke klacht leidt tot schade bij de klant. Zo hebben heel wat klachten betrekking op o.a. een techniek die niet opdaagt op het afgesproken moment, een gevraagde tariefwissel die niet werd doorgevoerd, gebrekkige informatie of slechte correspondentie, enzovoort. Slechts een heel beperkt aandeel van deze klachten heeft effectief tot schade geleid bij de klant.

Captatiemaand Oorzaak	Totaal aantal klachten m.b.t. plaatsing digitale meter
jan/23	241
feb/23	299
mrt/23	321
apr/23	281
mei/23	249
jun/23	286
jul/23	240
aug/23	272
sep/23	297
okt/23	431
nov/23	482
dec/23	367
Totaal	3.766

2. In 2023 installeerde Fluvius 989.385 digitale meters. Hiertegenover staan 3.766 klachten m.b.t. de installatie. Dat betekent een verhouding van 0,4% t.o.v. het totaal aantal installaties.
3. Slechts een minderheid van de klachten resulteert in een schadedossier. In een schadedossier stelt Fluvius de aannemer die de werken heeft uitgevoerd in gebreke. Indien er effectief schade is, dan is hij aansprakelijk. In 2023 heeft Fluvius in totaliteit 899 schadedossiers overgemaakt aan de 3 aannemers (3DM, Unit-T en TEA).
4. De schadedossiers worden beheerd door de aannemers zelf. Er is geen bijkomend cijfermateriaal t.o.v. september 2023. In de voorgaande schriftelijke vraag werd een gemiddeld uitbetaald bedrag per dossier van 325 euro gemeld. Er zijn geen redenen om aan te nemen dat dit bedrag sterk zou gewijzigd zijn.
5. Elk schadegeval is er een teveel. In die zin betreur ik de cijfers. Anderzijds tonen de cijfers aan dat klachten in verband met schade eerder uitzonderlijk zijn en heb ik begrip voor de realiteit. In 2023 traden schadegevallen op bij minder dan 0,1% van de plaatsingen van de digitale meters. Gezien de massale hoeveelheden digitale meters

die geplaatst worden, kan het gebeuren dat er af en toe iets misgaat. Het is daarbij belangrijk dat de schade hersteld wordt.