

Commissie voor het Bedrijfsleven, het Wetenschapsbeleid, het Onderwijs, de nationale wetenschappelijke en culturele Instellingen, de Middenstand en de Landbouw

**Aan de Voorzitter, mevrouw Liesbeth Van der Auwera
Kamer van Volksvertegenwoordigers
1008-Brussel**

Uw referte: G/C/MP/mvh/3127-2011

Betreft: samengevoegde voorstellen:

- **wetsvoorstel (Renaat Landuyt, Ann Vanheste) tot wijziging van de wetgeving wat de uitbreiding van de bescherming van elektriciteit en gas betreft, nr. 692/1;**
- **voorstel (Karine Lalieux c.s.) over een betere consumentenbescherming op de geliberaliseerde elektriciteits- en gasmarkt, nr. 245/1;**
- **wetsvoorstel (Liesbeth Van der Auwera, Nathalie Muylle, Jef Van den Bergh) tot wijziging van de wetgeving van de bevoegdheden van de Ombudsdienst en het invoeren van een standaardfactuur voor de levering van elektriciteit en gas aan eindafnemers, nr. 1086/1;**
- **wetsvoorstel (Joseph George) tot wijziging van het koninklijk besluit van 3 april 2003 houdende de facturatie van elektriciteit en gas, nr. 266/1.**

Mevrouw de Voorzitter,

Als antwoord op uw schrijven van 10 februari 2011, heb ik de eer u mede te delen dat de Ombudsdienst voor Energie met veel aandacht kennis heeft genomen van de voormelde voorstellen.

De Ombudsdienst wenst vooreerst de indieners van de wetsvoorstellen te bedanken voor het welwillende engagement dat zij met die voorstellen tentoonspreiden op het vlak van de bescherming van consumenten binnen de vrijgemaakte elektriciteits- en de aardgasmarkt.

Alvorens over te gaan tot het formuleren van een advies wenst de Ombudsdienst de leden van de Kamercommissie te wijzen op het beleidsadvies nr. 10.002 met betrekking tot de omzetting van de Richtlijnen 2009/72/EG en 2009/73/EG van 13 juli 2009 op het vlak van consumentenbescherming dat de Ombudsdienst met toepassing van artikel 27, § 1, tweede lid, 4°, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt op 24 januari 2011 heeft verstrekt aan de federale Minister bevoegd voor Energie.

Een exemplaar van dit advies is bijgevoegd als bijlage en omvat enerzijds een overzicht van alle bepalingen die in de richtlijnen vervat zijn omtrent consumentenbescherming en anderzijds een voorstel van wettelijke bepalingen die de Ombudsdienst nuttig acht en die betrekking hebben op de verbetering en verduidelijking van:

- de opschorting van de innings- en de invorderingsprocedure van betwiste bedragen;
- de werking van de Ombudsdienst (procedure van klachtenbehandeling, enig loket, permanent overleg met federale en gewestelijke diensten, toegang tot het Rijksregister en tot de verbruiksgegevens);
- de consumentenbescherming door de invoering van een reglementering voor het consumentenakkoord, de schadevergoedingen of compensaties voor de eindafnemers en de inhoud en de vorm van éénvormige energiefacturen;
- de juridische zekerheid omtrent het opstellen van voorschotfacturen, het verjaren van energieschulden en het rechtzetten van verkeerde facturatie.

Ingeval de voorgestelde maatregelen en initiatieven in de betreffende voorstellen eenzelfde of een gelijkaardige finaliteit hebben als deze die zijn opgenomen in dat beleidsadvies nr. 10.002 van de Ombudsdienst, zal dit in de bespreking hierna vermeld worden.

Wetsvoorstel (Renaat Landuyt, Ann Vanheste) tot wijziging van de wetgeving wat de uitbreiding van de bescherming van elektriciteit en gas betreft, nr. 692/1.

Dit wetsvoorstel behelst de volgende maatregelen en initiatieven:

- ***versterking van het consumentenakkoord “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt” door dit akkoord als bijlage van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt (hierna de elektriciteitswet) op te nemen;***
- ***de regulering van de indexeringsformules die van toepassing zijn op de leveringscontracten van aardgas en elektriciteit door:***
 - o ***de indexeringsformules bij koninklijk besluit vast te leggen na advies van de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG) en ze te publiceren op de website van de CREG;***
 - o ***de indexering slechts éénmaal per jaar toe te laten en dit ten vroegste op***

de verjaardag van de inwerkingtreding van de contracten met de mogelijkheid tot kosteloze opzegging van de contracten door de eindafnemer binnen de maand die volgt op kennisgeving van de prijsstijging door de leverancier;

- **beperking van de verbrekings- of opzegvergoeding tot één schadevergoeding van maximaal 50 of 75 euro wanneer de eindafnemer slechts één overeenkomst heeft gesloten voor de levering van zowel elektriciteit en aardgas;**
- **kosteloze opzegging van het energiecontract binnen een termijn van maximaal twee maanden na de stilzwijgende verlenging van het contract van bepaalde duur;**
- **opstellen bij koninklijk besluit van een uniforme en begrijpbare energiefactuur;**
- **verplichting voor de leveranciers om jaarlijks aan de eindafnemers het meest gunstige tariefplan volgens het verbruikspatroon van de eindafnemer voor te leggen.**

Advies van de Ombudsdienst

In zijn beleidsadvies nr. 10.002 stelt de Ombudsdienst eveneens voor om de elektriciteits- en de aardgaswetgeving te wijzigen teneinde:

- de bestaande engagementen van de energieleveranciers in het consumentenakkoord "*De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt*" alsook nieuwe of te herevalueren handelspraktijken op te nemen in een koninklijk besluit en daar tevens de passende schadevergoedingen of compensaties voor de consumenten te voorzien ingeval de elektriciteitsbedrijven (netbeheerders en leveranciers) de regels niet naleven; zo kan tegelijkertijd op federaal niveau worden tegemoetgekomen aan de nood aan financiële schadevergoedings- en/of compensatieregeling vast te stellen zoals dit ook het voorwerp uitmaakte van de ingebrekestelling van 24 juni 2010 nr. 2009/2211 tegen de Belgische overheden;
- via een koninklijk besluit een eenvormige en leesbare energiefactuur vast te leggen zodat de consumenten betrouwbare en duidelijke informatie met betrekking tot hun energiefactuur bekomen; zo kunnen ze ook gemakkelijk de energiefacturen van andere leveranciers gaan vergelijken, wat uiteraard - zoals de derde elektriciteitsrichtlijn beoogt - de marktwerking dient te verbeteren;
- de leveranciers te verplichten om jaarlijks, of wanneer de consument daarom vraagt, het meest gunstige tariefplan mee te delen en daarbij rekening te houden met het laatste gekende verbruikspatroon of zoals het door de consument aan de leverancier wordt medegedeeld. Deze regeling wordt immers ook voorzien in de derde elektriciteits- en aardgasrichtlijn en draagt dus bij tot de compatibiliteit van de processen voor de uitwisseling van gegevens die nodig zijn voor het veranderen van leverancier.

Met betrekking tot de andere maatregelen van dit wetsvoorstel, is de Ombudsdienst het volgende van oordeel.

- Regulering van de indexeringsformules.

De Ombudsdienst stelt vast dat de indexeringsformules in de contracten van bepaalde duur met variabele prijzen zeer moeilijk te begrijpen zijn voor de eindafnemers. Sinds de vrijmaking van de markt zijn deze formules ook zeer weinig transparant, te meer door de beslissing van de CREG om de indexparameters zoals zij bestonden vóór de vrijmaking van de energiemarkt, niet meer op haar website te publiceren.

Deze parameters hadden een belangrijke indicatieve consumentenwaarde voor de evolutie van de brandstofkosten en de andere (exploitatie)kosten die in die parameters werden opgenomen, ook al stelde de Ombudsdienst vast dat sommige leveranciers zich van de publicatie van de parameters bedienden: zij deelden aan de eindafnemers ten onrechte mee dat de toegepaste indexparameters “goedgekeurd” of “gevalideerd” waren door de CREG, wat uiteraard misleidende informatieverstrekking inhield. De Ombudsdienst heeft in dat verband binnen zijn bevoegdheden opgetreden door de betrokken leveranciers te wijzen op deze op zijn minst onvoorzichtige informatie en met gunstig gevolg aan te dringen op de juiste communicatie naar de consumenten van de prijsstijgingen ingevolge indexeringsformules.

Voor het overige is de Ombudsdienst van mening dat het aangewezen is om hierover ook de CREG te raadplegen, aangezien zij in haar studie [\(F\)101105-CDC-986](#) over de aan te brengen wijzigingen aan de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt voor het verbeteren van de werking en de opvolging van de elektriciteitsmarkt en in overeenstemming met Richtlijn 2009/72/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en tot intrekking van richtlijn 2003/54/EG eveneens voorstellen doet: een controlesysteem van de prijzen aan de eindafnemers (valnetmethode zoals in Nederland en de mogelijkheid voor de bepaling van maximumprijzen).

Vanuit zijn bevoegdheden wenst de Ombudsdienst aan te dringen op transparantie in geval van prijsstijgingen, zodat de eindafnemers op minstens op een concrete wijze kennis kunnen nemen van de gevolgen van die prijsstijgingen (in euro's) en de mogelijkheid hebben om bij iedere, niet-transparante, niet contractueel vastgelegde of wettelijke toegelaten, prijsstijging kosteloos het contract te kunnen opzeggen - zie ook de bespreking van het wetsvoorstel (Joseph George) tot wijziging van het koninklijk besluit van 3 april 2003 houdende de facturatie van elektriciteit en gas, nr. 266/1.

- Eén verbrekingsvergoeding van maximaal 50 of 75 euro wanneer de eindafnemer één overeenkomst voor de levering van elektriciteit en aardgas heeft afgesloten.

De Ombudsdienst is zeer recent met deze problematiek geconfronteerd en stelt vast dat, ondanks de juridische discussie omtrent dit onderwerp en de (economische) opmerkingen van de beroepsorganisatie FEBEG, de leveranciers toch bereid zijn tot een minnelijke schikking. Vanuit deze vaststelling had de Ombudsdienst dergelijk

dossier ook op zijn website als voorbeeld gepubliceerd, maar om de rechtszekerheid te verzekeren verdient het aanbeveling om alsnog te voorzien in een passende wettelijke regeling zoals beoogd in het wetsvoorstel nr. 692/1.

- Kosteloze opzegging van het energiecontract binnen een termijn van maximaal twee maanden na de stilzwijgende verlenging van het contract van bepaalde duur.

Zoals het wetsvoorstel terecht opmerkt, is deze regeling in de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming van toepassing op dienstenovereenkomsten en verdient het aanbeveling om deze regeling ook van toepassing te maken op de contracten van levering van elektriciteit en aardgas.

Deze bepaling en de voormelde bepaling in verband met de indexeringsformules dragen dan ook bij tot de verhoogde transparantie en waakzaamheid die leveranciers zullen moeten opbrengen bij het afsluiten van contracten van bepaalde duur met variabele prijsformule. Zij zullen bovendien het vertrouwen van de consumenten ten aanzien van het functioneren van de elektriciteits- en aardgasmarkt versterken.

Voorstel (Karine Lalieux c.s.) over een betere consumentenbescherming op de geliberaliseerde elektriciteits- en gasmarkt, nr. 245/1.

Dit voorstel beoogt:

- ***de uitsluiting van het bankdomiciliëringsmechanisme voor betalingen van de jaarlijkse verbruiksfacturen;***
- ***de oprichting van fysieke informatie- en klachtenloketten van leveranciers per provincie en in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voor zover de leverancier(s) er een marktaandeel heeft/hebben.***

Advies van de Ombudsdienst

- Bankdomiciliëringen.

De Ombudsdienst stelt zeer regelmatig vast dat dit inderdaad een probleem vormt wanneer de jaarlijkse eindfactuur in mindering van de bankrekening wordt gebracht en de betrokken rekeninghouder/eindafnemer voor die maand over geen of onvoldoende financiële middelen meer beschikt om tijdens die maand in zijn levensonderhoud te voorzien. Deze problematiek wordt nog schrijnender wanneer de jaarlijkse verbruiksfactuur niet correct is en bijvoorbeeld gebaseerd is op een verbruik dat betwist wordt door de eindafnemer. Zodra de bankdomiciliëring is uitgevoerd is het doorgaans zeer moeilijk voor de eindafnemer om deze door de leverancier geïnde sommen terug te vorderen alvorens er een uitspraak is over de betwiste factuur. Dergelijke situaties zijn uiteraard financieel veel pijnlijker voor de minder goedgezinden die maandelijks moeten rondkomen met een laag loon, laag pensioen of vervangingsinkomen. In dergelijke gevallen weegt de financiële tegemoetkoming van enkele euro's vanwege de leverancier voor de betaling van de facturen via bankdomiciliëring niet op tegen de mogelijke financiële aderlating tijdens de maand van betaling van de verbruiksfactuur.

In het beleidsadvies nr. 10.002 wordt door de Ombudsdienst om gelijkaardige redenen voorgesteld om ook geen voorschotten aan te rekenen tijdens de maand waarin tezelfdertijd de verbruiksfactuur of de slotfactuur moet worden betaald om te vermijden dat consumenten tijdens dezelfde maand worden geconfronteerd met dubbele betalingen.

Zo verdient het ook aanbeveling om naar analogie met dat voorstel de uitsluiting van het bankdomiciliëringsmechanisme ook uit te breiden tot de zogenaamde slotfacturen zodat bij verhuis of verandering van leverancier, de leverancier evenmin betalingen van de slotfactuur kan laten verrichten via de bankdomiciliëring, en dit voor zover deze domiciliëring nog niet werd opgezegd bij de bankinstelling .

- Fysieke informatie – en klachtenloketten van leveranciers.

De Ombudsdienst verheugt zich erover dat dit voorstel uitvoering wil geven aan de voorschriften van punt 1, f) van Bijlage 1 bij de richtlijn 2009/72/EG, namelijk dat de eindafnemers *“transparante, eenvoudige en goedkope procedures ter beschikking krijgen voor het afhandelen van hun klachten. Meer in het bijzonder hebben alle consumenten recht op dienstverlening en klachtenbehandeling door hun elektriciteitsleverancier“*.

Een aantal knelpunten inzake het functioneren van de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt worden in de toelichting bij dit voorstel zelf uiteengezet. Deze knelpunten bemoeilijken het openstellen van de markt en het wegwerken van monopolies in de energiemarkt.

Er moet dan ook over gewaakt worden dat dergelijke verplichte oprichting van loketten de bestaande onevenwichten tussen de operatoren in de energiemarkt (in ondermeer investeringscapaciteit en -middelen) niet bestendigt of zelfs nog vergroot.

Hoewel de Ombudsdienst voorstander is om binnen de federale bevoegdheden op het vlak van consumentenbescherming de passende en uniforme maatregelen te nemen tot het vergroten van het vertrouwen van de consument in de energiemarkt, verdient het aanbeveling om dit initiatief samen met de bevoegde gewestelijke diensten en verantwoordelijken inzake het energiebeleid te bespreken en eventueel uit te voeren. Immers, de gewesten zijn bevoegd voor de organisatie van de regionale energiemarkten, en sommige gewesten hebben al een systeem van financiële compensatie ingesteld voor het gebrek aan klantenservice van leveranciers en distributienetbeheerders (namelijk via de decreetgever in het Waals Gewest, met uitvoering ervan door de gewestelijke Ombudsdienst voor Energie, opgericht binnen de gewestelijke regulator, de Cwape) of zijn daarmee bezig (zoals blijkt volgens de informatie ingewonnen bij de Brusselse regulator Brugel: voor het Brussels Hoofdstedelijk gewest, via een wijziging of herziening van de ordonnanties van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de aardgasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest). De oprichting van dergelijke loketten zouden kunnen deel uitmaken van de openbare dienstverplichtingen inzake de levering van elektriciteit of aardgas opgelegd aan de commerciële en/of de sociale leveranciers. Meer bepaald zou men kunnen overwegen om, eventueel in een overgangperiode tot aan de daadwerkelijke vrijmaking van de energiemarkt in functie van de marktaandeelen van de verschillende operatoren, om dergelijke loketten op te richten binnen de bestaande klantenkantoren van de distributienetbeheerders zonder

dat dergelijke operatie de doelstelling van een volledige ontvlechting van distributienetbeheer en leveringsactiviteiten van elektriciteit en/of aardgas mag in de weg staan.

Wetsvoorstel (Liesbeth Van der Auwera, Nathalie Muylle, Jef Van den Bergh) tot wijziging van de wetgeving van de bevoegdheden van de Ombudsdienst en het invoeren van een standaardfactuur voor de levering van elektriciteit en gas aan eindafnemers, nr. 1086/1.

Dit wetsvoorstel beoogt:

- **de invoering standaardfactuur voor elektriciteit en aardgas die de contactgegevens van de Ombudsdienst vermeldt;**
- **de uitbreiding van de bevoegdheden van de Ombudsdienst via een systeem van terugbetaling en vergoeding.**

Advies van de Ombudsdienst

- Invoering van een standaardfactuur.

De Ombudsdienst verwijst voor zijn advies naar de voorgaande opmerkingen bij het wetsvoorstel nr. 692/1 in verband met de uniforme en leesbare energiefactuur en naar zijn beleidsadvies nr. 10.002 waarin wordt voorgesteld om via een koninklijk besluit de inhoud en de vorm te bepalen van de éénvormige energiefacturen die de elektriciteitsbedrijven dienen toe te passen.

Wat de vermelding van de contactgegevens van de Ombudsdienst op de standaardfactuur betreft, kan de Ombudsdienst meedelen dat deze vermelding is opgenomen in de akkoorden die de Ombudsdienst zelf met de verschillende leveranciers heeft afgesloten.

Die akkoorden leggen - binnen het gegeven wettelijk kader - praktische afspraken vast tussen het energiebedrijf en de Ombudsdienst zodat in alle transparantie een adequaat onderzoek van de door de eindafnemer bij de Ombudsdienst ingediende klachten toe te laten, en bepalen onder meer dat de energiebedrijven er zich toe verbinden om op de jaarlijkse afrekeningfacturen van de residentiële klanten en voor alle eindklanten op de website melding te maken van de (elektronische) adres- en telefaxgegevens van de Ombudsdienst. In de gelijkaardige protocolakkoorden die zijn afgesloten tussen de Ombudsdienst en de individuele distributienetbeheerders is eveneens de vermelding van de contactgegevens van de Ombudsdienst op de website voorzien.

- De uitbreiding van de bevoegdheden van de Ombudsdienst via een systeem van terugbetaling en vergoeding.

De Ombudsdienst stelt vast deze bepaling dezelfde is als deze van de CREG in haar studie (F) 101105 – CDC – 986.

In zijn beleidsadvies nr. 10.002 stelt de Ombudsdienst dat diezelfde bepaling van de CREG onduidelijk is en onvoldoende uitvoering geeft aan de doelstellingen en bepalingen van de richtlijn. De studie van de CREG beperkt zich immers tot het richten van een “injunctie tot het elektriciteitsbedrijf, vergezeld, indien verantwoord, van een terugbetaling en/of vergoeding, indien het elektriciteitsbedrijf geen adequate motivering formuleert op een aanbeveling van de Ombudsdienst”.

De studie van de CREG biedt evenwel geen antwoord op welke manier dergelijke “injunctie” moet ingevuld worden en wat onder “een adequate motivering” moet verstaan worden. Evenmin wordt er een administratieve en/of gerechtelijke procedure voorzien voor de systemen van “terugbetaling en/of vergoeding” die de CREG wenst in te voeren (georganiseerd beroep).

Daarom stelt de Ombudsdienst in zijn beleidsadvies voor om via koninklijk besluit het volgende vast te leggen:

- de gedragsregels en de eerlijke gebruiken die de elektriciteitsbedrijven dienen na te leven in de zin van Hoofdstuk IV, Afdeling 2 van de voormelde wet van 6 april 2010 en de vermelding van de naleving van die gedragsregels of gebruiken op de energiefacturen en op andere (elektronische) communicatiemiddelen;
- de schadevergoedingen of compensaties voor de eindafnemers die van toepassing zijn wanneer de elektriciteitsbedrijven die regels of eerlijke gebruiken niet naleven.

Om tegemoet te komen aan de nood aan financiële schadevergoeding en/of compensatie, zoals dit ook het voorwerp uitmaakte van de ingebrekestelling van 24 juni 2010 nr. 2009/2211 tegen de Belgische overheden, stelt de Ombudsdienst vast dat schadevergoedingen of compensaties ook op federaal niveau kunnen worden uitgewerkt.

Op federaal niveau kan men immers de bestaande engagementen in het consumentenakkoord “*De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt*” maar tegelijkertijd ook nieuwe of te herevalueren gebruiken opnemen in een koninklijk besluit en daar de passende schadevergoedingen of compensaties voor de consumenten te voorzien in het geval de energiebedrijven (netbeheerders en leveranciers) de regels niet naleven.

De procedure voor de inning van deze schadevergoedingen of compensaties en de beroepsmogelijkheden op administratief en gerechtelijk vlak (georganiseerd beroep, rechtsbescherming) dienen eveneens bij koninklijk besluit vastgelegd.

Wetsvoorstel (Joseph George) tot wijziging van het koninklijk besluit van 3 april 2003 houdende de facturatie van elektriciteit en gas, nr. 266/1.

Dit wetsvoorstel beoogt de verbetering van de transparantie van de wijziging van de tariefformules voor gas en elektriciteit.

Advies van de Ombudsdienst

Zoals reeds aangegeven in het voormelde advies bij het wetsvoorstel nr. 692/1 is de Ombudsdienst, onverminderd de voorstellen voor een betere controle of regulering van de indexeringsformules, voorstander voor dergelijke prijstransparantie (in euro's) met deze nuance, dat dit voorstel evenwel slechts betrekking kan hebben op contractueel overeengekomen prijsherzelingen aangezien er in het voorstel geen opzeg van het contract voorzien is indien de consument niet akkoord gaat met de prijsstijging..

De Ombudsdienst is dan ook van oordeel dat de mogelijkheid moet (blijven) bestaan om kosteloos het contract op te zeggen binnen de termijn van 1 maand vanaf de kennisgeving van de prijsherzelingen of –stijgingen:

- indien de contractueel afgesproken prijsherziening niet transparant gebeurt (zie de bespreking van onderhavig wetsvoorstel nr. 266/1);
 - indien het gaat om een prijsherziening die niet voortvloeit uit een contractueel overeengekomen prijsherzieningsbeding (en die niet effectief en geïndividualiseerd aan de consument is medegedeeld op basis van objectieve parameters die voldoende zijn gepreciseerd) – zie het voormelde consumentenakkoord “*De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt*”;
 - of zelfs indien de prijsherziening wettelijk zou worden vastgelegd (zie de bespreking van het wetsvoorstel nr. 692/1).
-

Besluiten

Ingevolge de bespreking van de samengevoegde voorstellen stelt de Ombudsdienst vast dat de finaliteiten van een aantal bepalingen reeds opgenomen zijn in zijn beleidsadvies nr. 10.002.

Het betreft de voorstellen omtrent:

- de wettelijke verankering van het consumentenakkoord "*De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt*";
- het voorzien van een federaal systeem van schadevergoeding of compensaties waarbij de Ombudsdienst voorstelt om voor de uitwerking ervan rekening te houden met de financiële compensatieregelingen die al bestaan of in voorbereiding zijn op gewestelijk niveau.
Zonder dat de Ombudsdienst uitspraak doet over de organisatie van dergelijk compensatiestelsel (bevoegde instantie, procedures, budgettaire middelen, ...) zou het nuttig en consumentvriendelijk kunnen zijn om bij de uitwerking van dit stelsel rekening te houden met de federale en gewestelijke bevoegdheden ter zake.
Op federaal niveau zouden dan financiële compensaties ten aanzien van de (sociale) leveranciers kunnen voorzien worden voor de gevallen waarin zij de regels van het consumentenakkoord niet naleven (bijvoorbeeld bij verhuizing, bij verandering van leveranciers, bij communicatie naar de consument).
De gewestelijke diensten zich dan vooral zouden kunnen richten naar de distributieactiviteiten zoals aansluitingen, de kwaliteit van energielevering en de naleving van technische reglementen inzake het distributienetbeheer;
- het opleggen van een eenvormige en leesbare standaardfactuur;
- de verplichting voor de leveranciers om jaarlijks aan de eindafnemers het meest gunstige tariefplan volgens het verbruikspatroon van de eindafnemer voor te leggen.

Een aantal andere bepalingen verdienen volgens de Ombudsdienst aanbeveling om aan de voorstellen in het beleidsadvies nr. 10.002 toegevoegd te worden, zoals inzonderheid de voorstellen omtrent:

- de transparantie van de indexerings- en tariefformules, zonder dat de Ombudsdienst zich wenst uit te spreken over de regulering van deze formules; immers, de bespreking daarvan behoort tot de bevoegdheden van de CREG.
De Ombudsdienst is evenwel van mening dat bij niet-naleving van de transparantie van de (gereguleerde) indexerings- en tariefformules aan de eindafnemer steeds de mogelijkheid moet geboden worden om kosteloos het energiecontract op te zeggen;

- de rechtszekerheid van slechts één verbrekingsvergoeding ten bedrage van maximaal 50 of 75 euro indien de eindafnemer één overeenkomst voor de levering van elektriciteit en aardgas heeft afgesloten;
- de kosteloze opzegging van het energiecontract binnen een termijn van maximaal twee maanden na de stilzwijgende verlenging van het contract van bepaalde duur;
- de uitsluiting van het bankdomiciliëringsmechanisme voor betalingen van de jaarlijkse verbruiksfacturen waarbij de Ombudsdienst voorstelt om dit ook uit te breiden naar de slotfacturen.

Ten slotte is de Ombudsdienst voorstander van de oprichting van fysieke informatie – en klachtenloketten, zoals dit ook beoogd wordt in het zogenaamde derde energiepakket.

De Ombudsdienst vraagt zich evenwel af of het aangewezen is om deze verplichting nu reeds aan de leveranciers op te leggen gezien de huidige onvoltooide stand van zaken van de vrijmaking van de energiemarkt.

De Ombudsdienst stelt dan ook voor om de gewestelijke verantwoordelijken voor de organisatie van de regionale energiemarkten hierbij te betrekken en eventueel in een opstart- en overgangsfase deze openbare dienstverplichting tot “consumer empowering” samen met de leveranciers te organiseren binnen de klantenkantoren van de distributienetbeheerders.

Hopende u met dit advies van dienst te zijn en steeds bereid tot nadere toelichting, groet

ik u

Met bijzondere hoogachting,

De Ombudsman

Eric Houtman