

**ADVIES 14.007**Over **“het memorandum van de Ombudsdienst”**

opgesteld met toepassing van artikel 27, §6, tweede lid, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt

24 november '14

De beleidsadviezen die zijn opgenomen in het memorandum proberen een antwoord te formuleren op:

- het verbeteren van de sociale tarieven op vlak van elektriciteit en aardgas, zoals ook voorzien in punt 3.3.4 van het regeerakkoord;
- het versterken van het consumentenakkoord en dit akkoord en de gedragscode “verkoop gesloten buiten verkoopruimten en verkopen op afstand” ook uitbreiden naar KMO's zoals beoogd in de elektriciteits- en aardgaswetgeving, alsook een verbod tot deur-aan-deurverkopen bij residentiële afnemers en KMO's (zie ook punt 1.10 van het regeerakkoord dat de aanmoediging van KMO's betreft en punt 5.1.3 inzake marktwerking en consumenten dat een evaluatie van het consumentenakkoord beoogt);
- het verlengen van het vangnetmechanisme voor de variabele energieprijzen en het uitbreiden van het vangnetmechanisme tot energieproducten met vaste energiecomponent. Hiermee wordt tegemoetgekomen aan punt 4.1.6 van het regeerakkoord waarbij een evaluatie van de energieprijzen en energiebelastingen wordt beoogd waarbij voor elk type van energiedrager wordt rekening gehouden met de bestemming, de gebruiker, alsook de prijzen en belastingen in de buurlanden. Hiermee wordt eveneens een antwoord geformuleerd op punt 5.1.1 betreffende de uitvaardiging van een energienorm en op punt 5.1.3 waarbij het huidige vangnetmechanisme zal worden verlengd met één jaar en uiterlijk op 31 december 2017 zal worden beëindigd;
- een éénvormige en leesbare energiefactuur dat de marktwerking voor consumenten en KMO's moet verbeteren zoals beoogd in punt 5.1.3 van het regeerakkoord.

Ten slotte pleit de Ombudsdienst ervoor om de Nederlandstalige en Franstalige ombudsman eveneens deel te laten uitmaken van de Adviesraad van de Creg.

## 1. Verruiming van de toegang tot het sociaal tarief voor elektriciteit en aardgas

### Inleiding

De Ombudsdienst voor energie pleit ervoor om de toegang tot het sociaal tarief uit te breiden **tot alle gerechtigden op de verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering en tot mensen in collectieve schuldenregeling of als cliënt van een erkende dienst van schuldhulpverlening.**

### Probleemstelling

Momenteel wordt een recht op een sociale maximumprijs toegekend aan bepaalde categorieën van personen die men “residentiële beschermde klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie” noemt<sup>1</sup>. Die maatregel bleek noodzakelijk om mogelijke nadelige sociale gevolgen van de prijsevoluties op de energiemarkt voor de zwakste onder de energieverbruikers te vermijden.

De maatschappelijke doeltreffendheid van dit sociaal tarief hangt dan ook in belangrijke mate af van de vraag of kwetsbare energieverbruikers er ook daadwerkelijk door worden bereikt. Momenteel bepalen twee ministeriële besluiten wie precies onder die “residentiële beschermde klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie” moet worden verstaan<sup>2</sup>. Verder is er de programmawet van 27 april 2007 die de automatische toepassing van het sociaal tarief invoert en in zijn artikel 4 een opsomming van de gerechtigden geeft. Beide opsommingen zijn sterk gelijklopend (hoewel niet geheel gelijk).

Voor de bepaling van de categorieën van gerechtigden wordt in de eerste plaats verwezen naar sommige (niet alle) categorieën van gerechtigden op verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering of nauwkeuriger uitgedrukt: de verhoogde tegemoetkoming zoals die georganiseerd was vóór de hervorming van die regeling zoals die sinds 1 januari 2014 van kracht is.

De afbakening van een dergelijk recht tot de gerechtigden op bepaalde gewaarborgde inkomsten of sociale tegemoetkomingen die in een limitatieve lijst worden vermeld, heeft als nadeel dat mensen die niet tot één van deze groepen behoren maar zich evenzeer in een sociaal zwakke situatie bevinden, uit de boot vallen. Ook de Ombudsdienst voor energie komt, op grond van de klachten die de dienst ontvangt, vaak tot die

<sup>1</sup> Art. 15/10, §2 van de wet betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen en art. 20, §2 van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt.

<sup>2</sup> Art. 2 van het ministerieel besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van elektriciteit aan beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie en art. 2 van het ministerieel besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van aardgas aan beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie.

vaststelling. Regelmatig blijkt dat mensen die hun energiekosten niet of nauwelijks de baas kunnen, niet in aanmerking komen voor het tarief dat de energiefactuur allicht een stuk draaglijker zou maken.

Veelal bestaan er ook misverstanden bij mensen die menen voor het sociaal tarief in aanmerking te komen, maar die niet tot één van de vereiste categorieën blijken te behoren. Zeer dikwijls verwijzen zij naar het lage inkomen waarmee zij moeten rondkomen, maar dat op zich geen criterium is voor de toegang tot het sociaal tarief. Het gebeurt ook vaak dat attesten afkomstig van het ziekenfonds worden voorgelegd die betrekking hebben op het toegang geven tot de verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering. Die volstaan echter niet om ook in de energiesector van een gelijkaardige sociale maatregel te kunnen genieten.

Het lijkt ons dan ook gepast en logisch om de toegang tot het sociaal tarief voor elektriciteit en aardgas uit te breiden tot al diegenen die genieten van de verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering. Wij bedoelen dan de verhoogde tegemoetkoming zoals die sedert 1 januari 2014 van toepassing is en die de voormalige regeling van het OMNIO-statuut in zich opneemt. De vraag rijst immers of een verschillende behandeling tussen de beide stelsels nog kan worden verantwoord.

Meteen zou dit betekenen dat toegang wordt verleend tot het sociaal tarief voor energie, niet alleen aan volledig dezelfde sociale categorieën die in de ziekteverzekering worden gehanteerd, maar ook, los van die categorieën, op grond van het bruto belastbaar gezinsinkomen dat een bepaald maximum niet overschrijdt. Het lijkt ook wenselijk om het sociaal tarief ook toegankelijk te maken voor diegenen die zich reeds in een financiële noodsituatie bevinden en voor wie een beperking van de energiekosten een vrijwel noodzakelijke maatregel is om tot een oplossing voor het schuldenprobleem te komen. Wij denken hierbij dan in de eerste plaats aan:

- mensen die toegelaten werden tot de procedure van collectieve schuldenregeling (beschikking van toelaatbaarheid van de rechter);
- mensen die genieten van een dienst van schuldhulpverlening (schuldbemiddeling, schuldbegeleiding of budgetbeheer) door een door de bevoegde gemeenschap erkende dienst voor schuldbemiddeling.

### **Voorstel**

**De Ombudsdienst voor energie stelt dus concreet voor om de bestaande en via de FOD Economie geautomatiseerde sociale tarieven voor gehandicapte personen, voor gepensioneerden met een inkomensgarantie-uitkering en voor leefloners nog uit te breiden tot alle rechthebbenden die momenteel beoogd worden door het sociaal verwarmingsfonds, namelijk:**

- **De rechthebbenden op een verhoogde tussenkomst in de ziekteverzekering;**
- **Huishoudens met een jaarlijks bruto belastbaar inkomen lager of gelijk aan € 16.965,47 verhoogd met € 3.140,77 per persoon ten laste. Er wordt hierbij rekening gehouden met het niet-geïndexeerde kadastraal inkomen (x3) van de onroerende goederen buiten de gezinswoning:**
- **personen met schuldoverlast: Personen die een schuldbemiddeling of een collectieve schuldenregeling genieten en de verwarmingsfactuur niet kunnen betalen.**

Op die manier zou volgens een aantal studies aan bijna 1 miljoen kwetsbare gezinnen een betaalbare energieprijzen tegen het sociaal tarief kunnen aangeboden worden, hetgeen overeenstemt met het aantal gezinnen dat in België met een armoederisico moet leven (20 % van de gezinnen in België).

Dit voorstel zou bovendien een gelijk speelveld organiseren voor de gezinnen die zich verwarmen op huisbrandolie, elektriciteit of aardgas. Voor huisbrandolie bestaat er immers al via het Sociaal Verwarmingsfonds een dergelijke tegemoetkoming van 14 cent per liter met een maximum van 210 euro voor een bestelling van 1.500 liter voor personen met recht op verhoogde verzekeringstegemoetkoming van de ziekte- en invaliditeitsverzekering, alsook voor personen die een schuldbemiddeling of een collectieve schuldenregeling genieten.

Dit zou tevens een gelijk speelveld organiseren tussen rechthebbenden. Momenteel zijn de sociale tarieven enkel van toepassing op gezinnen waarvan iemand een bepaald statuut heeft (persoon met een handicap, gepensioneerden met een inkomensgarantie-uitkering, leefloners, ...) terwijl het recht op een verhoogde tussenkomst in de ziekteverzekering dit recht ook zal openen voor mensen met dezelfde beperkte inkomens die het moeten doen met een vervangingsinkomen zoals een werkloosheidsuitkering of een ziekte – of invaliditeitsuitkering of zelfs met een laag beroepsinkomen.

Momenteel is dit recht in de ziekteverzekering nog niet geautomatiseerd zodat de betrokken gezinnen dit recht zelf moeten aanvragen aan het ziekenfonds, maar ook hier moet er aangedrongen worden op verdere en versnelde automatisering van deze rechten.

Uiteraard zal dit een impact hebben op de hoogte van de federale bijdragen voor beschermde klanten die via de energiefactuur worden verrekend. De kostprijs van de federale bijdrage voor beschermde klanten die genieten van de sociale maximumprijzen bedraagt vanaf 1 september 2014 0,8623 euro per 1.000 kWh verbruikte elektriciteit en 0,5269 euro per 1.000 kWh verbruikte aardgas, hetgeen dus een jaarlijkse kostprijs van 3 euro bedraagt voor een gemiddeld gezin dat 3.500 kWh elektriciteit verbruikt en 12 euro voor een gemiddeld verbruik van 23.000 kWh aardgas voor verwarming. Met deze middelen uit de federale bijdrage genieten 8,5 % van alle gezinnen van een sociale maximumprijs voor elektriciteit en/of aardgas of

460.000 gezinnen hebben recht op sociaal tarief waarvan 255.000 gezinnen voor aardgas. Moesten we deze maatregel uitbreiden tot alle gezinnen die toegang hebben tot de verhoogde verzekeringstegemoetkoming, dan mag men ramen dat de behoeften deze CREG-fondsen zullen verdubbelen zodat dus voor een degelijk sociaal beleid in de energiesector een bijkomende federale bijdrage van 3 euro voor elektriciteit en 12 euro voor aardgas moet gevraagd worden aan de energieverbruikers. Deze bijdrage kan eventueel ook gefinancierd worden vanuit de algemene middelen van de overheid indien ervoor wordt geopteerd om de energiefactuur niet via de federale bijdrage te verhogen. Met deze maatregel zou de regering dus de gezinnen met risico op energiearmoede kunnen bereiken en helpen om hun energiefactuur betaalbaar te houden. Men mag hierbij uiteraard niet vergeten dat ondersteunende maatregelen op vlak van inkomen en energiebesparing in de huisvesting absoluut noodzakelijk blijven en zelfs nog moeten worden versterkt.

## 2. Versterken van het consumentenakkoord

### Inleiding

Vanaf 1 januari 2014, en vanaf 1 april 2014 voor wat betreft de contractuele voorwaarden van energiecontracten, is het nieuwe consumentenakkoord van toepassing. Alle energieleveranciers hebben zich geëngageerd om dit akkoord na te leven.

De Ombudsdienst voor energie stelde vast dat er op tal van vlakken met een belangrijk deel van haar beleidsadviezen werd rekening gehouden in het nieuwe akkoord, zoals :

- het jaarlijks aanbieden van de goedkoopste tariefformule;
- verlenging van contracten die niet in het nadeel van de consument mogen zijn, zoniet heeft de consument de mogelijkheid tot kosteloze opzegging van het energiecontract zonder opzegtermijn;
- geen verbrekingsvergoedingen meer aanrekenen voor de verandering van leverancier, ook niet wanneer die switch gebeurt naar aanleiding van een verhuis;
- transparante prijssimulatoren;
- betere verhuisregeling;

- de invoering van de mogelijkheid voor de klant om de jaarfactuur uit de eventuele bankdomiciliëring te sluiten;
- het betalen van interesten door de leverancier wanneer een tegoed laattijdig wordt terugbetaald;
- het bevestigen per brief, e-mail of sms van afspraken die een leverancier maakt inzake vragen of klachten van consumenten.

### **Probleemstelling en voorstel**

De Ombudsdienst stelt evenwel vast dat een aantal marktpraktijken nog onvoldoende aangepast of gereguleerd zijn, zoals:

- **De aanrekening van voorschotfacturen. De Ombudsdienst pleit er onder meer voor om tijdens de kalendermaand van de afrekenings- of slotfactuur geen voorschotfacturen meer toe te sturen zodat gezinnen tijdens eenzelfde maand niet geconfronteerd worden met meerdere energiefacturen.**
- **De waarborgregeling voor vermeende wanbetalers waarbij de Ombudsdienst voorstelt om maximum 2 maanden voorschot als waarborg aan te rekenen en de waarborg tegen wettelijke interestvoet terug te betalen indien er tijdens de laatste 12 maanden geen wanbetaling is geweest.**
- **Het opstellen en versturen van afrekenings- of slotfacturen waarbij de Ombudsdienst voorstelt om deze binnen de 6 weken na de meteropname op te maken en te verzenden zonet is de leverancier een vergoeding van 50 euro per begonnen maand van overschrijding van die 6 weken-termijn verschuldigd. Die termijn van 6 weken stemt overeen met de Vlaamse regelgeving zoals voorzien in het technisch reglement en daarmee wordt ook de Waalse regelgeving gerespecteerd (factuur binnen de 60 dagen). In de Brusselse regelgeving is er geen termijn voor het opmaken van de factuur voorzien.**

Voor meer details omtrent deze voorstellen, wordt verwezen naar het beleidsadvies 12.004 van 1 oktober 2012 over “de vervollediging van het sectoraal akkoord “de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt” ([http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/ADVIES\\_12\\_004\\_NL\\_DEF.pdf](http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/ADVIES_12_004_NL_DEF.pdf))

### 3. Éénvormige en leesbare facturen

#### Inleiding

De Ombudsdienst voor energie is ook voorstander van éénvormige en leesbare energiefacturen en – contracten zodat de consument nog beter de afgesproken en aangerekende prijzen, tarieven en kortingen kan beoordelen en vergelijken.

#### Probleemstelling

Op dit moment bestaan er zoveel factuurmodellen als er energieleveranciers zijn. De consument begrijpt het nut niet van al de informatie die zich op de jaarlijkse factuur bevindt.

Terwijl het aantal klachten met betrekking tot facturatieproblemen in 2012 opliep tot 1.399, heeft de Ombudsdienst in 2013 bijkomende klachten geregistreerd waarbij het aantal inmiddels oploopt tot 1.969.<sup>3</sup> In haar strategisch advies nr. 10.002 van 21 januari 2011 over 'de omzetting van de Richtlijnen 2009/72/EG en 2009/73/EG van 13 juli 2009 op het vlak van consumentenbescherming' stelde de Ombudsdienst (reeds) voor de wetgeving aan te passen door het voorzien van een koninklijk besluit dat een **eenvormige en leesbare** energiefactuur vastlegt zodat de consumenten betrouwbare en duidelijke informatie met betrekking tot hun energiefactuur bekomen waarmee ze ook gemakkelijk de energiefacturen van andere leveranciers kunnen gaan vergelijken.

Een koninklijk besluit somt een lijst van minimale informatie op die een afrekeningsfactuur dient te bevatten<sup>4</sup>.

Het consumentenakkoord bepaalt in zijn punt VI, *Communicatie naar de consument*, onder artikel 11 dat 'met het oog op een betere leesbaarheid en onderlinge vergelijking van hun facturen de energieleveranciers de gegevens die zij op de facturen vermelden in volgende rubrieken bundelen':

(..)

Merk op dat zelfs indien deze informatie wel degelijk op de afrekeningsfacturen vermeld wordt, zij niet éénvormig is.

De essentiële informatie die immers de consument zou dienen toe te laten de factuur te begrijpen wordt niet duidelijk weergegeven. **De lay-out van de factuur zou éénvormig moeten zijn** voor alle leveranciers zodat zelfs ingeval van overschakeling naar een andere leverancier de factuur identiek blijft en dat de consument

<sup>3</sup> Activiteitenverslag 2013 van de Ombudsdienst voor Energie.

<sup>4</sup> Koninklijk besluit van 3 april 2003 houdende de facturatie van elektriciteit en gas, BS 3 mei 2003

dezelfde essentiële informatie bij een andere leverancier kan terugvinden. De factuur aanpassen volgens het model voorgesteld door de Europese Commissie, DG SANCO, zou aan deze doelstelling voldoen.

### **Voorstel**

**De Ombudsdienst pleit dus voor een éénvormige factuur** op de eerste 3 pagina's door zich te baseren op het voorgestelde model door de Europese Commissie, DG SANCO, in het kader van het Energieforum in Londen (2013).

De Ombudsdienst heeft bovendien meegewerkt aan het Verslag van de werkgroep 'elektronische facturatie en beheer van persoonlijke gegevens inzake energie'.

Naast de aangehechte modellen en voorbeelden aan het verslag

(cf. [http://ec.europa.eu/consumers/archive/citizen/my\\_rights/docs/annual\\_electricity\\_bill\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/citizen/my_rights/docs/annual_electricity_bill_fr.pdf)),

beveelt het verslag onder andere aan:

#### *1. Weergave en kosten*

Het verslag legt de nadruk op het belang van elektronische facturatie en elektronisch overgedragen informatie (informatie over het verbruik) die essentieel zijn voor de consument voor zover zij toelaten de informatie op een aantrekkelijkere en meer gedetailleerde wijze voor te stellen. De 'papieren' klassieke facturen blijven echter de norm.

Dientengevolge dienen de vermelde gegevens op de elektronische facturen, net zoals deze welke worden vermeld op de klassieke facturen, op een juiste, duidelijke en bondige manier weergegeven te zijn om de vergelijking te vergemakkelijken. Zij dienen gelijktijdig alle nuttige informatie aan de consumenten te verschaffen, alsook de informatie betreffende het beheer van klachten en geschillen en de toegang tot één enkel contactpunt voor consumenteninformatie.

Bovendien stelt het verslag van de werkgroep voor dat de elektronische facturen voorwerp kunnen uitmaken van een korting in vergelijking met de klassieke facturen. Deze korting dient een afspiegeling te zijn van de vermindering van de administratieve -en portkosten veroorzaakt door de elektronische facturatie.

#### *2. Vormgeving, individualisering van de elektronische facturen en de elektronisch verschaft informatie*

Het verslag is van mening dat de vormgeving van de elektronische facturen op basis van een betere kennis van de noden van de consumenten (gedragsonderzoek) dient te worden ontwikkeld. Deze analyse kan toelaten 'elektronische facturen' te ontwerpen die beantwoorden aan de wettelijke noden betreffende de 'papieren' en elektronische facturen en eveneens de informatie op een gebruiksvriendelijkere manier verwerken. De eenvoudige elektronische facturen zijn echter een goed instrument om de medewerking en het vertrouwen van de consument te bevorderen.



Bijgevolg beveelt het verslag, zich baserend op de goede Europese praktijken, aan om:

- De teksten en grafieken te combineren, de technische gegevens te verdelen en het gebruik van eenvoudige terminologie, dezelfde als in het contract, te bevorderen en eveneens een lijst met gebruikte termen aan te hechten.
- De verbruiksgegevens en de promoties van elkaar te scheiden op de elektronische factuur en op de website om zo verwarring te vermijden en de consumenten te helpen om beter te begrijpen hoe hun factuurbedragen te verminderen door hun verbruik aan te passen.

Het verslag erkent immers dat een duidelijke en juiste informatie inzake energieverbruik, een gebruiksoverzicht en een verbruiksoverzicht de consumenten kan toelaten hun verbruik beter te beheren. Bovendien kunnen er nog meer doorslaggevende resultaten worden bekomen door het verschaffen van klantgerichte raadgevingen aan de consumenten betreffende hun verbruikspatronen.

Bijgevolg raadt de werkgroep aan dat, indien de consument over een online factuur beschikt, de informatie die hij ontvangt, indien mogelijk, op een klantgerichte en persoonsgebonden wijze weergegeven dient te worden.

### *3. Informatie naar de consumenten toe en opleiding via het elektronisch platform*

De mededelingen op de elektronische facturen en de volledige virtuele omgeving zouden dienen toe te laten verbruikspatronen aan de consumenten voor te leggen en hen aan te moedigen op zoek te gaan naar de beste opportuniteiten in termen van energie en kostenverlaging.

Het verslag raadt een trapsgewijze aanpak aan met een aangepaste pedagogie zodat de consument die het wenst toegang kan hebben tot complexere en meer technische informatie.

### *4. Mogelijkheden en beperking van de virtuele omgeving*

In het algemeen is de virtuele omgeving een fantastisch hulpmiddel voor de (energie) consumenten. Een aanzienlijk deel van de bevolking heeft echter geen toegang tot het internet. Bijgevolg raadt het verslag aan dat er bijkomende inspanningen geleverd worden om de eenvoud en het toegankelijk karakter van de offertes te bevorderen. Dit zou kunnen bijdragen tot het aantrekken van meer consumenten, in het bijzonder en indien mogelijk, de meest kwetsbare consumenten.

De Ombudsdienst voor energie is bereid om hierover een voorstel uit te werken samen met alle stakeholders, zoals de FOD Economie, DG Energie, DG Regulering en Organisatie van de Markt en DG Economische Inspectie, de federale en gewestelijke regulatoren, de consumenten- en armoedeorganisaties en uiteraard de energieleveranciers zelf.

#### 4. Uitbreiding van het toepassingsgebied van het Consumentenakkoord en de gedragscode voor kmo's en kleine zelfstandigen.

##### **Inleiding**

De middelgrote, kleine en micro-ondernemingen (kmo's) zijn de motor van de Europese economie. Zij zijn een essentiële bron van werkgelegenheid, creëren ondernemingszin en innovatie in de EU en zijn dus een cruciale stimulans voor het concurrentievermogen en de werkgelegenheid. Deze kleine structuren, die hoofdzakelijk bezorgd zijn over hun core business, kunnen echter op organisatorisch vlak hun energieboekhouding niet altijd mee opnemen.

In tegenstelling tot grote ondernemingen die over financiële middelen beschikken om een beroep te doen op deskundigen om diverse taken of afdelingen (HRM, boekhouder, financieel deskundige, ..) te beheren, hebben kmo's niet altijd de vereiste deskundigheden want zij focussen zich niet alleen op hun eigen activiteit, maar hebben onvoldoende financiële middelen om deskundigen aan te werven. Gewoonlijk wordt het facturatiebeheer aan boekhouders toevertrouwd die zelf niet over de vereiste deskundigheden beschikken om het facturatiesysteem inzake energie te vatten.

##### **Probleemstelling**

Inzake energie beschermen de wettelijke bepalingen als ook het consumentakkoord weinig de kmo's als ook de kleine zelfstandigen.

Er bestaan echter Europese richtlijnen die de lidstaten aangeraden hebben een grotere bescherming, niet alleen ten aanzien van de consumenten, maar ook ten aanzien van de kmo's, te voorzien:

- De RICHTLIJN 2009/73/EG VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor aardgas en tot intrekking van Richtlijn 2003/55/EG<sup>5</sup> beval de lidstaten eveneens aan een bescherming te voorzien voor de kleine en middelgrote ondernemingen die ruimschoots bijdroegen tot de economie van het land:

---

<sup>5</sup> *Publicatieblad van de Europese Unie van 14/08/2009 L 211/94 FR*  
Advies 14 007

- ✓ (47) *De eisen inzake openbare dienstverlening, onder meer met betrekking tot de universele dienstverlening, en de gemeenschappelijke minimumnormen die daaruit voortvloeien, moeten verder worden versterkt om te waarborgen dat alle consumenten, met name de kwetsbaren onder hen, hun voordeel doen bij de vrije mededinging en bij billijke prijzen. De eisen inzake openbare dienstverlening dienen op nationaal niveau te worden gedefinieerd, met inachtneming van nationale omstandigheden; het Gemeenschapsrecht dient echter door de lidstaten te worden nageleefd. De burgers van de Unie en, waar dit door de lidstaten opportuun wordt geacht, kleine ondernemingen, dienen aanspraak te hebben op openbardienstverplichtingen, vooral waar het gaat om leverings- en voorzieningszekerheid en redelijke prijzen.*
- De 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<sup>6</sup>:
  - ✓ (42) *Ter wille van de eerlijkheid, het concurrentievermogen en, indirect, het scheppen van werkgelegenheid moeten de volledige handel- en industriector in de Gemeenschap, met inbegrip van het midden- en kleinbedrijf, alsmede alle burgers van de Unie, die de economische voordelen van de interne markt genieten, ook kunnen profiteren van een hoge mate van consumentenbescherming, en met name huishoudelijke afnemers, en indien de lidstaten dit passend achten, moeten kleine bedrijven ook kunnen profiteren van garanties inzake openbare dienstverlening, in het bijzonder op het gebied van de leverings- en voorzieningszekerheid en redelijke tarieven. Deze afnemers moeten ook toegang hebben tot vrije keuze, eerlijke behandeling, belangenbehartiging en mechanismen voor geschillenbeslechting.*
  - ✓ (45) *De lidstaten moeten ervoor zorgen dat huishoudelijke afnemers, en, indien zij dat dienstig achten, kleine bedrijven, het recht hebben om tegen duidelijk vergelijkbare, transparante en redelijke prijzen van elektriciteit van een bepaalde kwaliteit te worden voorzien.*

*(onderlijning in de voormelde bepalingen is van de Ombudsdienst)*

In het Belgisch recht diende men te wachten op de wet van 25 augustus 2012 voor de invoering van bepalingen ten voordele van de kmo's<sup>7</sup>. Zo bepaalt bijvoorbeeld artikel 18§ 2/3, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt ingevolge deze wetswijziging voortaan dat "de huishoudelijke afnemer of de K.M.O. het recht (heeft) een overeenkomst, zowel van bepaalde duur als

<sup>6</sup> Publicatieblad van de Europese Unie van 14/08/2009, L 211/60

<sup>7</sup> Wet van 25 augustus 2012 houdende diverse bepalingen inzake energie, B.S. 3 september 2012.

*van onbepaalde duur, voor de continue levering van elektriciteit op elk ogenblik te beëindigen mits een opzegtermijn van één maand wordt nageleefd. Elk contractueel beding dat afbreuk doet aan dit recht, is van rechtswege nietig.*

*(...)*

*Wanneer de huishoudelijke afnemer of de K.M.O. gebruik maakt van het recht dat hem wordt toegekend krachtens het eerste lid, mag hem hiervoor geen enkele vergoeding in rekening worden gebracht.”*

Voor het overige zijn het de algemene voorwaarden, alsook het Burgerlijk Wetboek, die in voorkomend geval bij geschillen van toepassing zijn.

De praktijk toont ons aan dat deze kleine kmo's of kleine zelfstandigen, die door de wet en het consumentenakkoord als professionelen worden beschouwd, vaak niet over de bruikbare/vereiste kennis beschikken om het hoofd te bieden aan de problemen waarmee ze geconfronteerd worden.

Bijvoorbeeld,

1. De problematiek van laattijdige facturatie.

Onder punt VI.1, 19, bepaalt het consumentenakkoord dat de leveranciers zich ertoe verbinden om in hun algemene / bijzondere contractuele voorwaarden met de consument:

*‘Te voorzien dat ieder jaar een eindafrekening wordt opgesteld tenzij de leverancier de meetgegevens niet heeft ontvangen. In geen geval mag de leverancier overgaan tot een eigen schatting van het verbruik’.* De opeenstapeling van ‘laattijdige’ facturen kan de betaling van buitensporige bedragen tot gevolg hebben en de voorzetting van de activiteiten van de klant in het gedrang brengen.

2. Gedragscode voor ‘verkoop gesloten buiten verkooppunten’ en ‘verkoop op afstand’

Zoals we in een volgend punt zullen zien, voldoet de deur-aan-deur verkooppraktijk niet aan de doelstellingen die door zowel de Europese als de nationale wetgevers vooropgesteld werden. De kleine ondernemingen zijn gehouden aan overeenkomsten waarvan de prijzen, de voorwaarden en zelfs de modaliteiten, geen voorwerp uitmaken van een gereguleerde aanvaarding, bevestiging of herroeping van het energiecontract. De Ombudsdienst pleit bovendien voor de definitieve opheffing van de deur-aan-deurverkoop.

3. De leesbaarheid en begrijpbaarheid van de facturen

De essentiële informatie die de consument zou moeten toelaten de factuur te begrijpen wordt niet duidelijk weergegeven. De lay-out van de factuur zou éénvormig moeten zijn voor alle leveranciers zodat

zelfs ingeval van overschakeling naar een andere leverancier de weergave van de factuur identiek blijft en dat de consument dezelfde essentiële informatie bij een andere leverancier kan terugvinden. De factuur aanpassen aan het model voorgesteld door de Europese Commissie, DG SANCO, zou aan deze doelstelling kunnen voldoen.

De Ombudsdienst pleit voor een éénvormige lay-out van de energiefactuur voor alle leveranciers.

#### 4. De aanvaarding van de factuur in handelszaken.

Artikel 25 lid 2 van het Wetboek van Koophandel bepaalt dat *“koop en verkoop bewezen (kan) worden door middel van een aanvaarde factuur, onverminderd de andere bewijsmiddelen die door de wetten op de koophandel zijn toegelaten.”*

De betaling, zelfs stilzwijgend en met voorbehoud van zijn facturen (domiciliëring), is een bewijs van verbintenis van de handelaar met een leverancier.

De handelaar die maanden later facturatiefouten zou ontdekken, zou kunnen worden geconfronteerd met het verwijt niet snel genoeg te hebben gereageerd om de facturen te betwisten. Zelfs indien het stilzwijgen geen volstrekt bewijs van aanvaarding is en de schuldenaar steeds het bewijs kan leveren van het feit dat zijn stilzwijgen anders geïnterpreteerd kan worden, bestaat in handelszaken de tendens dat het stilzwijgen volstaat om de schijn van de aanvaarding van de factuur te wekken.<sup>8</sup>

Daarentegen voorzien diverse bepalingen van het consumentenakkoord in een minimum klachtentermijn ingeval van foutieve facturatie .

#### 5. De openbaardienstverplichtingen (ODV)

Ingeval van wanbetaling bestaat er voor de kmo's geen ODV. Enkel de algemene voorwaarden van de leveringscontracten die de procedures verduidelijken ingeval van wanbetaling zijn van toepassing. Deze algemene voorwaarden verschillen in functie van iedere leverancier.

Bovendien kunnen, ingeval van onderbreking van de energielevering, de administratieve complexiteit, de kosten en de mogelijke risico's van de intrekking van de hoogdringende onderbreking moeilijk worden aangerekend aan de energieleveranciers, omdat zij zich niet aansprakelijk achten voor deze situatie. De leveranciers kunnen er zich bovendien niet systematisch toe verbinden de onderbreking in te trekken en leven dus strikt hun respectieve procedures na indien zij door deze professionele klanten, gecontacteerd worden, vooral wanneer ze kwetsbaar (risico op faillissement) of nalatig zijn.

Bovendien verklaren de gewestelijke regulatoren zich op het vlak van ODV doorgaans niet bevoegd voor professionele contracten. Zij argumenteren die onbevoegde houding door te stellen dat er in de gewestelijke

<sup>8</sup> Mougnot, D., “L'acceptation de la facture en matière commerciale”, JT, 2010, p 2.-4.

reglementering geen specifieke regeling voorzien is voor die contracten in geval van wanbetaling. Op die manier, en met uitzondering van enkele bepalingen met betrekking tot gemengde contracten in Brussel, blijven professionele contracten soms letterlijk in de kou staan wanneer de leverancier al dan niet terecht overgaat tot stopzetting van het contract omwille van wanbetaling. Dit geeft soms aanleiding tot schrijnende situaties vooral wanneer achter die professionele contracten ook gezinnen schuilgaan, zoals bijvoorbeeld een gezin dat tevens woont op de plaats waar een winkel wordt uitgebaat of gezinnen die voor hun energie afhankelijk zijn van de gebouwenbeheerder of aangestelde van een vereniging van mede-eigenaars en de opvolging en betaling door hem van de energiefacturen

### **Voorstel**

**Gelet op het voorgaande pleit de Ombudsdienst voor energie er dus voor om de KMO's (niet-residentiële gebruikers met een jaarlijks verbruik van max. 100.000 kWh gas en max. 50.000 kWh elektriciteit) volgens de elektriciteits- en aardgaswetgeving eveneens te beschermen door het consumentenakkoord en de gedragscode voor verkopen buiten de onderneming en op afstand eveneens op hen van toepassing te maken.**

## **5. Verbod deur-aan-deur-verkoop voor huishoudelijke afnemers en kmo's**

### **Inleiding**

Sedert de liberalisering van de energiemarkt investeren energieleveranciers sterk in het werven van nieuwe klanten. Diverse verkoopmethoden werden daarbij gebruikt, waaronder door sommigen ook de verkoop aan de deur.

Reeds van bij de aanvang van de liberalisering werden in het kader van deze laatste verkoopmethode tal van problemen en onmiskenbare ontsporingen vastgesteld. Al snel deed zich de noodzaak voelen om in te grijpen, wat ook door de sector zelf werd erkend. Er werden een aantal gedragsnormen afgesproken die energieleveranciers en hun verkoopagenten bij bepaalde verkooptechnieken, waaronder de verkoop aan de deur, dienen na te leven. Deze normen maken het voorwerp uit van een Gedragscode voor "verkopen gesloten buiten verkoopruimten" en "verkopen op afstand".

Deze bepalen met name het volgende:

- Deze Gedragscode vormt een aanvulling op de reglementaire bepalingen betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en de bescherming van de consument (wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en de bescherming van de consument, wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, Boek VI van het Wetboek van economisch recht).

- Deze gedragscode is van toepassing op leveranciers en verkoopagenten. De leveranciers waken erover dat deze gedragscode wordt gerespecteerd door hun zelfstandige verkoopagenten.

### **Probleemstelling**

Ervaringen uit de praktijk leren ons echter dat het aanvaarden van deze gedragscode niet heeft geleid tot het verdwijnen van de laakbare praktijken. Dit mag ook blijken uit klachten naar aanleiding van verkopen aan de deur die de Ombudsdienst voor energie tot op heden blijft ontvangen. Het afgelopen jaar heeft de Ombudsdienst immers een honderdtal klachten aangaande deur-aan-deurverkoop geregistreerd.

Sommige leveranciers gebruiken nog deze verkoopmethode en regelmatig onderscheiden ze zich in de niet-naleving van de gedragsregels en de wet betreffende de marktpraktijken. Het louter feit van het overmaken van de klacht aan de Ombudsdienst, al dan niet ontvankelijk, brengt vaak de herroeping van dit contract met zich mee.

Aangezien de consumenten ons niet systematisch hun dossiers overmaken, kunnen wij er redelijkerwijs van uitgaan dat overgemaakte klachten slechts een topje van de ijsberg vormen.

Voorbeelden van verkeerde deur-aan-deurverkoop:

#### a) Kwetsbare personen

In het eerste geval krijgt een kwetsbare persoon, vaak bejaard of in een zwakke sociale situatie, het bezoek van een leurder/handelsvertegenwoordiger van een onderneming die zijn identiteit niet weergeeft of beweert van een andere onderneming te zijn dan deze waarvoor hij afgevaardigd wordt. Vaak beweert de vertegenwoordiger in naam van de netbeheerder een opmeting te komen doen, een steekproef voor de facturen van de klanten te doen of beweert in naam van 'de standaardleverancier' van de persoon te komen. De persoon vermoedt niets en toont een factuur. De leurder profiteert ervan om de gegevens te bekomen en laat de persoon een eenvoudig attest ondertekenen. Het gaat echter om een contract.

Indien de benadeelde persoon het bedrog onmiddellijk of binnen de 14 kalenderdagen volgend op de ontvangst van de bevestiging opmerkt, gaat zij over tot de herroeping van het contract zoals bepaald door het Akkoord en de algemene voorwaarden.

Indien het contract echter begonnen is en indien het dossier op de Ombudsdienst voor energie ingediend wordt, herroept de betrokken energieleverancier vaak voormeld contract zoals bepaald in het consumentenakkoord.

De klager wordt steeds uitgenodigd om zijn dossier eveneens aan de FOD Economie (DG Economische Inspectie) voor te leggen.

## b) Zelfstandigen en kleine professionelen

In het tweede geval kiest een leurrder specifiek als doelgroep kleine zelfstandigen of personen die over een btw-nummer beschikken (ex-zelfstandigen, zelfstandigen in bijberoep) en aan thuiswerk doen.

De verkoopagent verbergt bepaalde informatie en maakt beloftes die zijn bedrijf niet zou kunnen waarmaken. De vertegenwoordiger laat uiteindelijk een professioneel contract ondertekenen. Vaak toont enkel de vermelding 'professioneel contract' bovenaan het formulier de ware aard aan van het contract. Deze klanten die als professioneel in de databanken van de leveranciers zijn opgenomen, worden echter op geen enkele wijze door het consumentenakkoord beschermd. Zij beschikken ook niet over het herroepingsrecht van 14 kalenderdagen. Bewust, zo lijkt het, verduidelijkt de leurrder dit niet.

De consumenten, die vaak de noodzaak niet zien als professionele klanten te worden opgenomen, of zich van de subtiliteiten van dit contracttype niet bewust waren, zijn dus verplicht het contract verder te zetten met een leverancier die zij niet gekozen hebben.

Bovendien verliezen deze consumenten, die niet zelf voor het professioneel contract geopteerd hebben, de gehele gewestelijke beschermregeling die op hen van toepassing zou zijn in geval van betalingsachterstand. We denken bijvoorbeeld aan artikel 25sexies, §4 van de Ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, dat bepaalt dat geen enkel leveringspunt dat bestemd is voor een hoofdverblijfplaats of voor hoofdzakelijk huishoudelijk gebruik kan worden afgesloten zonder de goedkeuring van de vrederechter. Verder is er het geheel van openbare dienstverplichtingen (budgetmeters, stroombegrenzers) die enkel voor particulieren gelden.

Op dit moment zijn volgende oplossingen mogelijk:

- Veranderen van leverancier, aangezien zelfstandigen en kmo's vallen onder de wet van 25 augustus 2012 die toelaat op eender welk moment een opzegging te doen zonder enige vergoeding te betalen indien een opzeggingstermijn van één maand nageleefd wordt;
- Omzetting 'professioneel' contract' in 'huishoudelijk contract' .Met de steun van de Ombudsdienst voor Energie of een andere instantie kunnen ze ook proberen het contract nietig te verklaren en om te zetten in een particulier of residentieel contract waarop de gewestelijke beschermingsmaatregelen inzake ODV wel van toepassing zijn. De klagers worden eveneens uitgenodigd om hun dossier aan de FOD Economie (DG Economische Inspectie) voor te leggen.

## c) Communicatie en precontractuele informatie bij verkopen aan de deur

De verkopers aan de deur komen meestal ongevraagd en onverwacht. Doorgaans vertegenwoordigen zij ook één bepaalde leverancier. Terwijl sinds de liberalisering de diverse overheden en regulerende instanties in ons land ervoor ijveren dat energieverbruikers van hun recht op vrije keuze gebruik maken door een



vergelijking tussen de verschillende leveranciers te maken, wordt in het kader van een verkoop aan de deur slechts één bepaalde leverancier aangetreft.

Er wordt bij dergelijke verkoop dan meestal ook geen evenwichtig beeld geschetst, waarbij verkopers de verwarring soms nog in stand houden door te goochelen met cijfers, onduidelijkheid te laten over de componenten van de energiefactuur en zelfs prijsvergelijkingen maken tussen tarieven zonder en tarieven met BTW inbegrepen.

Verkopers zijn overigens niet altijd duidelijk over hun hoedanigheid van vertegenwoordiger van één leverancier. Sommigen stellen uitdrukkelijk een “onafhankelijk” verkoper te zijn. In andere gevallen presenteren zij zich zelfs niet als verkopers, maar verwijzen naar een voorwendsel (bijvoorbeeld: de meters komen nakijken) om zich toegang te verschaffen. Vervolgens leggen zij een document ter ondertekening voor, zonder vermelding dat het om een nieuw energiecontract gaat. In een bepaald dossier presenteerde de verkoper zich zelfs ten onrechte als vertegenwoordiger van de huidige leverancier van de consument, met de melding dat deze zijn activiteiten in België stopt en de klanten overdraagt aan een andere leverancier.

Ook om de handtekening van de potentiële klant te verkrijgen worden wel eens kunstgrepen uitgehaald. Onder allerlei voorwendsels worden dan documenten ter ondertekening voorgelegd, zoals bijvoorbeeld een “tevredenheidsenquête” of een document om bij de werkgever aan te tonen dat de verkoper langs is geweest. Wij ontvangen ook klachten van mensen die beweren dat een handtekening op aankopen of contracten niet van hen afkomstig is. Zo bepaalt de wetgeving inzake de ambulante activiteiten onder meer dat het uitoefenen van ambulante activiteiten ten huize van consumenten slechts toegelaten is, voor zover deze activiteiten betrekking hebben op producten of diensten, voor een totale waarde van minder dan 250 euro per consument<sup>9</sup>. Op dit principiële verbod op de verkoop ten huize van de consument voor dure producten en diensten worden echter per uitvoeringsbesluit een aantal uitzonderingen geformuleerd, waaronder de toelevering van gas en elektriciteit<sup>10</sup>.

#### d) Vergelijkend recht

- In Frankrijk:

De afgesloten contracten op afstand en buiten verkooppunten tussen twee professionelen worden toegestaan zodra het voorwerp van deze contracten niet onder de toepassing van de hoofdactiviteit van de verzoekende professioneel valt en het aantal tewerkgestelde werknemers door deze professioneel lager dan

---

<sup>9</sup> Art. 4, §1, derde lid van de wet van 25 juni 1993 betreffende de uitoefening en de organisatie van ambulante en kermisactiviteiten.

<sup>10</sup> Artikel 3, §1, 1<sup>o</sup> van het koninklijk besluit betreffende de uitoefening en de organisatie van ambulante activiteiten.

of gelijk aan vijf is<sup>11</sup>. Bepaalde regels<sup>12</sup> inzake particulieren zijn ook van toepassing op de contracten betreffende de levering van water, gas of elektriciteit indien zij niet marktconform zijn gemaakt in een bepaald volume of in een bepaalde hoeveelheid, als ook betreffende de levering van stadsverwarming en niet geleverde digitale content voor een materiële gegevensdrager.

Een professioneel wiens activiteit reiniging van kledij is zou dus door een energieleverancier (onder bepaalde voorwaarden) via deur-aan-deurverkoop benaderd kunnen worden en kunnen gebruik maken van zijn herroepingsrecht om het contract nietig te verklaren.

- In Engeland:

Het einde van de deur-aan-deurverkoop voor energie in Groot-Brittannië dateert van 2012. Het gaat om een bewust initiatief van individuele energieleveranciers. Dit was het gevolg van talrijke onderzoeken die aanleiding gaven tot aanzienlijke boetes die de betrokken bedrijven dienden te betalen. Deze ontwikkeling werd gesteund door Ofgem, de regulator, die met name een brochure<sup>13</sup> uitgegeven heeft om de consumenten, die slachtoffer van huis-aan-huisverkoop waren, te helpen.

### Voorstel

**De Ombudsdienst stelt voor om de verkoop van leveringscontracten voor gas en elektriciteit ten huize van huishoudelijke afnemers<sup>14</sup> geheel te verbieden en dit ongeacht het bedrag van de verkoop (de drempel van 250 euro heeft in deze context weinig zin). Het lijkt ons bovendien wenselijk om dit verbod ook uit te breiden tot KMO's<sup>15</sup>. Net zoals de wetgever eerder oordeelde dat kleine en middelgrote ondernemers op dezelfde wijze als de huishoudelijke afnemers moeten beschermd worden tegen annuleringsbedingen en lange opzeggingstermijnen die de overstap naar een andere leverancier hinderen, verdienen zij ook een gelijkwaardige bescherming tegen opdringerige verkooppraktijken.**

<sup>11</sup> Artikel L121-16-1, III van het Franse consumentenwet.

<sup>12</sup> Verplichtingen van precontractuele informatie; bijzondere bepalingen inzake contracten afgesloten buiten verkooppunten; herroepingsrecht inzake contracten afgesloten op afstand en buiten verkooppunten; administratieve sancties.

<sup>13</sup> <https://www.ofgem.gov.uk/ofgem-publications/64033/energysalespeople.pdf>

<sup>14</sup> Onder "huishoudelijke afnemer" verstaan we in navolging van artikel 1,63° van de wet betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen en van artikel 2, 16°bis van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt : *een afnemer die elektriciteit en/of aardgas koopt voor zijn eigen huishoudelijk gebruik met uitsluiting van commerciële of professionele activiteiten;*

<sup>15</sup> Onder KMO verstaan we in navolging van artikel 1,63° van de wet betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen en van artikel 2, 50° van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt: de eindafnemers met een jaarlijks verbruik van minder dan 50 kWh elektriciteit en minder dan 100 kWh gas voor het geheel, per eindafnemer, van hun toegangspunten op het transmissie-/transportnet en/of distributienet.

## 6. Vangnetmechanisme voor de variabele energieprijzen verlengen en uitbreiden tot energieproducten met vaste energiecomponent

### Inleiding

Nogal wat klachten hebben betrekking op de onduidelijkheid van de energieprijzen. Vooral bij variabele energiecontracten met een geïndexeerde energieprijs leverde dit tot 2012 nogal wat problemen op inzake de leesbaarheid en de betaalbaarheid van energiefacturen.

De Ombudsdienst voor energie stelde vast dat op advies of op voorstel van de federale regulator CREG, werd beslist om:

- Vanaf 11 maart 2012 een gegevensbank bij de federale regulator CREG aan te leggen voor variabele en nieuwe contracttypes met een registratie van de methodologie van variabele energieprijzen (artikel 20bis, §1 van de elektriciteitswet en artikel 15/10bis, §1 van de aardgaswet);
- Vanaf 2013 een indexering per trimester en doorzichtige indexeringsparameters die gebaseerd zijn op de prijzen van de Europese groothandelsmarkt in te voeren (artikel 20bis, §§2 & 3 van de elektriciteitswet en artikel 15/10bis, §§2 & 3 van de aardgaswet en koninklijke besluiten van 21 december 2012 tot bepaling van de exhaustieve lijst van de toegelaten criteria voor de indexering van de elektriciteits- en gasprijzen door de leveranciers).
- vanaf 1 januari 2013 een ex-ante procedure door de CREG op te starten voor de controle van de stijging van variabele energieprijzen aan de hand van objectieve parameters, onder andere op basis van een permanente vergelijking van de energiecomponent met het buitenland en de buurlanden (artikel 20bis, §5 van de elektriciteitswet en artikel 15/10bis, §5 van de aardgaswet).

Samen met de ex-post controle van de driemaandelijke indexeringsparameters op hun transparantie betekende deze vangnetregulering van de variabele energiecontracten en prijsformules een belangrijke stap voorwaarts op het vlak van transparantie van de energieprijzen. Deze maatregelen hadden een dalende impact op de energieprijzen en tevens een positief effect op het aantal klachten inzake de duidelijkheid van energieprijzen.

### **Probleemstelling**

De Ombudsdienst voor energie stelt evenwel vast dat zich inzake prijstransparantie een ander probleem stelt. Door het vangnetmechanisme zijn de prijsstijgingen en de indexeringen van de variabele energiecontracten onder controle maar met betrekking tot de energiecontracten met vaste energieprijzen worden momenteel prijsverhogingen doorgevoerd die niet aan dit vangnetmechanisme zijn onderworpen zodat ze niet of alleszins minder kunnen gecontroleerd worden door de huishoudelijke en professionele klanten.

Alhoewel de energieleveranciers de regels die voorzien zijn in het consumentenakkoord voor residentiële gebruikers inzake de herziening van prijzen en contracten respecteren, vallen er toch al verschillende klachten te noteren omtrent bepaalde prijsstijgingen. Zeker en vast ook wanneer het gaat om professionele klanten die momenteel geen bescherming via het consumentenakkoord genieten.

In sommige gevallen lijken de prijsstijgingen immers het voordeel van de BTW-verlaging van 21 naar 6 % voor huishoudelijke klanten volledig teniet te doen, hetgeen zelfs verklaarbaar kan zijn wegens de evolutie van de energieprijzen op de groothandelsmarkten maar anderzijds wel een weinig vertrouwenwekkend signaal naar de klanten toe biedt.

De klanten (residentiële en KMO's) kunnen dan wel beslissen om zonder kosten over te stappen naar een ander energiecontract of naar een andere energieleverancier, maar de briefwisseling van de leveranciers melden overeenkomstig het consumentenakkoord dat er zelfs geen bevestiging van het nieuwe contact of de nieuwe energieprijzen nodig is wanneer *“de leverancier duidelijk en ondubbelzinnig heeft bevestigd dat het om het goedkoopste tarief gaat voor het equivalent product.”* Op die manier gaan huishoudelijke klanten ervan uit dat het een toegelaten prijsaanpassing gaat waarvoor een vergelijking met andere contracten/prijzen of energieleveranciers overbodig is (zie de passage uit het consumentenakkoord, VI., 5 en 6, hierna).

*“5. Indien de overeenkomst voorziet in de stilzwijgende verlenging ervan, brengen de leveranciers hun klanten schriftelijk of via een duurzame drager op de hoogte van de stilzwijgende verlenging en de mogelijkheid tot opzegging van de overeenkomst. Deze kennisgeving gebeurt minstens 1 maand voor de datum die in de overeenkomst werd vastgesteld om zich te verzetten tegen de stilzwijgende verlenging.*

*Stilzwijgende verlenging houdt in dat de bestaande overeenkomst zonder enige wijziging in het nadeel van de consument wordt verder gezet voor een nieuwe termijn.*

*6. Wanneer een leverancier niet wenst over te gaan tot een stilzwijgende verlenging, maakt hij de consument een nieuw voorstel van leveringsovereenkomst over ten minste twee maanden voor de einddatum van de lopende overeenkomst. Daarbij legt hij duidelijk, ondubbelzinnig en op een*

*specifieke wijze uit waarin de nieuw voorgestelde voorwaarden verschillen van de bestaande overeenkomst.*

*De leverancier verzoekt de consument zijn instemming met het nieuwe voorstel uitdrukkelijk te bevestigen via brief of andere duurzame drager, dan wel van leverancier te wisselen.*

*Wanneer de consument tegen de einddatum van de lopende overeenkomst op dit verzoek niet heeft gereageerd, verbindt de leverancier er zich toe hem verder te blijven beleveren aan het op dat ogenblik goedkoopste equivalent product van bepaalde duur<sup>16</sup> dat hij op de markt aanbiedt. De leverancier brengt de consument hiervan uitdrukkelijk op de hoogte via brief of een andere duurzame gegevensdrager. Deze bevestiging is niet vereist, wanneer bij het nieuw voorstel de leverancier duidelijk en ondubbelzinnig heeft bevestigd dat het om het goedkoopste tarief gaat voor het equivalent product.”*

Voor professionele klanten is dergelijke communicatie en bevestiging zelfs niet vereist en kunnen er dus doorgaans volgens de contractuele voorwaarden van het contract prijsaanpassingen/verhogingen worden doorgevoerd zonder enige vorm van controle of regulering.

### **Voorstel**

**De Ombudsdienst voor energie pleit er dus voor om de bestaande regeling van het vangnetmechanisme voor variabele energieproducten te verlengen en de energieproducten met een vaste energiecomponent toe te voegen aan het vangnetmechanisme, zodat de analyses van de CREG het geheel bestrijken van de op de Belgische energiemarkt aangeboden producten.**

Dit voorstel is identiek aan wat de federale regulator heeft voorgesteld in zijn document [Div-20140730](#) met als titel “Raadgevende opdracht van de CREG ten behoeve van de overheid voor een coherente en evenwichtige energietransitie”.

---

<sup>16</sup> Om te bepalen of een product equivalent aan de lopende overeenkomst worden volgende criteria gehanteerd: exclusief onlinecontracten of niet, groene of grijze energie, vaste of variabele prijs, diensten die zijn inbegrepen in de overeenkomst en de duurtijd van de overeenkomst

## 7. Toetreding van de ombudsmannen voor energie tot de Adviesraad Gas en Elektriciteit van de CREG

De Ombudsdienst pleit ervoor dat de federale ombudsmannen in de Adviesraad van de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG) zouden zetelen.

### 1. De Adviesraad Gas en Elektriciteit<sup>17</sup>

- Voorstelling en samenstelling

De CREG is de federale regulator van de elektriciteits- en aardgasmarkt in België.

In dit kader is de CREG onder andere bevoegd voor het behartigen van de essentiële consumentenbelangen.

De Adviesraad Gas en Elektriciteit is een adviesinstantie en een discussieforum opgericht bij de CREG en de federale minister bevoegd voor Energie.<sup>18</sup>

Hij heeft als taak:

- op eigen initiatief of op verzoek van de minister aanbevelingen, studies en adviezen aangaande gas en elektriciteit uit te werken;
- op iedere suggestie voor advies die aan hem wordt voorgelegd door de CREG te antwoorden;
- een discussieforum te zijn over de doelstellingen en strategieën van het energiebeleid, meer bepaald over gas en elektriciteit.

Zijn samenstelling en werking zijn vastgelegd bij koninklijk besluit van 3 mei 1999 en zijn leden worden bij ministerieel besluit benoemd voor een termijn van drie jaar.

Voor de uitoefening van zijn opdrachten beschikt hij over een passend budget dat gedekt wordt door de CREG.

Hij is samengesteld uit:

- Een voorzitter en een ondervoorzitter
- EFFECTIEVE LEDEN:
  1. Als vertegenwoordigers van de overheid;
  2. Als afgevaardigden van de representatieve werknemersorganisaties en de kleine gebruikers;

<sup>17</sup> Artikel 29 sexies van de wet betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt, ingesteld bij wet van 8 mei 2014 houdende diverse bepalingen inzake energie, B.S. van 14/06/2014

<sup>18</sup> <http://www.creg.be/arcg/fr/presenta.html>

3. Als afgevaardigden van de representatieve werkgeversorganisaties en de grote gebruikers;
4. Als vertegenwoordigers van de elektriciteitsproducenten;
5. Als vertegenwoordigers van de transmissie- en distributienetbeheerders;
6. Als vertegenwoordigers van titularissen van een leveringsvergunning van aardgas behorend tot de Belgische Federatie van Elektriciteits- en Gasondernemingen;
7. Als vertegenwoordigers van milieuverenigingen;
8. Als vertegenwoordigers van titularissen van een leveringsvergunning van elektriciteit behorend tot de Belgische Federatie van Elektriciteits- en Gasondernemingen;
9. Als vertegenwoordiger van de marktbeheerder voor de uitwisseling van energieblokken voorgesteld door Belpex;
- 10. De Ombudsdienst voor energie (als entiteit voor alternatieve geschillenregeling)<sup>19</sup>.**

En de PLAATSVERVANGENDE LEDEN van iedere voormelde categorie.

2. Argumenten voor een deelname van de Ombudsdienst voor energie aan de Adviesraad Gas en Elektriciteit

- De bevoegdheid ratione materiae

De Adviesraad Gas en Elektriciteit is dus een adviesinstantie en een discussieforum.

De Ombudsdienst voor energie is een autonome dienst bevoegd voor de verdeling van de aanvragen en klachten betreffende de werking van de elektriciteits- en aardgasmarkt en voor de verwerking van alle geschillen tussen een eindgebruiker en een elektriciteits- en aardgasbedrijf.

In het kader van haar taak geeft de Ombudsdienst voor energie, gelet op de talrijke geschillen en klachten die hij ontvangt en behandelt, eveneens adviezen met als doelstelling de werking van de vrije energiemarkt te verbeteren.

- De samenstelling van de Adviesraad

Binnen zijn samenstelling stellen wij vast dat er onder de effectieve leden afgevaardigden van organisaties van kleine en grote gebruikers zetelen, als ook vertegenwoordigers van alle organismen die met energie te maken hebben.

---

<sup>19</sup> Op Europees niveau gebruikt men de term ADR= Alternative Dispute Resolution  
Advies 14 007

De Ombudsdienst voor energie zou kunnen zetelen als vertegenwoordiger van alle eindgebruikers (consumenten, kmo's, zelfstandigen, ...) die moeilijkheden kunnen ondervinden bij het begrijpen van de subtiliteiten van de reglementering inzake energie en dus bijdragen aan adviezen en discussies betreffende hun verwachtingen en moeilijkheden inzake energiebeleid. Binnen deze raad zou de Ombudsdienst zijn gebruikelijke rol kunnen spelen, namelijk adviesverstrekking betreffende het functioneren van de energiemarkt rekening houdende met de uitdagingen en bekommernissen van de verschillende actoren en stakeholders van de energiemarkt die vertegenwoordigd zijn binnen de Adviesraad.