

ADVIES 18.012

De Ombudsdienst heeft op vraag van de Kamercommissie Bedrijfsleven, Wetenschapsbeleid, Onderwijs, Nationale wetenschappelijke en culturele instellingen, Middenstand en Landbouw een beleidsadvies 18.012 opgesteld over een parlementair voorstel van resolutie DOC54 2565/001 tot het aanpassen van het akkoord “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt”. Dit beleidsadvies werd op 8 januari 2018 toegezonden aan de voorzitter van de Kamercommissie.

Dit voorstel van resolutie beoogde enerzijds een versterking van het akkoord “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt” met inbegrip van de gedragscode voor “verkopen van energiecontracten buiten de onderneming en op afstand”, hierna verder “consumentenakkoord” genoemd. Anderzijds beoogde dit voorstel ook de uitbreiding van dit consumentenakkoord tot KMO's op vlak van energie.

Dit voorstel sloot grotendeels aan bij het beleidsadvies 16.009 dd. 15 april 2016 van de Ombudsdienst voor energie over “Voorstellen tot aanpassing en verbetering van het consumentenakkoord”

<https://www.ombudsmanenergie.be/nl/publicaties/advies-16009-over-het-consumentenakkoord>.

Vooreerst diende de Ombudsdienst op te merken dat er op 28 juni 2017, dus enkele dagen na het indienen van dit voorstel van resolutie, nieuwe bepalingen werden opgenomen in het consumentenakkoord dat de minister van Consumentenzaken heeft ondertekend met de energieleveranciers en publiek werd gemaakt via de website van de FOD Economie met volgende elektronische link: http://economie.fgov.be/nl/binaries/accord_electricity_nl_tcm325-41209.pdf.

Deze engagementen van de energieleveranciers die het nieuwe consumentenakkoord hebben ondertekend (niet alle energieleveranciers hebben dit ondertekend), traden uiterlijk in werking op 1 januari 2018, met uitzondering van:

- de bepalingen over de prijssimulaties bij verkopen buiten verkooppunten en verkopen via telefoon, die uiterlijk tegen 1 april 2018 van toepassing waren,
- de bepalingen in verband met de forfaitaire, vaste vergoeding, die uiterlijk tegen 1 september 2018 van toepassing waren.

Het voorstel van resolutie moest dus onderzocht worden vanuit de bepalingen van het nieuwe consumentenakkoord.

Hierna volgt een overzicht en bespreking van de verschillende onderdelen van het voorstel van resolutie.

1. Consumentenakkoord uitbreiden naar KMO's op vlak van energie

KMO's alsook de kleine zelfstandigen (winkeliers, frituuruitbaters, bakkers, ...) genieten niet dezelfde bescherming als consumenten daar zij als professionele eindafnemers aangemerkt worden. Het zijn immers de contractuele 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 en vereiste kennis beschikken om het hoofd te bieden aan de problemen waarmee ze geconfronteerd worden. De facturen die ze ontvangen worden vaak gewoon doorgegeven aan een boekhouder om de boekhouding in orde te brengen. De boekhouder helpt hen echter niet met op zoek te gaan naar een voordeligere leverancier of kan hen niet verder helpen wanneer ze geconfronteerd worden met bijvoorbeeld laattijdige facturatie door de leverancier.

Bij de herziening van de federale wetgeving inzake de elektriciteits- en de aardgasmarkt in 2012 (wijzigende wetten van 8 januari 2012 en 25 augustus 2012), werden een aantal bepalingen ingevoerd die ook van toepassing zijn op KMO's. Zo werd bijvoorbeeld het verbod ingevoerd om een verbrekingsvergoeding aan te rekenen bij voortijdige beëindiging van het energieleveringscontract door de klant, een verbod dat niet enkel de huishoudelijke afnemers maar ook de KMO's beschermt. In 2012 werd ook een wettelijke definitie van KMO ingevoerd.

Advies omtrent het voorstel van resolutie tot aanpassing van het Consumentenakkoord

Het voorstel van resolutie sluit aan bij het memorandum van de Ombudsdienst dat reeds op 24 november 2014 werd geformuleerd in beleidsadvies 14.007

https://www.ombudsmanenergie.be/sites/default/files/content/download/files/advies_14007.pdf en waarin de Ombudsdienst voor energie ervoor pleit 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.

In de inleiding van het consumentenakkoord kan dan volgende tekst worden toegevoegd:

“Onder “consument” wordt verstaan elke residentiële eindafnemer en KMO (niet-residentiële gebruikers met een jaarlijks verbruik van max. 100.000 kWh gas en max. 50.000 kWh elektriciteit).”

2. Versterken van het consumentenakkoord door:

- a. De beteugeling van het aanrekenen van een vaste vergoeding op de slotfactuur voor een volledig jaar bij vervroegde opzeg of beëindiging van het contract**

Sommige leveranciers proberen een (verdoken) verbrekingsvergoeding aan te rekenen wanneer hun klanten vervroegd vertrekken naar een andere leverancier en voortijdig hun energiecontract verbreken. Dergelijke vergoeding wordt bijvoorbeeld aangerekend door een vaste vergoeding voor een volledig jaar te factureren op de slotfactuur in plaats van deze vaste vergoeding enkel aan te rekenen voor de duur van de werkelijke levering van elektriciteit en/of aardgas zoals vermeld op de slotfactuur. Dit druist in tegen artikel 18, §2/3 van de elektriciteitswet dat het volgende bepaalt:

“§ 2/3. De huishoudelijke afnemer of de K.M.O. heeft het recht een overeenkomst, zowel van bepaalde duur als 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.

De leverancier waarmee de huishoudelijke afnemer of de K.M.O. een overeenkomst tot continue levering van elektriciteit sluit, wordt verondersteld gemandateerd te zijn om het recht bedoeld in het eerste lid uit te oefenen, tenzij uitdrukkelijke, andersluidende overeenkomst.

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.” (onderlijning door Ombudsdienst voor energie).

De verbrekingsvergoedingen bij een vroegtijdige verbreking van het contract werden vanaf 13 september 2012 afgeschaft opdat consumenten sneller en eenvoudiger van leverancier kunnen veranderen. Bovendien stelt de wet dat er “geen enkele vergoeding” in rekening mag worden gebracht zodat dit geldt voor elke vergoeding naar aanleiding van de verbreking van de overeenkomst en dit dus ongeacht de benaming of de wijze waarop ze worden vastgesteld of aangerekend. Het aanrekenen van een vaste vergoeding per gestart leveringsjaar zorgt er nu opnieuw voor dat consumenten minder snel geneigd zijn om te veranderen van energieleverancier. Indien klanten na enkele maanden een interessant voorstel ontvangen van een andere leverancier, remt het hen immers af om te veranderen, daar zij hoe dan ook de vaste vergoeding voor een volledig jaar aan hun vorige leverancier dienen te betalen.

Om geen enkel nadeel te ondervinden bij een leverancierswissel, kan deze klant dus enkel overstappen op de einddatum van het leveringsjaar of zijn contract. Zo niet dient hij een deel vaste vergoeding te betalen voor een periode waarvan hij geen gebruik van maakt. Deze vergoedingen lopen ondertussen bij sommige energieleveranciers al op tot meer dan 70 euro per jaar en per energiedrager zodat sommige eindafnemers meer dan 100 euro moeten betalen bij vervroegde beëindiging van het energiecontract voor elektriciteit en aardgas.

Advies omtrent het voorstel van resolutie tot aanpassing van het Consumentenakkoord

De Ombudsdienst stelt voor om de bepalingen in verband met de forfaitaire, vaste vergoeding (punten 2.2.5., 2.3.1., tweede lid, 2.3.3., 2.3.4., laatste en voorlaatste lid van het Consumentenakkoord), die uiterlijk tegen 1 september 2018 kunnen worden toegepast door de energieleveranciers, te schrappen.

Het bestaande punt 2.3.5 van het Consumentenakkoord kan verder aangevuld worden met volgend onderlijnd gedeelte:

“Bij opzegging/beëindiging van een lopende leveringsovereenkomst wordt nooit een schade- of verbrekingsvergoeding, ongeacht de benaming, aangerekend aan de consument, noch kan enig definitief verworven korting worden teruggevorderd, ook niet wanneer

de effectieve switch zou worden doorgevoerd voor het verstrijken van de wettelijke opzegtermijn van één maand. Reeds aangerekende kosten of vergoedingen worden pro rata terugbetaald voor de nog niet verstreken leveringsperiode.

Een andere mogelijke oplossing is een verbod op het aanrekenen van een vaste vergoeding zodat deze vergoeding voor de zogenaamde billing- en dunningkosten nog enkel via de verbruiksprijzen of tarieven per kWh van de leverancier wordt verwerkt. Dit verhoogt de transparantie en vooral de vergelijkbaarheid van de prijzen.

b. Verlengen/hernieuwen van contracten enkel met actieve contracten die beschikbaar zijn voor nieuwe klanten om energielevering te vermijden aan duurdere slapende contracten

Als consumenten een voordelig contract hebben afgesloten bij een energieleverancier (bijvoorbeeld via een groepsaankoop), heeft de leverancier de mogelijkheid om na de einddatum van de overeenkomst en bij gebrek aan uitdrukkelijke instemming van de klant met een nieuw voorstel van leveringsovereenkomst, het energiecontract te hernieuwen aan het goedkoopste equivalent product. Hij dient dan simpelweg het specifiek contracttype van de klant uit zijn aanbod te halen. Zo is de leverancier ingedekt dat hij niet jarenlang dient te leveren aan het (voor de klant) voordelige contract.

Als consumenten daarentegen een (voor hen) nadelig contract hebben afgesloten, heeft de leverancier wel de mogelijkheid om dit contract stilzwijgend te verlengen. Zoals ook bij de hernieuwing van het contract, wordt deze verlengingsboodschap vaak onduidelijk en in het klein op een tussentijdse factuur medegedeeld.

Leveranciers hebben er dus baat bij om duurdere, slapende contracten (meestal van niet-actieve klanten die nog nooit van leverancier zijn veranderd) zo lang mogelijk actief te houden. Deze contracten worden zelfs niet meer aangeboden aan nieuwe klanten omdat deze niet meer concurrentieel zijn. Klanten die dus nog nooit van leverancier zijn veranderd en nog steeds gefactureerd worden aan de tarieven van hun oorspronkelijk contract, betalen mogelijk dus al jaren teveel voor een identiek recent product.

In haar studie van 18 mei 2017 over de samenstelling van de productportefeuilles per leverancier en het besparingspotentieel voor particulieren op de Belgische elektriciteits- en aardgasmarkt stelt de federale regulator CREG vast dat de marktaandeelen van de duurste producten aanzienlijk groter blijven dan deze van de goedkoopste producten.

De CREG waarschuwt ook voor dure verlengingsproducten of 'renewals'. Dit zijn (zeer) oude producten van een zeer beperkt aantal leveranciers waarop bestaande klanten keer op keer verlengd worden. Zeker in het geval van vaste contracten met een langere looptijd (bijvoorbeeld 3 jaar) stelt de CREG vast dat het vaak deze producten zijn die een zeer belangrijk besparingspotentieel voor de consument kunnen opleveren.

Advies omtrent het voorstel van resolutie tot aanpassing van het Consumentenakkoord

De Ombudsdienst stelt overeenkomstig het voorstel van resolutie voor om punt 2.3.5 van het Consumentenakkoord als volgt te herschrijven:

“Indien de overeenkomst voorziet in de stilzwijgende verlenging ervan, brengen de energieleveranciers hun consumenten schriftelijk of via een duurzame drager op de hoogte van de stilzwijgende verlenging en de mogelijkheid tot opzegging van de overeenkomst. Deze kennisgeving gebeurt op een voor de consument duidelijke en ondubbelzinnige wijze, 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 leveringsovereenkomst zonder enige eenzijdig door de energieleverancier aangebrachte wijziging in het nadeel van de consument wordt verder gezet voor een nieuwe termijn. Dit betekent onder meer dat de prijzen en voorwaarden van de verlengde overeenkomst niet nadeliger mogen zijn dan de prijzen en voorwaarden die aan nieuwe klanten aangeboden worden. Indien de producten waarop de verlenging betrekking heeft toch nadeliger zijn is er geen sprake meer van stilzwijgende verlenging.

~~*Aanpassingen van de prijs op het ogenblik van of na de stilzwijgende verlenging die het gevolg zijn van de toepassing van het prijsherzieningsbeding of de parameterformule die in de oorspronkelijke overeenkomst waren opgenomen, vormen geen eenzijdig aangebrachte wijziging.*~~

Wanneer een energieleverancier 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. Dit nieuw voorstel wordt aan de consument ter kennis gebracht via een afzonderlijk schrijven hetzelfde middel waarmee gebruikelijk met de consument wordt gecommuniceerd in verband met de lopende overeenkomst. Dit voorstel doet duidelijk blijken dat het om een nieuw contractvoorstel gaat. Daarbij legt het duidelijk, ondubbelzinnig en op een specifieke wijze uit waarin de nieuwe voorwaarden verschillen van de bestaande overeenkomst.

Enkel wanneer in deze fase het goedkoopste equivalent product uit de portefeuille van de energieleverancier wordt voorgesteld, mag er in de communicatie over het meest voordelige equivalent product worden gesproken. Enkel wanneer het voorgestelde product het goedkoopste van de markt is, mag het worden voorgesteld als het goedkoopste product.

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

Hij wijst er de consument uitdrukkelijk en op een opvallende manier op dat hij via de websites van de gewestelijke regulatoren kan nagaan wat het goedkoopste product is. Dit gebeurt via een ondubbelzinnige mededeling met opgave van de hyperlink naar de juiste webpagina van de betrokken regulator waar de prijsvergelijking kan worden gemaakt.

Wanneer de consument tegen de einddatum van de lopende overeenkomst op dit verzoek niet heeft gereageerd, verbindt de energieleverancier er zich toe hem verder te blijven beleveren aan het op dat ogenblik goedkoopste equivalent product van bepaalde duur dat hij op de markt aanbiedt. De energieleverancier brengt de consument hiervan uitdrukkelijk op de hoogte via brief of een andere duurzame gegevensdrager.

Deze bevestiging is niet vereist, wanneer bij het voorstel tot contractvernieuwing de energieleverancier het goedkoopste equivalent product heeft aangeboden. Enkel wanneer het aangeboden product het goedkoopste van de markt is, mag dit als

dusdanig worden vermeld. Hij wijst er de consument uitdrukkelijk en op een opvallende manier op dat hij via de websites van de gewestelijke regulatoren kan nagaan wat het goedkoopste product is. Dit gebeurt via een ondubbelzinnige mededeling met opgave van de hyperlink naar de juiste webpagina van de betrokken regulator waar de prijsvergelijking kan worden gemaakt.

~~*Wanneer een leveringscontract van bepaalde duur van meer dan één jaar dat voorziet in een forfaitaire aanrekening van een vaste vergoeding per begonnen contractjaar, wordt verlengd:*~~

~~*–zal de consument ofwel verder genieten van de volledige pro rata temporis aanrekening van de vaste vergoeding, zoals die geldt sinds het tweede contractjaar van de verlengde overeenkomst;*~~

~~*–ofwel zal het forfaitaire gedeelte van de vaste vergoeding na verlenging niet hoger liggen dan het bedrag ervan tijdens het laatste contractjaar voor verlenging.*~~

~~*Wanneer een leveringscontract van bepaalde duur van meer dan één jaar dat voorziet in een forfaitaire aanrekening van een vaste vergoeding per begonnen contractjaar, wordt hernieuwd en het hernieuwde contract eveneens voorziet in de forfaitaire aanrekening van een vaste vergoeding, gelden eveneens de bepalingen die hiervoor staan vermeld voor de verlenging.–“*~~

c. Facturen op naam van bewoner/eigenaar na een verhuisprocedure

Nadat een bewoner zijn verhuis uit een woning heeft gemeld, starten verschillende leveranciers de facturatie op naam van “bewoner/eigenaar” en soms zelfs op de specifieke naam van de nieuwe bewoner of eigenaar als deze werd doorgegeven door de vorige bewoner.

De nieuwe bewoners gaan echter, terecht, niet akkoord met deze facturen. Deze facturen werden immers opgemaakt zonder geldig leveringscontract en aan de hand van tarieven waarvan de klant niet in kennis werd gebracht, laat staan dat hij hiervoor zijn goedkeuring heeft gegeven. Leveranciers kennen zich hierdoor dus het recht toe om eender welk tarief voor de energieprijis en jaarlijkse vergoeding aan te rekenen.

Die leveranciers beroepen zich op het Energiebesluit van de Vlaamse overheid dat in artikel 5.5.1 het volgende bepaalt:

“Vanaf de verhuisdatum van de oude bewoner vallen alle kosten die vanaf die datum veroorzaakt worden door de levering van elektriciteit of aardgas, ten laste van de nieuwe bewoner of van de eigenaar in afwachting van een nieuwe bewoner.”

De nieuwe bewoner of eigenaar heeft echter het recht om te kiezen aan welke leverancier hij het verbruik wenst te betalen. Het is bovendien aan de distributienetbeheerder om in het kader van zogenaamde MOZA-procedures op zoek te gaan naar de distributienetgebruiker op een bepaald afnamepunt wanneer die gebruiker nog geen leveringscontract met een leverancier heeft afgesloten. Het is niet aan de leverancier van de vorige bewoner om die taak op zich te nemen en verbruik waarvoor er geen geldig energiecontract is afgesloten op naam van een bewoner/eigenaar te factureren. De leverancier van de vorige bewoner moet

immers een MOZA-procedure opstarten wanneer er zich in geval van verhuis geen nieuwe klant aanbiedt bij hemzelf of bij een andere leverancier.

Sommige eigenaars, zoals sociale huisvestingsmaatschappijen, sluiten ook contracten af bij hun leverancier wanneer er een verhuis plaatsvindt in een sociale woning. Als die leverancier van de sociale huisvestingsmaatschappij de verhuis later verwerkt dan de leverancier van de vorige bewoner, heeft deze laatste reeds een switch opgestart en wordt er een verbruik aangerekend dat niet in de boekhouding van de huisvestingsmaatschappij kan ingebracht worden.

Advies omtrent het voorstel van resolutie tot aanpassing van het Consumentenakkoord

In tegenstelling tot het beleidsadvies van de Ombudsdienst, wordt deze praktijk in punt 3.1 van het Consumentenakkoord nu toegelaten. De Ombudsdienst stelt dan ook voor om deze bepaling te schrappen om de marktconforme redenen zoals hiervoor uiteengezet:

“Een contract wordt na een verhuis verder gezet op het nieuwe adres van de consument, tenzij er technische redenen de energieleverancier verhinderen de leveringsovereenkomst op dat adres verder te zetten of indien de lopende overeenkomst wordt opgezegd op het nieuwe adres. Met betrekking tot leveringsovereenkomsten wordt de overeenkomst eveneens niet verder gezet op het nieuwe adres indien de consument de leveringsovereenkomst opzegt met ingang van de verhuisdatum. Een dergelijke opzegging van het leveringscontract kan evenwel geen aanleiding geven tot het aanrekenen van een verbrekingsvergoeding en/of opzegvergoeding. Evenmin kunnen in dit geval administratiekosten of gelijkaardige worden in rekening gebracht. ~~Wanneer een verhuis wordt gemeld, stopt de energieleverancier met de aanrekening van het energieverbruik in zijn vorige woning aan de consument vanaf de verhuisdatum. De aanrekening van de kosten die vanaf die datum worden veroorzaakt, gebeurt volgens de regels die zijn bepaald in de regionale regelgeving (aan de nieuwe bewoner of, in afwachting, aan de eigenaar).”~~

Met betrekking tot de verhuisprocedure zoals uiteengezet in het Consumentenakkoord heeft de Ombudsdienst nog de volgende opmerking. In het oude Consumentenakkoord diende de vertrekkende klant binnen 30 kalenderdagen zijn verhuis te melden aan zijn leverancier. Indien de melding na 30 kalenderdagen gebeurde, diende leverancier de aanrekening van het energieverbruik te stoppen de dag na melding van de verhuizing.

Het nieuwe Consumentenakkoord voorziet geen termijn en bepaalt dat “wanneer een verhuis wordt gemeld, de leverancier de aanrekening van het verbruik stopt vanaf de verhuisdatum”.

Hierbij rijst de vraag van wat als een klant pas na een jaar zijn verhuis meldt ? Dan dient de leverancier de facturatie dus alsnog stop te zetten op de verhuisdatum, dus met meer een jaar terugwerkende kracht !? Deze praktijk is volgens de Ombudsdienst strijdig met de regionale regelgeving en met de zogenaamde UMIG-afspraken. Het verdient dan ook aanbeveling om voor deze verhuisprocedure terug te keren naar de afspraken in het vorige consumentenakkoord.

d. Opstellen en versturen van een factuur met overschrijvingsformulier

Sommige energieleveranciers sturen bij de tussentijdse facturen geen vooraf ingevuld overschrijvingsformulier meer mee om hun klanten ertoe aan te zetten om hun facturen via e-mail te ontvangen of via domiciliëring te betalen. Klanten die niet vertrouwd zijn met het internet of die geen domiciliëring wensen dienen telkens te telefoneren om overschrijvingsformulieren op te vragen. Tijdens dit telefoongesprek wordt ook aangedrongen om een bankdomiciliëring te nemen.

Advies omtrent het voorstel van resolutie tot aanpassing van het Consumentenakkoord

Hieraan lijkt het nieuwe Consumentenakkoord tegemoet te komen in punt 2.3.2.a., 14) doordat energieleveranciers in de algemene en bijzonder voorwaarden zich engageren:

“te voorzien in diverse betalingsmogelijkheden waaronder minstens de domiciliëring en de overschrijving. Voor een overschrijving mogen geen bijkomende kosten worden aangerekend; de beide betalingsmogelijkheden worden onder deze voorwaarden verzekerd voor elke tariefformule die de energieleverancier aanbiedt;”

Een leverancier dient voor de klant verschillende betalingsmogelijkheden aan te bieden voor elke tariefformule, waaronder steeds de mogelijkheid tot betaling via overschrijving (zonder bijkomende kosten).

Dit biedt blijkbaar ook een oplossing voor exclusief online-contracten waarbij de leverancier een domiciliëring vereist. Klanten die geen domiciliëring wensen zouden hier dus nu ook kunnen op intekenen, maar het wordt afwachten hoe deze bepaling vanaf 1 januari 2018 zal worden toegepast door de energieleveranciers.

e. Opsturen van een kredietnota per post indien klanten niet kiezen voor onlinecontracten via e-billing en e-payment

Sommige leveranciers versturen de facturen wel per post, maar versturen geen kredietnota's (bij rechtzettingsfacturen). De consumenten kunnen deze enkel raadplegen via het online klantenportaal op de website van de leverancier. De leveranciers lichten de klanten ook niet in dat er kredietnota's werden opgemaakt. Dit is enorm verwarrend voor consumenten als zij facturen ontvangen die eenzelfde periode aanrekenen, maar geen kredietnota voor deze periode ontvangen. Indien de consument bovendien geen klant meer is, heeft hij ook geen toegang meer tot het klantenportaal, waardoor hij de kredietnota's dus nooit zal kunnen raadplegen.

Advies omtrent het voorstel van resolutie tot aanpassing van het Consumentenakkoord

Hieraan lijkt het nieuwe Consumentenakkoord tegemoet te komen in punt 2.4.2, in fine dat stelt:

“Wanneer de energieleverancier een kredietnota opstelt, bezorgt hij deze op de gebruikelijke wijze voor de bezorging van de facturen aan de consument. Wanneer de facturen dus via post worden opgestuurd, wordt een kredietnota eveneens per post verstuurd.”

f. Verbod op deur-aan-deurverkoop en verkoop op de openbare of private weg

Reeds in het beleidsadvies 14.007 van 24 november 2014

https://www.ombudsmanenergie.be/sites/default/files/content/download/files/advies_14007.pdf heeft de Ombudsdienst gepleit voor een verbod op deur-aan-deurverkopen.

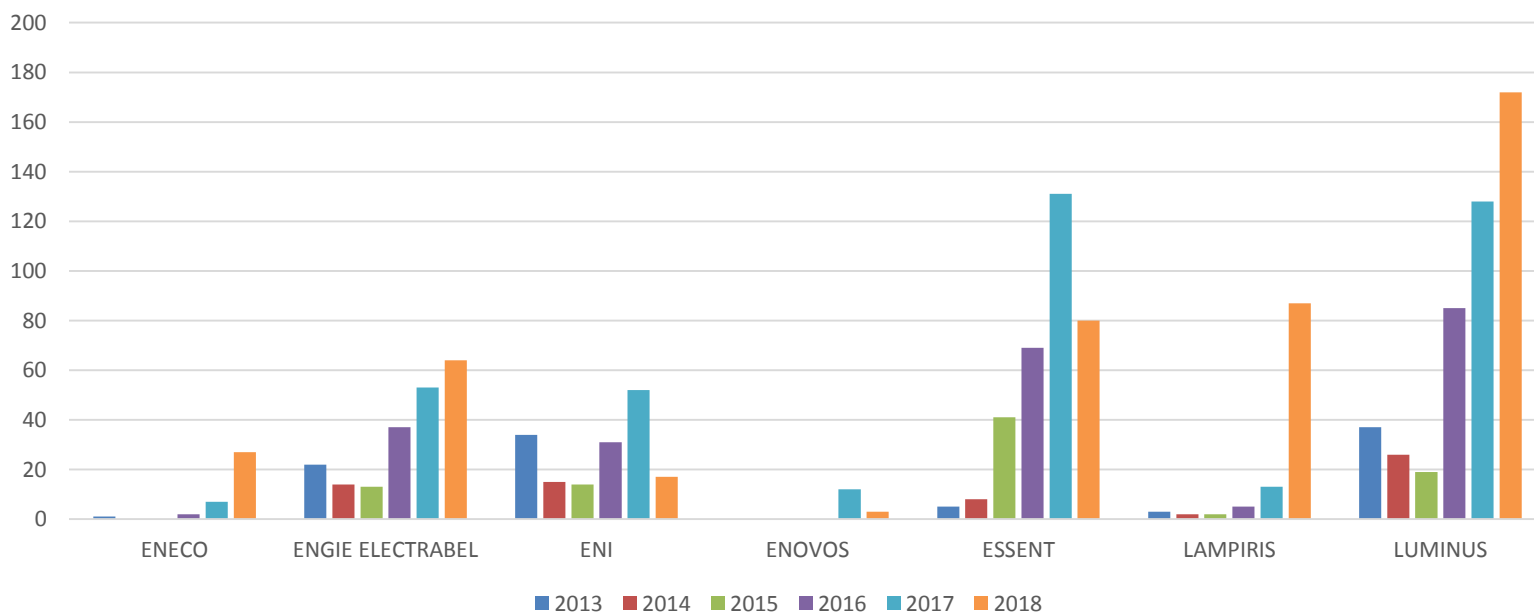
Sinds 2014 stelt de ombudsdienst een groeiend aantal klachten vast omtrent deze verkooppraktijken omdat deur-aan-deurverkopen en in het algemeen verkopen buiten de verkooppunten in een steeds meer competitiever energiemarkt nog actiever, en soms ook agressiever, worden toegepast door sommige leveranciers.

De evolutie van het totaal aantal klachten over verkooppraktijken is de volgende:

| <u>Jaar</u> | <u>aantal klachten</u> |
|-------------|------------------------|
| 2013 | 133 |
| 2014 | 178 |
| 2015 | 251 |
| 2016 | 261 |
| 2017 | 428 |
| 2018 | 483 |

De Ombudsdienst stelt dus jaar na jaar een stijging vast van deze geschillen. Deze stijging stellen we ook vast wanneer we kijken naar de klachten per energieleverancier die dergelijke praktijken toepast.

Evolutie 2013 tot 2018



Advies omtrent het voorstel van resolutie tot aanpassing van het Consumentenakkoord

In dit voorstel van resolutie wordt dit verbod uitgebreid tot de verkopen op de openbare of private weg en wordt volgens de Ombudsdienst de meest aangewezen juridische vorm gehanteerd door van het verbod een engagement van de energieleveranciers te maken om *“zich te onthouden van elke deur-aan-deurverkoop en verkopen op de openbare of private weg.”*

Een algemeen verbod is immers niet in overeenstemming met de Europese richtlijn oneerlijke handelspraktijken (**Richtlijn 2005/29/EG** van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2005 betreffende **oneerlijke handelspraktijken** van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt).

g. mededeling van goedkoopste tarief aan de klant

In haar studie van 18 mei 2017 over de samenstelling van de productportefeuilles per leverancier en het besparingspotentieel voor particulieren op de Belgische elektriciteits- en aardgasmarkt stelt de federale regulator CREG vast dat:

- de marktaandelen van de duurste producten aanzienlijk groter blijven dan deze van de goedkoopste producten;
- er voor een grote meerderheid van de particulieren een belangrijk besparingspotentieel blijft bestaan, zowel door van product bij de eigen leverancier te veranderen als door van leverancier zelf te switchen;
- afhankelijk van de regio (Vlaanderen of Wallonië) en van de energiedrager (elektriciteit of aardgas), de 10 duurste energieproducten 50% of meer vertegenwoordigen van de volledige markt, de 10 goedkoopste slechts rond de 20 %; In Brussel vertegenwoordigen de 5 duurste elektriciteitsproducten 28% van de volledige markt, de 5 goedkoopste slechts 9%; de 5 duurste aardgasproducten vertegenwoordigen 41% van de volledige markt, de 5 goedkoopste slechts 6% .

Deze vaststelling is merkwaardig gezien de hoge switch-percentages en het feit dat het consumentenakkoord bepaalt dat de energieleveranciers jaarlijks de goedkoopste tariefformule moeten meedelen aan de klant op basis van zijn verbruik.

Hieruit kan afgeleid worden dat de melding door de leverancier:

- onduidelijk is voor de consument doordat deze bijvoorbeeld verdrongen wordt op een factuur of zelfs helemaal niet wordt meegedeeld.
- niet per se het goedkoopste is voor de klant. Een online tarief wordt bijvoorbeeld niet meegedeeld door de leverancier omdat de voorwaarden voor dit tarief niet overeenkomen met het huidig tarief van de klant (domiciliëring, contact enkel via het internet, ...). Bij de verkopen op afstand of buiten de onderneming is het ook onduidelijk welke informatie de energieleveranciers via hun aangestelde verkopers meedelen aan de consument en welke niet. De consumenten die instemmen om van leverancier te veranderen beseffen niet altijd dat ze bij hun nieuwe leverancier niet het goedkoopste product hebben.

De Ombudsdienst pleitte er dan ook voor om het consumentenakkoord te verduidelijken en de energieleveranciers te verplichten om per verbruiksprofiel de goedkoopste tarieven mee te delen op basis van de verschillende kenmerken van het product (vaste of

variabele prijs, grijze of groene stroom, online of niet, ...). Zo ziet de klant ook welke producten de leverancier allemaal aanbiedt en welke het interessantste zijn voor hem. Om de vergelijking van de producten te promoten dient de leverancier de consument ook te verwijzen naar de prijs simulatoren van de gewestelijke regulatoren (VREG, BRUGEL en CWaPE).

Advies omtrent het voorstel van resolutie tot aanpassing van het Consumentenakkoord

De Ombudsdienst stelt vast dat het voorstel van resolutie grotendeels het voorstel van de Ombudsdienst herneemt. In het nieuwe Consumentenakkoord dat uiterlijk op 1 januari 2018 van start gaat, wordt aan deze kwestie ook de nodige aandacht besteed doordat:

- in punt 2.2.3. van het Consumentenakkoord, de verplichte mededeling van het goedkoopste tarief is voorzien.
*“De energieleverancier deelt aan elke consument die bij hem klant is, jaarlijks, per cyclus van 12 maanden, mee welke op dat ogenblik zijn goedkoopste tariefformule is volgens zijn verbruik.
Enkel wanneer het aangeboden product het goedkoopste van de markt is, mag dit als dusdanig worden vermeld.
De energieleverancier wijst er de consument uitdrukkelijk en op een opvallende manier op dat hij via de websites van de gewestelijke regulatoren kan nagaan wat het goedkoopste product is. Dit gebeurt via een ondubbelzinnige mededeling met opgave van de hyperlink naar de juiste webpagina van de betrokken regulator waar de prijsvergelijking kan worden gemaakt.
Deze individueel naar de consument gerichte mededeling moet op een duidelijke en opvallende manier gebeuren en mag niet worden verdrongen door andere commerciële boodschappen. De energieleverancier kan de goedkoopste tariefformule weergeven voor contracten met vaste prijs en voor contracten met variabele prijs. Hij kan deze informatie aanvullen met de kenmerken van het desbetreffende product. Deze mededeling gebeurt schriftelijk of, voor zover de consument hiermee op voorhand heeft ingestemd, op een andere duurzame gegevensdrager. De consument die dit wenst, kan zonder kosten overstappen naar een voorgestelde tariefformule.”*
- bij de vernieuwing van energiecontracten de uitdrukkelijke bevestiging van de prijsaanpassing door consument vereist is, tenzij bij het voorstel wordt medegedeeld dat het om het (goedkoopste) equivalent product van de markt gaat. Punt 2.3.4 van het consumentenakkoord stelt dat *“Deze bevestiging is niet vereist, wanneer bij het voorstel tot contractvernieuwing de energieleverancier het goedkoopste equivalent product heeft aangeboden. Enkel wanneer het aangeboden product het goedkoopste van de markt is, mag dit als dusdanig worden vermeld. Hij wijst er de consument uitdrukkelijk en op een opvallende manier op dat hij via de websites van de gewestelijke regulatoren kan nagaan wat het goedkoopste product is. Dit gebeurt via een ondubbelzinnige mededeling met opgave van de hyperlink naar de juiste webpagina van de betrokken regulator waar de prijsvergelijking kan worden gemaakt.”*

In het consumentenakkoord engageren energieleveranciers er zich toe om enkel te melden dat het om het “goedkoopste” product van de markt gaat, indien het aangeboden product effectief het goedkoopste op de markt is. Het is dus afwachten of de energieleveranciers deze afspraken zullen toepassen want:

- de melding van het goedkoopste tarief moet individueel naar de consument gericht zijn en op een duidelijke en opvallende manier gebeuren. Het verdient dan ook aanbeveling om dit via een afzonderlijk schrijven aan de consument te laten gebeuren, zoals ook voorgesteld in het voorstel van resolutie;

- bij vernieuwing van contracten en wanneer de consument tegen de einddatum van de lopende overeenkomst op het verzoek tot instemming met de nieuwe overeenkomst niet heeft gereageerd, verbindt de energieleverancier er zich toe hem verder te blijven beleveren aan het op dat ogenblik goedkoopste equivalent product van bepaalde duur dat hij op de markt aanbiedt. Het komt er dus op neer dat wanneer hij een nieuwe overeenkomst aanbiedt, de leverancier enkel mag spreken over het goedkoopste tarief indien dat effectief het goedkoopste op de markt is, maar wanneer de consument niet reageert en dus geen bevestiging of instemming met het nieuwe contract geeft, de leverancier mag verder leveren aan het goedkoopste equivalent product uit zijn productportefeuille dat dus niet noodzakelijk het goedkoopste op de markt zal zijn. Het zal er dus voor de consument op aankomen om ook de prijsvergelijkingswebsites van de gewestelijke regulatoren te raadplegen maar ook daar kan verwarring optreden omdat deze websites geen rekening houden met tijdelijke kortingen of promoties van energieleveranciers (tenzij deze kortingen niet gelden voor de gehele looptijd van het energiecontract) en deze websites van de regulatoren dus kunnen verschillen van de prijsaanbiedingen en tariefsimulatoren van de energieleveranciers zelf (ook al geeft de prijssimulatie een indicatieve totaalprijs weer overeenkomstig de berekeningswijze en de modaliteiten opgenomen in het “Charter voor goede praktijken voor prijsvergelijkingswebsites voor elektriciteit en gas voor residentiële gebruikers en KMO’S” van de CREG), van de prijsvergelijkingsites met CREG-label (Mijnenergie.be en Energie-Vergelijker.be) en de prijsvergelijkingsites zonder CREG-label (bv. BesparenKan.be).

3. eenvoudige en eenvormige factuur

Momenteel zijn er zoveel verschillende factuurmodellen als er leveranciers zijn. Op deze facturen staat enorm veel informatie die voor een groot deel verplicht is door de verschillende Europese, federale en gewestelijke overheden.

Op federaal niveau bepalen artikel 18,§2/1 van de elektriciteitswet, artikel 15/5bis, §11/1 van de aardgaswet en het Koninklijk besluit van 3 april 2003 houdende de facturatie van elektriciteit en gas wat een afrekeningsfactuur minimaal moet bevatten. Het consumentenakkoord bepaalt eveneens welke informatie op de facturen moet vermeld worden, de wijze waarop bepaalde gegevens dienen gebundeld te worden op de afrekeningsfactuur en de termen die moeten gebruikt worden voor de wettelijk opgelegde heffingen, bijdragen, taksen en nettarieven. Ook de verschillende gewesten geven in hun regelgeving en deels ter uitvoering van Europese richtlijnen aan welke informatie verplicht vermeld moet worden op de afrekeningen.

Hoewel deze informatie wel degelijk vermeld wordt, gebeurt dit momenteel niet op een éénvormige wijze. Door de verschillen tussen de wijze waarop iedere leverancier de informatie vermeldt, is het voor de consument moeilijk om de afgesproken en aangerekende prijzen, tarieven, kosten en kortingen te beoordelen en te vergelijken. Voor nogal wat (kwetsbare) consumenten bemoeilijkt al deze informatie bovendien de verstaanbaarheid van de facturen.

Zoals reeds voorgesteld in het memorandum via beleidsadvies 14.006 pleit de Ombudsdienst voor een vereenvoudigde en éénvormige factuur. Dergelijke modelfactuur zou kunnen gebaseerd worden op het model dat reeds door de Europese Commissie, DG SANCO (thans DG JUSTICE), is aanbevolen.

Wanneer alle leveranciers de factuurgegevens op éénzelfde manier weergeven kan een consument steeds makkelijk de vergelijking maken met andere leveranciers en kan hij zelfs bij een overstap naar een andere leverancier makkelijk alle informatie terugvinden. Hiervoor zou op zijn minst op de eerste bladzijde van de factuur de eenheidsprijs per kWh moeten vermeld worden.

Bij het bepalen van de informatie die op de afrekening vermeld moet staan dient een evenwicht gevonden te worden tussen, enerzijds, de informatie die essentieel is voor de leesbaarheid van de facturen en de betaling en betwisting ervan en, anderzijds, de bijkomende informatie die nuttig is voor de consument op het vlak van prijsvorming (energieprijs, nettarieven, heffingen, taksen), energieverbruik (vergelijking en oorsprong), contractuele voorwaarden, enz. Men kan zich voorstellen dat bepaalde informatie zoals de energieprijs, de kosten voor het gebruik van de netten en de heffingen nog wel afzonderlijk maar niet (meer) gedetailleerd op de afrekeningen wordt vermeld, en dat de leverancier zich er wel toe verbindt om het detail van deze gegevens op eenvoudig verzoek binnen de 24 uur te communiceren aan de consument.

De Nederlandstalige ombudsman heeft in 2016 en 2017 regelmatig als expert deelgenomen aan de werkgroep “Vereenvoudiging van de energiefactuur” in de lokalen van de Koning Boudewijnstichting op uitnodiging van het expertencomité van het Belgisch Platform tegen Energiearmoede. Deze werkgroep heeft op 24 januari 2018 een synthesesnota met aanbevelingen voor een vereenvoudigde energiefactuur geformuleerd <https://www.kbs-frb.be/nl/Activities/Publications/2018/20180117NT1> maar het is nog wachten op de concrete uitwerking van deze aanbevelingen door de beleidsverantwoordelijken en door de energiesector.



4. stakeholders betrekken bij evaluatie en verbetering van het Consumentenakkoord

Voor de evaluatie en verbetering van het Consumentenakkoord heeft de Ombudsdienst steeds gepleit voor (voorafgaand) overleg met de stakeholders, zoals met de FOD Economie, AD Energie, AD Economische Reglementering en AD Economische Inspectie, de federale en gewestelijke regulatoren, de consumenten- en armoedeorganisaties, de Ombudsdienst voor Energie en uiteraard met de energieleveranciers zelf die uiteindelijk het consumentenakkoord ondertekenen (of niet).

De Ombudsdienst verneemt dat dit overleg omtrent het Consumentenakkoord enkel heeft plaatsgevonden met de energieleveranciers zelf, hetgeen een gemiste kans betekent om tot een door de stakeholders in de energiemarkt gedragen akkoord te komen.

5. Besluit

De federale Ombudsdienst voor Energie stelt vast dat met een belangrijk deel van haar beleidsadviezen

<http://www.ombudsmanenergie.be/nl/publicaties/advies-16009-over-het-consumentenakkoord> geen rekening is gehouden in het nieuwe akkoord dat vanaf 2018 zal in werking treden.

Een aantal van die voorstellen van de Ombudsdienst zijn ook opgenomen in dit voorstel van resolutie, namelijk:

- het uitbreiden van het Consumentenakkoord tot KMO's op energievlak;
- het verlengen van energiecontracten met actieve producten waarvan de prijzen en voorwaarden niet nadeliger mogen zijn dan de prijzen en voorwaarden die aan nieuwe klanten aangeboden worden. Indien de producten waarop de verlenging betrekking heeft toch nadeliger zijn is er geen sprake meer van stilzwijgende verlenging;
- aanbieden van het goedkoopste energiecontract via een afzonderlijk schrijven van de energieleverancier;
- het verbieden van facturen van energieleveranciers op naam van "bewoner/eigenaar" zonder dat er een leveringscontract is afgesloten;
- het engagement van de energieleveranciers om zich te onthouden van deur-aan-deurverkopen.

Naast deze voorstellen zijn er ook nog een aantal voorstellen van de Ombudsdienst die in de resolutie noch in het Consumentenakkoord zijn opgenomen, zoals:

- de termijn voor het aanrekenen van (rechtzettingen van) energieverbruik te beperken tot 12 maanden vanaf de ontvangst van de (rechtgezette) meteropname door de energieleverancier;
- volgende maatregelen bij betalingsproblemen: afbetalingsplannen zonder interesten of kosten, beperking van de invorderingskosten van alle onbetaalde facturen tot maximaal 55 euro, een waarborgregeling van maximum 2 maanden voorschot die automatisch terug te betalen is na een periode van 12 maanden zonder wanbetaling, vermelden van openstaande saldi op de afrekeningsfactuur en de energieleverancier als het bevoorrechte aanspreekpunt wanneer de schulden worden overgedragen aan een derde (buitenlandse) schuldivorderaar.

Ten slotte stelt de Ombudsdienst voor energie zich ook vragen over de “wettigheid” van een aantal marktpraktijken die via het consumentenakkoord vanaf 1 januari 2018 worden mogelijk gemaakt, zoals:

- het aanrekenen van een vaste vergoeding of abonnementskost voor een volledig jaar ook al is men maar 1 maand klant tijdens het eerste leveringsjaar met de mogelijkheid de vaste vergoeding vanaf het tweede jaar te laten dalen of pro rata temporis aan te rekenen; De elektriciteits- en aardgaswet stelt evenwel dat *"geen enkele vergoeding mag worden aangerekend wanneer een huishoudelijke afnemer of KMO gebruikt maakt van het recht om zijn energiecontract te beëindigen"*.
- het beperken van de wettelijke opdracht van de Ombudsdienst die enkel nog bevoegd zou zijn voor geschillen over elektriciteit en aardgas en niet voor de bijkomende producten en diensten die steeds meer aangeboden worden door energieleveranciers (zoals petroleumproducten, brandhout, pellets en tal van energiediensten zoals installatie en onderhoud van verwarmingstoestellen, zonnepanelen, batterijen, digitale energiebesparingstools). De elektriciteits- en aardgaswet stelt evenwel dat de Ombudsdienst voor energie belast is met *"... het onderzoeken van alle vragen en klachten van eindafnemers die betrekking hebben op de activiteiten van energiebedrijven en op het functioneren van de energiemarkt ..."*.

De Ombudsdienst zal de marktpraktijken van de energieleveranciers verder blijven onderzoeken en beoordelen tijdens de alternatieve geschillenregeling en deze praktijken eerst en vooral testen op hun wettelijkheid overeenkomstig de elektriciteits- en gaswet en de wetgeving inzake marktpraktijken en consumentenbescherming. De resultaten van de geschillenregeling worden jaarlijks opgenomen in het activiteitenverslag van de Ombudsdienst en van zodra een aantal wettelijke, reglementaire of administratieve wijzigingen zich opdringen, zal de Ombudsdienst op eigen initiatief of op verzoek van de bevoegde federale Minister van Energie of van de Kamercommissie Bedrijfsleven een beleidsadvies uitbrengen.