

Ronde Tafel debat

”Tot uw dienst. Naar een consumentvriendelijker energiebeleid”

Conclusies

DONDERDAG, 8 DECEMBER 2011 : 09U30 – 14U00

City Atrium, 9e verdieping
Vooruitgangstraat 50, B – 1000 BRUSSEL

Op 8 december 2011 organiseerde de Algemene Directie Energie van de FOD Economie, in samenwerking met de Federale Ombudsdienst voor Energie een rondetafel debat, getiteld “Tot uw dienst. Naar een consumentvriendelijker energiebeleid.” Tijdens dit evenement discussieerden vertegenwoordigers van de verschillende betrokken overheden, energieregulators, leveranciers, distributienetbeheerders, organisaties ter bescherming van de consument en tot bestrijding van de armoede in drie sessies over hoe het energiebeleid consumentvriendelijker kan worden gemaakt, met speciale aandacht voor de kwetsbare consument. Uit de debatten kunnen volgende conclusies getrokken worden:

Sessie 1: De bescherming van de energieconsument in de Europese wetgeving

- De Europese wetgeving bepaalt dat elke lidstaat een uniek informatieloket moet oprichten. Binnen de Belgische context wordt deze rol momenteel waargenomen door verschillende actoren, waaronder de Federale Ombudsdienst voor Energie in het kader van de klachtenbehandeling en het Contactcenter van de FOD Economie. Het uniek voorlichtingsloket moet dan ook verder bouwen op de expertise die bestaat bij o.a. de verschillende administraties en regulators. Er werd verder aanbevolen om te werken naar een samenwerkingsprotocol en/of interfederaal contactpunt, waarbij de verschillende stakeholders (administraties, ombudsman, regulators, leveranciers en consumentenbeschermingorganisaties) betrokken worden. Tijdens deze onderhandelingen zal onder meer moeten worden besloten wie de taak van uniek informatiepunt op zich zal nemen en hoe de samenwerking met de andere entiteiten concreet zal worden ingevuld. Bovendien moet de informatieplicht zo breed mogelijk worden opgevat (private consumenten en bedrijven; gas, elektriciteit en huisbrandolie) en zouden meerdere toegangskanalen moeten worden aangeboden (elektronisch, telefonisch, per brief, fax of ter plaatse aan het loket).
- In verband met de klachtenbehandeling werd benadrukt dat het voorkomen van klachten voorop moet staan. De bestaande klachten moeten echter, in overeenstemming met het Derde Energiepakket, op een zo efficiënt mogelijke en toegankelijke manier worden behandeld. De leverancier is hierbij het eerste aanspreekpunt. Zij moeten op een snelle, correcte en persoonlijke manier de klachten van de consument kunnen beantwoorden. Zo zou het ook nuttig zijn dat de klant/consument een bewijs(formulier) kan krijgen van de indiening van zijn klacht zodat de Ombudsdienst voor Energie onmiddellijk kan vaststellen dat er reeds stappen zijn ondernomen om tot een oplossing te komen. Verder zou het harmoniseren en afdwingbaar maken van de deadlines, gehanteerd door de verschillende bevoegdheidsniveaus, een stap in de goede richting zijn. Bovendien zouden de klanten via verschillende kanalen hun klacht moeten kunnen overmaken: *call centers*, fysieke contactpunten, OCMW's, schuldbemiddeling... Ten slotte zijn er ook al door sommige energiebedrijven engagementen aangegaan in het kader van het charter voor klantvriendelijkheid dat op 1 januari 2012 van start ging.
- De deelnemers suggereerden dat het akkoord “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt” in overeenstemming met deze opmerkingen zou moeten worden herzien.

Sessie 2: Het Belgische kader. Ruimte voor verbetering?

- De eerste discussie ging in op het wegwerken van de barrières voor het wisselen van leverancier. Verschillende verbeteringen werden hierbij aangehaald:

- De limiet van 3 weken om deze overstap te concretiseren, die ook in EU-wetgeving werd opgenomen, zal moeten worden nageleefd. Bovendien moet er een stroomlijning komen van de termijnen die tussen leveranciers of door regulatoren worden afgesproken. In deze context moet eveneens worden bekeken hoe de belemmeringen ten gevolge van de contractuele opzeggingstermijn in contracten van onbepaalde duur evenals het bestaan van contracten van bepaalde duur kunnen worden weggewerkt.
- De prijstransparantie en -vergelijking moeten worden vergroot. De bestaande prijsvergelijkingmechanismen moeten dan ook duidelijker en eenvoudiger toegankelijk worden. In deze context werd het invoeren van een referentieprijis als voorstel naar voor geschoven. Tot slot werd ook de waarborg als een hindernis voor *switching* gezien. Er zal bekeken worden op welke manier het volgende consumentenakkoord deze zorg kan opvangen.
- In het debat over de juiste inschatting van de voorschotfacturen werden volgende aanbevelingen geformuleerd:
 - Het akkoord “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt” zou moeten worden herzien op volgende punten: de berekening van het bedrag van de voorschotten, het kiezen van de betalingsdatum door de consument, het vermijden van dubbele facturen bij *switching* en het gebruik van de historiek van consument en gebouw bij verhuizen.
 - De distributienetbeheerders zouden eveneens nauwer betrokken moeten worden bij de bepaling van de voorschotfacturen en a fortiori bij het afsluiten van een akkoord ter bescherming van de distributienetgebruikers/klanten .
 - Tot slot is er een rol weggelegd voor de regulatoren om via een simulator een betere indicatie te geven van de voorschotten.
- Over het gebruik van bankdomiciliëringen voor de eindfactuur kon worden gemeld dat in de laatste versie van de Belgische omzetting van het Derde Energiepakket een bepaling werd opgenomen waarbij niet meer automatisch gebruik zal worden gemaakt van een domiciliëring voor de eindfactuur wanneer deze betalingsvorm ook gebruikt wordt voor voorschotfacturen. Het zal dus aan de consument zijn om te kiezen of hij van deze dienst gebruik wil maken.

Sessie 3: De bescherming van de kwetsbare consument. Bereiken we de juiste personen?

- Er moet bekeken worden op welke manier het sociaal tarief ten alle tijden de goedkoopste energieprijis aan de kwetsbare consument kan garanderen. Hierbij moeten ook nieuwe fenomenen, zoals groepsaankopen, mee in rekening worden gebracht.
- Bovendien moet worden onderzocht of een geharmoniseerde toekenning van het statuut “kwetsbare consument” voor het hele grondgebied geen betere bescherming en toegang tot het sociaal tarief betekent voor deze personen.
- In de omzetting van het derde pakket zou tevens een betere regeling voor de terugbetaling van de schuldvorderingen inzake sociale tarieven zijn voorzien.
- Tot slot zal worden bekeken of een meer gecoördineerde aanpak tussen de verschillende energievectoren niet wenselijk is alsook een betere communicatie naar de doelgroepen toe (verschil tussen federaal sociaal tarief en de gewestelijke beschermde eindafnemers, verschil tussen sociaal tarief/maximumprijis en tarief sociale leverancier waaromtrent tevens vragen worden gesteld bij de berekening of vaststelling ervan).

Een blik op de toekomst

De bovenvermelde actiepunten zullen als beleidsadvies aan de verschillende bevoegde ministers worden overgemaakt.

Bovendien, was dit rondetafel debat maar een startschot voor een meer gestructureerde consultatie met de verschillende betrokken partijen. Het is namelijk de bedoeling van de FOD Economie – Algemene Directie Energie en de Ombudsdienst voor Energie om in samenwerking met de andere federale en regionale administraties, regulatoren, leveranciers, distributienetbeheerders, organisaties ter bescherming van de consument en tot bestrijding van de armoede, te komen tot een nationaal actieplan om een energiebeleid op consumentenmaat te creëren.

Wij rekenen alvast op uw medewerking!