

**ADVIES DERDE ENERGIEPAKKET op 25 oktober 2011 toegezonden aan de Kamercommissie Bedrijfsleven**

In het activiteitenverslag 2010 van de Ombudsdienst voor energie <http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/ombudsdienst-energie-NL.pdf> wordt vastgesteld dat bepaalde klachtensoorten betrekking hebben op een gebrekkige marktwerking die zeker nog voor verbetering of zelfs meer regulering vatbaar is.

Een eerste probleem ontstaat bij de administratieve procedure voor een **verhuis**. Een aantal leveranciers aanvaardt een eenzijdige en eenvoudige mededeling van de meterstanden op de dag van de verhuis. Dat kan telefonisch of schriftelijk. Ontstaat er achteraf discussie over de meterstanden, dan moet de betrokkene toch nog een verhuisdocument tonen dat ondertekend is door de vorige en de nieuwe bewoner. Na verloop van tijd is het echter niet meer vanzelfsprekend om dit document af te leveren.

Ten tweede stelt de Ombudsdienst ook problemen vast bij de toepassing van de **sociale tarieven**. Die hebben onder meer te maken met:

- de automatisering van de sociale tarieven;
- het gebrek aan communicatie waardoor sommige gezinnen hun rechten op federaal of gewestelijk vlak niet kennen;
- de toekenning van het sociaal tarief met terugwerkende kracht.

**Verbrekingsvergoedingen** bij het vervroegd opzeggen van een energiecontract blijken een derde probleem. Er is niet altijd sprake van een vlotte *switch* waarbij zowel de oude als de nieuwe leverancier de afspraken van het consumentenakkoord nakomen.

Ten vierde worden ook bij **voorschotfacturen** regelmatig problemen vastgesteld. Die situeren zich vaak op het vlak van de berekening of de wijziging van het bedrag van de voorschotfactuur, maar ook bij de aanrekening van een voorschot wanneer het leveringscontract nog niet begonnen is of zelfs al beëindigd is. Betalingsproblemen kunnen ook ontstaan wanneer de leverancier een voorschotfactuur *en* een eindafrekening of slotfactuur in dezelfde maand verstuurt.

Ten vijfde zorgen ook **bankdomiciliëringen** soms voor problemen. Vooral als de energieleverancier de jaarlijkse eindfactuur in mindering brengt en de eindafnemer daardoor niet meer over genoeg financiële middelen beschikt om die maand in zijn levensonderhoud te voorzien. Is de jaarlijkse verbruiksfactuur bovendien niet correct, dan wordt het probleem nog schrijnender. Want van zodra de bankdomiciliëring is uitgevoerd, is het aan de

eindafnemer om het betaalde bedrag van de betwiste factuur terug te vorderen. Een voorbeeld: een klant krijgt een factuur op basis van foute meterstanden. De betaling wordt uitgevoerd via domiciliëring. De klant betwist de factuur, maar krijgt het betaalde bedrag pas terug wanneer er een uitspraak is over de betwisting.

Voor gezinnen die elke maand moeten rondkomen met een laag loon, een laag pensioen of een vervangingsinkomen, zijn dergelijke financiële situaties uiteraard te vermijden. Leveranciers geven een financiële tegemoetkoming voor betalingen via domiciliëring. Maar die enkele euro's wegen in deze gevallen niet op tegen het risico van een financiële aderlating.

Tot slot stelt de Ombudsdienst regelmatig vast dat energiebedrijven de **terugbetalingstermijnen** voor kredietbedragen ten voordele van de klant niet naleven. In de regel zijn deze termijnen dezelfde als de betalingstermijnen voor bedragen die de klant verschuldigd is. De leverancier verwijst nogal gemakkelijk naar het feit dat hij niet op de hoogte is van het rekeningnummer van de klant. Zelfs als het rekeningnummer wordt medegedeeld, duurt het bij sommige leveranciers nog lang alvorens de terugbetaling wordt uitgevoerd. Een aantal leveranciers grijpen de terug te betalen bedragen aan om de ondertussen opnieuw reeds opgestelde (voorschot)facturen aan te zuiveren.

De Ombudsdienst heeft hierover reeds in zijn beleidsadvies nr. 10.002 <http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/advies10002.pdf> een aantal voorstellen geformuleerd.

Het betreft de voorstellen omtrent:

- de wettelijke verankering van het consumentenakkoord "*De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt*"; de regels van het consumentenakkoord (ver)dienen door de bevoegde Minister(s) eveneens aangepast te worden aan de wet van 6 april 2010 betreffende de marktpraktijken en consumentenbescherming en aan de veranderingen in de marktwerking van de energiesector. Bovendien dient een gelijkaardig consumentenakkoord afgesloten te worden met de distributienetbeheerders aangezien volgens recente jurisprudentie deze energiebedrijven eveneens onderworpen zijn aan de voormelde wetgeving inzake marktpraktijken en consumentenbescherming;

- het voorzien van een federaal systeem van schadevergoeding of compensaties waarbij de Ombudsdienst voorstelt om voor de uitwerking ervan rekening te houden met de financiële compensatieregelingen die al bestaan of in voorbereiding zijn op gewestelijk niveau.

Zonder dat de Ombudsdienst uitspraak doet over de organisatie van dergelijk compensatiestelsel (bevoegde instantie, procedures, budgettaire middelen, ...) zou het nuttig en consumentvriendelijk kunnen zijn om bij de uitwerking van dit stelsel rekening te houden met de federale en gewestelijke bevoegdheden ter zake.

Op federaal niveau zouden dan financiële compensaties ten aanzien van de (sociale) leveranciers kunnen voorzien worden voor de gevallen waarin zij de regels van het consumentenakkoord niet naleven (bijvoorbeeld bij verhuizing, bij verandering van leveranciers, bij communicatie naar de consument).

De gewestelijke diensten zich dan vooral zouden kunnen richten naar de distributieactiviteiten zoals aansluitingen, de kwaliteit van energielevering en de naleving van technische reglementen inzake het distributienetbeheer. Dergelijke compensatieregeling bestaat reeds in de Waalse decreetgeving en is zeer recent ook voorzien in de Brusselse ordonnanciering en zou ook uitgewerkt worden in de Vlaamse decreetgeving;

- het opleggen van een eenvormige en leesbare standaardfactuur;
- het reglementeren van de voorschotfacturen (berekening van het bedrag op basis van het laatst gekende jaarverbruik of door de consument medegedeelde jaarverbruik en op basis van de prijzen en tarieven zoals van toepassing op de datum van afsluiten van de overeenkomst of de jaarlijkse verlenging ervan, aanrekening van de voorschotfacturen of tussentijdse facturen beperkt tot de periode van levering, geen aanrekening van voorschotten tijdens de maand waarin tevens de verbruiksfactuur of de slotfactuur moet worden betaald)
- de verplichting voor de leveranciers om jaarlijks aan de eindafnemers het meest gunstige tariefplan volgens het verbruikspatroon van de eindafnemer voor te leggen.
- het wettelijke verankeren van een maximale verjaringstermijn van vijf jaar met betrekking tot energiefacturen voor zover de federale en gewestelijke regels inzake facturatie en rechtzettingen ervan door energieleveranciers en distributienetbeheerders zijn nageleefd alsmede de wettelijke bescherming voor consumenten om tot vijf jaar terug een rechtzetting van de facturatie te vragen in hun voordeel. Een rechtzettingstermijn van vijf jaar zal de consument de nodige rechtszekerheid bieden om vastgestelde rechten inzake bijvoorbeeld de toepassing van sociale maximumprijzen en openbare dienstverplichtingen (zoals gratis elektriciteit in het Vlaamse gewest) te recupereren.

De Ombudsdienst heeft vervolgens ook een advies verstrekt aan de Kamercommissie Bedrijfsleven (zie bijgaand advies van 11 maart 2011 <http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/Advies-Kamercommissie-Bedrijfsleven-NL.pdf> waarin volgens de Ombudsdienst een aantal bepalingen aanbeveling verdienen om aan de voormelde voorstellen in het beleidsadvies nr. 10.002 toegevoegd te worden, zoals inzonderheid de voorstellen omtrent:

- de transparantie van de indexerings- en tariefformules, zonder dat de Ombudsdienst zich wenst uit te spreken over de regulering van deze formules; immers, de bespreking daarvan behoort tot de bevoegdheden van de CREG.  
De Ombudsdienst is evenwel van mening dat bij niet-naleving van de transparantie van de (gereguleerde) indexerings- en tariefformules aan de eindafnemer steeds de mogelijkheid moet geboden worden om kosteloos het energiecontract op te zeggen;
- de rechtszekerheid van slechts één verbrekingsvergoeding ten bedrage van maximaal 50 of 75 euro indien de eindafnemer één overeenkomst voor de levering van elektriciteit en aardgas heeft afgesloten;
- de kosteloze opzegging van het energiecontract binnen een termijn van maximaal twee maanden na de stilzwijgende verlenging van het contract van bepaalde duur;
- de uitsluiting van het bankdomiciliëringsmechanisme voor betalingen van de jaarlijkse verbruiksfacturen waarbij de Ombudsdienst voorstelt om dit ook uit te breiden naar de slotfacturen.

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

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

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