



ADVIES 17.011

Aan de Commissie Bedrijfsleven, Wetenschapsbeleid, Onderwijs, Nationale wetenschappelijke en culturele instellingen, Middenstand en Landbouw

Over het “**Wetsvoorstel 2671 tot wijziging van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt wat betreft de opzeg van overeenkomst**, <http://www.dekamer.be/FLWB/PDF/54/2671/54K2671001.pdf> »

29 december '17

Het voormelde wetsvoorstel 2671 strekt ertoe verdoken of verbloemde schade- of verbrekingsvergoedingen te verbieden wanneer eindafnemers van elektriciteit en aardgas veranderen van leverancier.

Vooreerst wenst de Ombudsdienst een overzicht te geven van de marktpraktijken die het wetsvoorstel wenst aan te pakken.

I. Geviseerde marktpraktijken

1) Vaste vergoeding voor een volledig jaar

Energieleverancier Essent is vanaf 01/01/2015 begonnen met de aanrekening van de vaste vergoeding per gestart leveringsjaar. De tariefkaarten van Essent werden in die zin aangepast dat achter de tarieven “in euro/jaar” werd vervangen door “in euro/gestart leveringsjaar”:

Tariefkaart december 2014

ELEKTRICITEIT VARIABEL GROEN C@RE (incl. 6% btw)		
ENKELVOUDIGE METER		
	1 jaar	Formule (excl. btw)
Abonnement (in euro/jaar)	10,99	
Energieprijs (in eurocent per kWh)	7,25	$0,1 * \text{Endex}(20d1, 0,3) + 0,444$

Tariefkaart januari 2015

ELEKTRICITEIT VARIABEL GROEN C@RE (incl. 6% btw)		
ENKELVOUDIGE METER		
	1 jaar	Formule (excl. btw)
Abonnement (in euro/ gestart leveringsjaar)	19,99	
Energieprijs (in eurocent per kWh)	6,14	$0,1 * \text{Endex}(20d1, 0,3) + 0,444$

Op de tariefkaarten wordt er verder geen enkele informatie gegeven over deze aangepaste manier van aanrekenen van de vaste vergoeding.

Op 10 augustus 2015 werd deze praktijk voor de eerste maal opgepikt in de media:

- http://www.standaard.be/cnt/dmf20150809_01811607
- <http://www.hln.be/hln/nl/943/Consument/article/detail/2417452/2015/08/10/Essent-straft-vertrekkende-energieklanten-af.dhtml>
- <http://www.tijd.be/netto/energie/Test-Aankoop-hekelt-illegale-vergoedingen-Essent/9663547>

En op deze dag heeft Essent ook voor de eerste maal gecommuniceerd hierover:

<https://service.essent.be/nl/persberichten/rechtzetting-essentbe-reageert-over-foute-berichtgeving-over-abonnementskost>

In dit persbericht van 10/08/2015 deelt Essent onder meer mee dat “Klanten ook bekend zijn met het mechanisme: meerdere energieleveranciers rekenen een dergelijke abonnementskost aan.”

De energieleveranciers waar Essent naar verwijst zijn Octa+ en Mega. Octa+ past deze praktijk al toe vanaf april 2014. Mega past deze praktijk ook al toe minstens vanaf juli 2014.

Op de tariefkaart van april 2014 van Octa+ staat de volgende zin vermeld:

De jaarlijkse bijdrage geldt voor de volledige contractduur en wordt betaald per begonnen jaar.

Op de tariefkaart van juli 2014 van Mega staat het volgende vermeld:

De vaste vergoeding staat vast voor de duur van het contract en wordt per begonnen contractjaar betaald.

Het argument van Essent dat de klanten al “bekend zijn met het mechanisme” is wat kort door de bocht gezien Octa+ en Mega in januari 2015 een gezamenlijk marktaandeel hadden van 1,75%¹ voor elektriciteit in Vlaanderen.

Vanaf de tariefkaart van oktober 2016 heeft Essent de tariefkaarten aangepast en volgende informatie toegevoegd (in het klein en helemaal onderaan de pagina):

³ *De vaste vergoeding is een vaste, jaarlijkse abonnementskost die, per gestart leveringsjaar en onafhankelijk van je verbruik, eenmalig en volledig wordt verrekend op je eerste afrekeningsfactuur van dat leveringsjaar.*

¹ Marktaandelen leveranciers VREG <http://www.vreg.be/nl/marktaandelen-energieleveranciers>

Hierbij een voorbeeld van een tariefkaart van januari 2017 waarbij een vaste vergoeding van bijna 70 euro per gestart leveringsjaar wordt aangerekend voor een enkelvoudige en een dubbeltarief meter alsook voor aardgas.

ONZE ENERGIEPRIJZEN (incl. 21% btw)

ELEKTRICITEIT VAST GROEN*		
	ENKELVOUDIGE METER	
	1 jaar	3 jaar
Vaste vergoeding ³ (in euro/gestart leveringsjaar)	69,95	69,95
Energieprijs (in eurocent per kWh)	6,765	6,765
	TWEEVOUDE METER	
	1 jaar	3 jaar
Vaste vergoeding ³ (in euro/gestart leveringsjaar)	69,95	69,95
Energieprijs dagtarief (in eurocent per kWh)	8,242	8,242
Energieprijs nachttarief (in eurocent per kWh)	5,693	5,693
	UITSLUITEND NACHTMETER	
	1 jaar	3 jaar
Vaste vergoeding ³ (in euro/gestart leveringsjaar)	0	0
Energieprijs (in eurocent per kWh)	5,693	5,693
AARDGAS VAST		
	1 of 3 jaar	
Vaste vergoeding ³ (in euro/gestart leveringsjaar)	69,95	
Energieprijs (in eurocent per kWh)	2,997	

ELEKTRICITEIT VARIABEL GROEN*		
	ENKELVOUDIGE METER	
	1 jaar	Formule ¹
Vaste vergoeding ³ (in euro/gestart leveringsjaar)	59,95	
Energieprijs (in eurocent per kWh)	6,778	$0,1 \times \text{Endex}(20d1,0,3) + 1,063$
	TWEEVOUDE METER	
	1 jaar	Formule ¹
Vaste vergoeding ³ (in euro/gestart leveringsjaar)	59,95	
Energieprijs dagtarief (in eurocent per kWh)	7,778	$0,1 \times \text{Endex}(20d1,0,3) + 1,889$
Energieprijs nachttarief (in eurocent per kWh)	6,034	$0,1 \times \text{Endex}(20d1,0,3) + 0,448$
	UITSLUITEND NACHTMETER	
	1 jaar	Formule ¹
Vaste vergoeding ³ (in euro/gestart leveringsjaar)	0	
Energieprijs (in eurocent per kWh)	6,034	$0,1 \times \text{Endex}(20d1,0,3) + 0,448$
AARDGAS VARIABEL		
	1 of 3 jaar	Formule ¹
Vaste vergoeding ³ (in euro/gestart leveringsjaar)	59,95	
Energieprijs (in eurocent per kWh)	2,957	$0,1 \times (45\% \times \text{TTF}(1,0,3)) + 55\% \times \text{HUB}(1,0,3) + 0,679$

Sinds juli 2017 heeft energieleverancier Luminus zijn tariefkaarten voor het product LUMINUS BE GREEN ook aangepast en het volgende toegevoegd:

De vaste vergoeding is een jaarlijkse forfaitaire vergoeding per elektriciteitsaansluiting die alle vaste operationele kosten van Luminus dekt. Tijdens het eerste jaar dat men klant is bij Luminus voor de levering van elektriciteit is deze vaste vergoeding integraal verschuldigd per elektriciteitsaansluiting, ongeacht of de contractuele relatie met Luminus al dan niet vroegtijdig een einde neemt. Vanaf het tweede jaar wordt de vaste vergoeding enkel aangerekend in verhouding tot de werkelijke verdere duur van onafgebroken contractuele relatie met Luminus voor elektriciteit. De vaste vergoeding wordt aangerekend op elke afrekenings- of slotfactuur.

1. Vaste vergoeding en energiekost

	Enkelvoudige meter
Vaste vergoeding ¹ (€ /jaar)	72,60
Energiekosten (c€ /kWh)	5,99
	Tweevoudige meter
Vaste vergoeding ¹ (€ /jaar)	72,60
Energiekosten dag (c€ /kWh)	6,81
Energiekosten nacht (c€ /kWh)	4,63
	Exclusief nacht meter
Vaste vergoeding ¹ (€ /jaar)	-
Energiekosten (c€ /kWh)	4,63

¹ Voor meer info: zie infra bij 'Informatie over uw tarief'.

Het valt op dat de vaste vergoeding in stijgende lijn is en momenteel bedragen bereikt van 50 en zelfs 70 euro en meer per energiedrager en per jaar. Dus bij vervroegde beëindiging van het energiecontract voor elektriciteit en aardgas zijn vergoedingen van soms 100 euro en meer te betalen bij de eindeafnemer die voor de einddatum van zijn energiecontract van leverancier verandert.

2) Kortingen op de energiefactuur

Het betreft hier kortingen bij het aangaan van een energiecontract die pas worden toegekend bij het verstrijken van het energiecontract (doorgaans na één jaar). Over deze marktpraktijk ontvangt de Ombudsdienst weinig klachten alhoewel deze praktijk ook maakt dat eindafnemers bestraft worden wanneer zij voor het einde van hun (jaarlijkse) energiecontract hun contract opzeggen of verbreken wegens verandering van leverancier. Ze ontvangen immers de contractueel beloofde korting niet, zelfs niet gedeeltelijk voor het aantal maanden dat ze klant zijn gebleven. Ook deze praktijk wordt met onderhavig wetsvoorstel beoogd maar gelet op het beperkt aantal klachten wordt hierna over deze kwestie niet verder ingegaan, wetende dat het verbod tot het aanrekenen van een schadevergoeding of een verbrekingsvergoeding bij het veranderen van energieleverancier eveneens een stopzetting van deze praktijk viseert.

II. Het klachtenbeeld

Van 01/01/2015 tot 29/12/2017 heeft de Ombudsdienst voor Energie 273 klachten ontvangen van residentiële afnemers tegen deze leveranciers, waarvan 238 tegen Essent, 18 tegen Octa+, 14 tegen Luminus en 3 tegen Mega:

	ESSENT	LUMINUS	MEGA	OCTA+	Eindtotaal
2015	45			8	53
2016	102		3	5	110
2017	91	14		5	110
Eindtotaal	238	14	3	18	273

Er werden ondertussen reeds 107 niet-bindende aanbevelingen verstuurd en afgesloten, waarvan 103 tegen Essent, 1 tegen Mega en 3 tegen Octa+. De aanbeveling tegen Mega en 2 van de aanbevelingen tegen Octa+ werden gevolgd door het energiebedrijf. 104 aanbevelingen werden dus niet gevolgd.

III. Regelgeving

1) Bepalingen van het nieuwe consumentenakkoord

Op 28/06/2017 werd er een nieuw Consumentenakkoord voorgesteld en ondertekend door de minister van Werk, Economie en Consumenten, de heer Kris Peeters. In dit vernieuwd Consumentenakkoord zijn verschillende bepalingen opgenomen over de forfaitaire aanrekening van de vaste vergoeding bij contracten van bepaalde duur van meer dan één jaar.

2.2.5 Forfaitaire vaste vergoeding

Wanneer aan de consument een contract van bepaalde duur van meer dan één jaar wordt aangeboden dat voorziet in de forfaitaire aanrekening van een vaste vergoeding per begonnen contractjaar, wordt zijn aandacht uitdrukkelijk gevestigd op het forfaitaire karakter van deze vergoeding.

2.3.3 Aanrekening van de forfaitaire vaste vergoeding

Wanneer een contract van bepaalde duur van meer dan één jaar voorziet in de forfaitaire aanrekening van een vaste vergoeding per begonnen contractjaar, zal de energieleverancier voor dergelijke contracten:

- *ofwel het forfaitaire gedeelte van de vaste vergoeding per contractjaar laten dalen vanaf het tweede contractjaar;*
- *ofwel vanaf het tweede contractjaar de vaste vergoeding volledig pro rata temporis aanrekenen;*
- *ofwel vanaf het tweede contractjaar de vaste vergoeding gedeeltelijk forfaitair en gedeeltelijk pro rata temporis aanrekenen.*

Door een niet-ondertekende en niet-gedateerde instructie van de FOD Economie, AD Economische reglementering, ref. E3-CONS-HRC-2017, wordt die praktijk ondertussen ook toegelaten voor energiecontracten van 1 jaar.

Desondanks er verschillende bepalingen in het nieuwe consumentenakkoord zijn opgenomen, blijven er nog onduidelijkheden over de aanrekening van de forfaitaire aanrekening in het geval van:

- een overlijden of een verhuis: men kan moeilijk een verhuisdatum plannen op de vervaldag van een energiecontract. Indien de akte van een verkoop bijvoorbeeld enkele dagen na de hernieuwing van het contract beschreven wordt, dient de eindafnemer voor deze enkele dagen de vaste vergoeding voor een heel jaar te betalen.

- een onterechte overname door een leverancier: Bij mystery switches maakt de gekaapte leverancier automatisch een slotafrekening op waarop de vaste vergoeding forfaitair aangerekend wordt. Als nadien de levering door deze leverancier terug opgestart wordt, wordt op de eerstvolgende afrekening opnieuw de vaste vergoeding forfaitair aangerekend. Indien klanten dit niet opmerken, betalen zij dit dus onterecht twee maal.

- een laattijdige overname door een leverancier: Het komt voor dat door werkdruk of controlemechanismen de nieuwe leverancier de wissel niet laat doorgaan op de einddatum van het contract van de oude leverancier. Als de wissel dan later uitgevoerd wordt, dient de klant aan zijn oude leverancier de vaste vergoeding voor een heel jaar te betalen. Hierdoor dient de klant zelf de betrokken leveranciers te contacteren om de door hem geleden schade te verhalen.

2) standpunt energieleveranciers

De vaste vergoeding dient om de kosten te dekken die de energieleverancier voor iedere klant voornamelijk in het begin van het leveringsjaar maakt. Deze vergoeding is niet gelinkt aan de schade die de energieleverancier lijdt bij of ten gevolge van het vertrekken van de klant. Het betreft dus geen bijkomende kosten/vergoedingen die aangerekend worden omwille van de verbreking van het energiecontract.

Er is geen enkele bepaling die het aanrekenen van een vaste vergoeding per gestart leveringsjaar verbiedt of een pro rata toepassing van de vaste vergoeding verplicht. De relevante regelgeving ten slotte geeft aan bedrijven de toelating hun prijzen vrij te bepalen.

3) Standpunt Minister van Consumentenzaken

De Minister verwijst in een antwoord op mondelinge parlementaire vragen (zie commissieverslag CRIV 54 COM 753 van 18 oktober 2017) naar de analyse van de FOD Economie die zegt dat de forfaitaire vaste vergoeding niet strijdig is met de regelgeving. Deze vergoeding is immers een tariefcomponent en geen vergoeding voor verbreking.

Anderzijds is de Ombudsdienst in het bezit van een antwoord dat de minister had verstuurd aan een consument die eerder al een klacht over deze kwestie bij de Ombudsdienst had neergelegd. Hierin verwijst de Minister opnieuw naar de juridische analyse van de FOD Economie.

Het valt hierbij op dat:

- a) de (juridische) analyse van de FOD Economie alleszins niet in het bezit is van de Ombudsdienst en blijkbaar evenmin publiek is;
- b) de minister in zijn antwoord naar de consument ook stelt dat *“dergelijke vaste vergoeding niet in strijd is met de energiewetten en ook geen oneerlijks handelspraktijk vormt jegens de consumenten. Dit laatste zou wel het geval zijn, mocht de hoogte van de vergoeding de consument verhinderen nog van leverancier te veranderen en zijn voordeel te halen uit de prijsconcurrentie.”*
- c) de minister in zijn antwoord naar de consument ten slotte ook nog stelt: *“Ik kan begrijpen dat de ombudsman energie wil pleiten voor een verbod, maar ik meen dat van hem zou mogen worden verwacht dat hij zich inschrijft in de juridische interpretatie van de bevoegde overheid.”*

4) standpunt Ombudsdienst voor energie

De Ombudsdienst voor Energie is van mening dat de aanrekening van de vaste vergoeding een (verdoken) verbrekingsvergoeding is, ongeacht de benaming ervan, de wijze waarop deze vergoedingen worden gecommuniceerd, vastgesteld in de contractuele voorwaarden of aangerekend op de slotfactuur.

Artikel 18 §2/3 van de wet betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt is duidelijk en niet vatbaar voor interpretatie:

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 de Ombudsdienst voor Energie)

Een gelijklopende bepaling is opgenomen in artikel 15/5bis, §11/3 van de Gaswet. Deze bepalingen zijn van dwingend recht, wat onder meer betekent dat daarvan niet kan worden afgeweken bij contractuele clausule in de algemene of bijzondere voorwaarden of in een akkoord aangegaan door de energiebedrijven, ook al is in dergelijke clausules niet uitdrukkelijk sprake van een vergoeding wegens beëindiging van de overeenkomst, maar heeft die de facto wel hetzelfde effect.

De Ombudsdienst voor Energie stelt dus vast dat het aanrekenen van een vaste vergoeding voor een volledig jaar terwijl de klant vervroegd zijn contract beëindigt, indruist tegen de wet. De verbrekingsvergoedingen bij consumenten en KMO's werden immers afgeschaft opdat eindafnemers sneller en eenvoudiger van leverancier kunnen veranderen.

Ook de hoogte van deze vergoedingen is in stijgende lijn. Waar het in begin van deze marktpraktijk ging over abonnementskosten van iets meer dan 10 euro per jaar, spreekt men ondertussen van forfaitaire vaste vergoedingen van meer dan 70 euro per jaar en per energiedrager.

Het aanrekenen van een vaste vergoeding per gestart leveringsjaar zorgt opnieuw voor een financiële drempel bij het 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 hij hoe dan ook de vaste vergoeding voor een volledig jaar aan zijn vorige leverancier dient te betalen.

Om geen enkel nadeel te ondervinden bij een leverancierswissel, kan de klant dus enkel overstappen op de einddatum van zijn contract. Zo niet dient hij een deel vaste vergoeding te betalen voor een periode waar hij geen gebruik van heeft gemaakt. Bovendien dient hij eventueel een vaste vergoeding voor deze periode opnieuw te betalen aan zijn nieuwe energieleverancier.

In verband met de verwijzing naar prijsregulering die in strijd zou zijn met de Europese richtlijnen, stelt de Ombudsdienst vast dat de Europese Commissie in het kader van het Clean energy Package dat momenteel ter bespreking ligt in het Europees parlement, oproept om drempels die het veranderen van leverancier belemmeren, met inbegrip van onterechte vergoedingen, weg te nemen.

IV. Besluit

Het onderhavig wetsvoorstel sluit aan bij het voorstel tot wijziging van het consumentenakkoord dat de Ombudsdienst formuleerde in zijn beleidsadvies 16.009 van 15 april 2016 over “Voorstellen tot aanpassing en verbetering van het consumentenakkoord” <https://www.ombudsmanenergie.be/nl/publicaties/advies-16009-over-het-consumentenakkoord>.

“Voorstel van aanpassing consumentenakkoord

Het bestaande punt III.2.1 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 volgende de Ombudsdienst 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.

De nieuwe regeling in het consumentenakkoord over het aanrekenen van de vaste vergoeding is volgens de Ombudsdienst immers tegenstrijdig met de elektriciteits- en gaswet. De Ombudsdienst blijft dit standpunt aanhouden, te meer daar deze marktpraktijk door de minister van consumentenzaken wordt verdedigd met:

- een verwijzing naar een (juridische) analyse van de FOD Economie waarvan de schriftelijke weergave niet gekend is bij de Ombudsdienst en evenmin publiek is gemaakt;
- een instructie van de FOD Economie, AD Economische reglementering, ref. E3-CONS-HRC-2017, die het aanrekenen van een vaste vergoeding voor een volledig jaar ook toelaat voor energiecontracten van één jaar terwijl het consumentenakkoord slechts gewag maakt van energiecontracten van meer dan één jaar. Bovendien is deze instructie niet ondertekend door de bevoegde ambtenaar en zelfs niet gedateerd;
- de minister zelf toegeeft dat er sprake zou zijn van een inbreuk op de energiewetten en van een oneerlijke marktpraktijk “*mocht de hoogte van de vergoeding de consument verhinderen nog van leverancier te veranderen en zijn voordeel te halen uit de prijsconcurrentie*”, hetgeen gelet op de bedragen van de abonnementskosten en vaste vergoedingen van zelfs meer dan 70 euro per jaar en per energiedrager wel degelijk het geval is bij verschillende leveranciers en men niet kan uitsluiten dat uiterlijk tegen 1 september 2018 nog andere energieleveranciers deze praktijk zullen toepassen;
- een verwachting van de minister dat de ombudsman energie zich inschrijft in de juridische interpretatie van de bevoegde overheid.

Vooraf met betrekking tot dit laatste argument van de minister, wil de ombudsman voor energie herinneren aan artikel 27, §2 van de elektriciteitswet dat bepaalt dat “**Bij de uitoefening van zijn bevoegdheden krijgt de ombudsdienst voor energie van geen enkele overheid instructies.**”

Deze wettelijke bepaling onderschrijft het werkkader van een volwaardige ombudsman die werkt op basis van wetteksten of reglementen, maar hij laat zich ook leiden door het principe van billijkheid of rechtvaardigheid. Bovendien krijgt de ombudsman krijgt van niemand richtlijnen en organiseert zelf zijn werk.

De Ombudsdienst voor energie wil ten slotte aan dit advies nog toevoegen dat er momenteel wordt nagegaan of tegen deze marktpraktijk van het aanrekenen van een vaste vergoeding voor een volledig jaar bij vervroegde beëindiging van het energiecontract een collectieve rechtsvordering of rechtsvordering tot collectief herstel mogelijk is volgens het Wetboek Economisch Recht (WER). Dergelijke rechtsvordering kan alleen worden ingesteld door de Consumentenombudsdienst en dan nog enkel met het oog op een collectieve schikking (Zie art. XVII.39, 3° WER). Ook op dat vlak wil de Ombudsdienst energie nog wijzen op een mogelijke versterking van het WER door:

- 1) De mogelijkheid tot het instellen van een collectieve vordering niet alleen te voorzien voor de Consumentenombudsdienst maar ook aan de afzonderlijke ombudsdiensten die door de FOD Economie gekwalificeerd zijn als entiteiten voor buitengerechtelijke geschillenregeling, in het bijzonder de Ombudsdienst voor energie, de mogelijkheid te bieden op te treden als een groepsvertegenwoordiger van consumenten tegen in casu een mogelijke inbreuk op de elektriciteits- en gaswet die doelmatiger is dan een individuele rechtsvordering van een enkele consument;
- 2) Die rechtsvordering tot collectief herstel evenmin te beperken tot een collectieve schikking maar ook de afzonderlijke ombudsdiensten de mogelijkheid te geven om een procedure ten gronde te voeren voor de rechtbank van eerste aanleg te Brussel (momenteel kan deze procedure ten gronde enkel gevoerd worden door erkende leden van de Raad voor het Verbruik, zoals consumentenorganisaties).