

Memorandum

De Ombudsdienst voor Energie is een federale autonome dienst met rechtspersoonlijkheid die bevoegd is voor de verdeling van vragen en klachten betreffende het functioneren van de elektriciteits- en aardgasmarkt en de behandeling van geschillen tussen de eindafnemers en de elektriciteits- en aardgasbedrijven.

Vanuit onze opdracht, klachtengegevens en ervaringen in bemiddeling formuleren wij onderstaande beleidsadviezen met toepassing van artikel 27,§6, tweede lid, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt.

Inhoud

 Prijzen & Tarieven	4
 Verkoop- & Marktpraktijken	7
 Inning & invordering van energieschulden	12
 Werking & Statuut Ombudsdienst	14
 Statuut Ombudsman voor Energie	19
 Overzicht	21



Prijzen & Tarieven

➡ Vereenvoudigen van de energieprijz van energieleveranciers tot volume gerelateerde prijzen (euro/kWh)

door vaste vergoedingen (abonnementskosten), kosten voor groene stroom en wkk,... op te nemen in de volume gerelateerde energieprijz (euro/kwh) om prijsvergelijking te faciliteren.

In de jaarlijkse monitoringstudie van de prijzen op de elektriciteits- en aardgasmarkt voor gezinnen en kleine professionele verbruikers stelt de federale regulator CREG vast dat de complexiteit van *“de markt de keuze voor de consument steeds moeilijker maakt: extra vaste kosten, voorwaardelijke kortingen, verbruiksschijven met afzonderlijke prijzen, procentuele verschuivingen van verbruiken (dag/nacht), contracten van onbepaalde duur met een vaste energieprijz die na verloop van tijd (bijvoorbeeld: na 1 jaar, 3 jaar) van prijs kunnen veranderen, etc. De energiemarkt wordt op die manier onnodig complex, waardoor de consumenten die de stap naar actieve participatie op de energiemarkt nog niet zetten of zij die toch al voorzichtige stappen ondernamen, dreigen af te haken.”*

Een eerste stap om die complexiteit te verhelpen en de prijsvergelijking tussen energiecontracten en energieleveranciers te vergemakkelijken, zou er kunnen in bestaan om de energieprijz van energiebedrijven te reduceren tot één volumegerelateerde prijscomponent in euro/kWh.

(Opnieuw) invoeren van de vangnetregulering voor variabele en vaste energieprijzen

waarbij de CREG eventuele prijsstijgingen en prijzen van nieuwe energiecontracten controleert via een benchmarking met de buurlanden. De federale regering voerde begin 2013 het vangnetmechanisme in om een doorgedreven opvolging van de energieprijzen mogelijk te maken.

De CREG kijkt toe op de correcte indexering van de prijzen en vergelijkt eventuele prijsstijgingen met die van vergelijkbare verbruikers in de buurlanden. Elektriciteits- en gasprijzen voor gezinnen en KMO's mogen niet hoger liggen dan in de buurlanden.

De regering Michel besliste het vangnetmechanisme stop te zetten op 31 december 2017.

Uitbreiden rechthebbenden op (automatisch) sociaal tarief naar dezelfde categorieën als rechthebbenden op sociaal verwarmingsfonds

Dit zal leiden tot bijna een verdubbeling van aantal rechthebbenden (450.000 voor elektriciteit en 270.000 voor gas) en zal een impact hebben op de federale bijdrage van 1,5508 euro/MWh voor elektriciteit en 0,5816 euro/MWh voor gas waarmee het fonds “Beschermden klanten” zoals beheerd door de federale energieregulator CREG, wordt gefinancierd. De raming van de bijkomende kostprijs gaat uit van een verdubbeling van de gezinnen met recht op sociaal tarief. Dit betekent dan een bijkomende kost van 5,43 euro/jaar voor een gezin met gemiddeld jaarverbruik elektriciteit van 3.500 kWh en 13,38 euro/jaar voor gezin met gemiddeld jaarverbruik aardgas van 23.000 kWh. Volgens het jaarverslag 2018 van de CREG bedroegen de behoeften voor de fondsen beschermden klanten voor elektriciteit en gas in 2018 respectievelijk 113 miljoen euro en 50,3 miljoen euro. Een verdubbeling van het aantal rechthebbenden op het sociaal tarief zou dus een bijkomende financiering van meer dan 160 miljoen euro vragen. Het is evenwel aan de beleidsverantwoordelijken om te beslissen of deze financiering gebeurt via de energiefactuur van de gezinnen en bedrijven, dan wel via de algemene rijksmiddelen of de belastingbetaler.

6

Door de verruimde toegang tot het recht op sociaal tarief zou wel aan ongeveer 1 miljoen kwetsbare gezinnen een betaalbare energieprijis tegen het sociaal tarief kunnen aangeboden worden, wat overeenstemt met het aantal gezinnen dat in België met een energiearmoederisico moet leven (21,7% van de gezinnen in België volgens de Barometer Energiearmoede van de Koning Boudewijnstichting).



Verkoop- & Marktpraktijken

➡ **Verbod op deur-aan-deurverkoop en verkoop op de openbare of private weg**

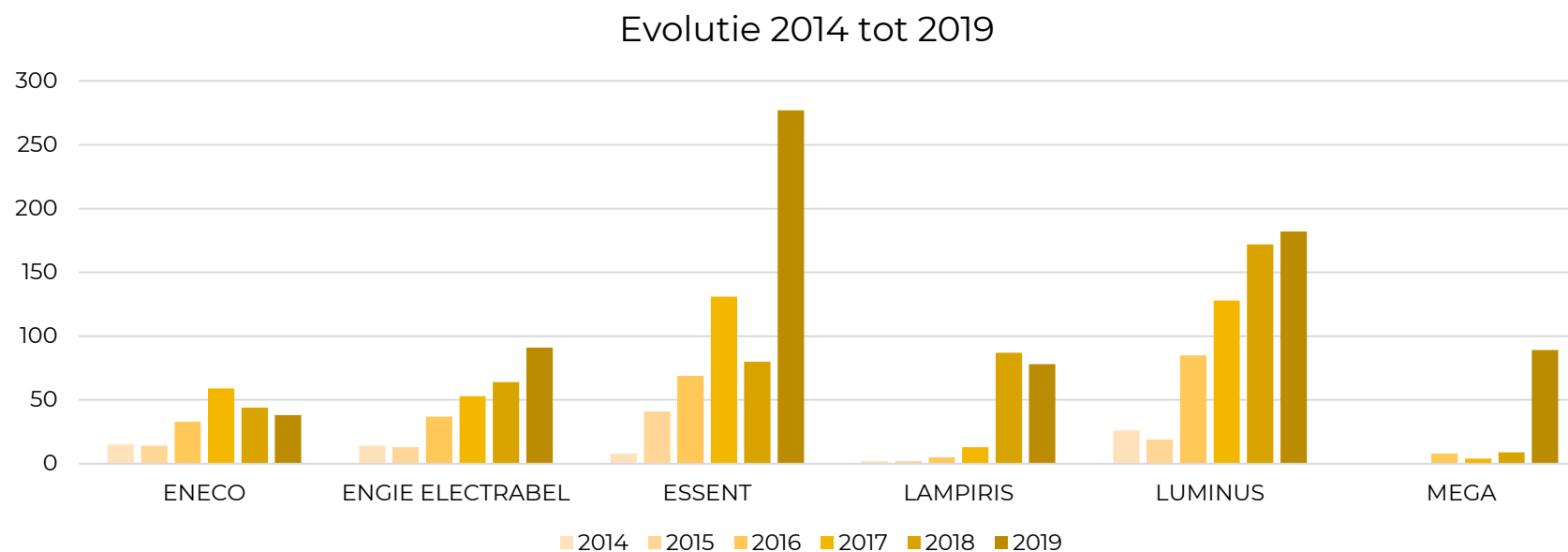
Sinds 2014 stelt de Ombudsdienst een groeiend aantal klachten vast omtrent deze verkooppraktijken omdat deur-aan-deurverkopen en verkopen buiten de verkoopruimten in het algemeen in een steeds meer competitieve energiemarkt nog actiever, en soms ook agressiever, worden toegepast door sommige energieleveranciers. Ook telefonische verkopen en andere verkopen op afstand via al dan niet onafhankelijke verkoopbureaus en -agenten zitten in de lift.

7

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

Jaar	Aantal klachten
2014	178
2015	251
2016	261
2017	428
2018	483
2019	804

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.



Een algemeen verbod op dergelijke praktijken was lang niet mogelijk, aangezien dit niet in overeenstemming was met de Europese richtlijn omtrent 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).

In de Europese "New Deal voor consumenten" wordt nu wel verduidelijkt welke regels de lidstaten mogen invoeren om de rechtmatige belangen van consumenten te beschermen tegen bijzonder agressieve of misleidende marketing- of verkooppraktijken bij verkopen buiten verkooppruimten (zie artikel 3.2 van Richtlijn 2019/2161 van 27 november 2019 tot wijziging van richtlijn 93/13/EEG van de Raad en Richtlijnen 98/6/EG, 2005/29/EG en 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad voor wat betreft handhaving en modernisering van de regels voor consumentenbescherming in de Unie, Publicatieblad EU van 18 december 2019).

De lidstaten zullen dus zelf wettelijke proportionele en niet-discriminerende bepalingen mogen invoeren om de consument te beschermen tegen agressieve en misleidende praktijken verkooppraktijken aan de deur of op publieke plaatsen.

Consumentenakkoord uitbreiden naar KMO's op vlak van energie

(niet-residentiële gebruikers met een jaarlijks verbruik van max. 100.000 kWh gas en max. 50.000 kWh elektriciteit)

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 professionals 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, 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 zonder dat hieraan bijkomende rechten op bescherming tegen bepaalde markt- en verkooppraktijken van energiebedrijven werden gekoppeld. Door het consumentenakkoord ook van toepassing te maken op energie-KMO's zou hieraan worden verholpen.

De facturatietermijn voor het aanrekenen van energieverbruik in het nadeel van de consument beperken tot 12 maanden na ontvangst van de (rechtgezette) meterstand

De algemene voorwaarden van de leveranciers voorzien dat ieder jaar een eindafrekening wordt opgesteld, tenzij de leverancier de meetgegevens niet heeft ontvangen. Doorgaans bevatten diezelfde algemene voorwaarden echter geen enkele bijzondere bepaling wat dient te gebeuren wanneer aan die verplichting niet werd voldaan.

De Ombudsdienst ontvangt regelmatig klachten in verband met afrekeningsfacturen die pas na een lange periode van soms meerdere jaren nog worden verstuurd ingevolge interne facturatieproblemen van de leverancier. De impact daarvan is niet gering. Een laattijdige factuur verhoogt onverwacht de energieschulden van de consument die er intussen toe gehouden blijft om de lopende facturen te betalen. Die praktijk gaat overigens volledig in tegen het opzet van het huidige systeem van facturatie dat een optimale spreiding van de betalingsverplichtingen inzake energieschulden vooropstelt.

11

Bovendien verhindert een laattijdige facturatie de mogelijkheden van de consument om bepaalde elementen van de factuur te betwisten, niet in het minst wat betreft de eventuele herziening van de vermelde meetgegevens. Dergelijke regeling is ook van toepassing in Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk.



Inning en invordering van energieschulden

➡ **De betalingstermijn van energiefacturen uitbreiden naar minstens 30 kalenderdagen**

Momenteel is deze termijn bepaald op 15 kalenderdagen, maar deze termijn sluit niet aan bij het periodieke inkomen dat een consument normaal binnen een termijn van 30 kalenderdagen ontvangt.

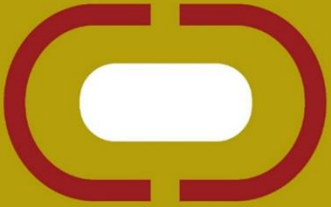
12

➡ **Geen administratieve kosten of nalatigheidsinteressen aanrekenen bij een afbetalingsplan**

Wanneer consumenten met betalingsproblemen een afbetalingsplan aanvragen bij een leverancier, is deze vaak niet de enige schuldeiser. Forfaitaire kosten en aangerekende intresten voor een afbetalingsplan kunnen dan extra zwaar wegen op het reeds onder druk gezette gezinsbudget.

Gratis telefoonnummer energieleveranciers en distributienetbeheerders

De meeste energiebedrijven zijn enkel telefonisch bereikbaar via een betalend nummer en soms met lange wachttijden ten einde de klanten toe te leiden tot digitale vragenlijsten en klachtenformulering. Niet alle klanten hebben de digitale capaciteiten om daarmee om te gaan en zijn op zoek naar een luisterend oor voor hun vragen en eventuele problemen. Dit voorstel vloeit ook voort uit het engagement van een aantal energiebedrijven via het charter voor klantvriendelijkheid dat op 1 januari 2012 in werking is getreden.



Werking & Statuut Ombudsdienst

➡ **Verruiming van de energiegeschillen waarvoor de Ombudsdienst voor Energie bevoegd is**

De komende jaren verwacht de Ombudsdienst een toename van het aanbod van energieleveranciers met producten en diensten die in de meeste gevallen nog wel enig verband met energie, maar geen direct verband met de levering van elektriciteit of aardgas meer hebben (heden gaat het vooral om de levering van petroleumproducten, hout, pellets, het aanbieden van digitale energiebesparingsapplicaties en thermostaten, onderhouds- en herstelcontracten voor verwarmingsinstallaties of zonnepanelen, maar ook kondigt zich een uitbreiding van het aanbod aan via het Europese Clean Energy Package). De bevoegdheid over betwistingen hieromtrent door de Ombudsdienst kunnen voor interpretatie vatbaar zijn indien deze producten en diensten niet door energieleveranciers maar door derden (aggregatoren, aangestelden, tussenpersonen, onderaannemers, ...) worden aangeboden. Niettemin lijkt het wenselijk dat de Ombudsdienst voor energie ook bevoegd is voor alle geschillen over producten en diensten die rechtstreeks of onrechtstreeks met het functioneren van de energiemarkt te maken hebben, ongeacht de leverancier of aanbieder van deze producten of diensten. Consumenten maken immers lang niet altijd het onderscheid tussen het bedrijf als energieleverancier en als aanbieder van andere producten en diensten.

Dergelijke verruiming van de bevoegdheden van de Ombudsdienst sluit aan bij de vierde Europese elektriciteitsrichtlijn die haar goedkeuring gehecht heeft aan de cruciale rol van ombudsmannen in de energiesector waarbij ook aan derde partijen

(handelaars, energiedienstverleners, aggregatoren en alle aanbieders van contracten met energiecomponenten, inclusief gebundelde offertes en lokale energiegemeenschappen) wordt opgedragen om zich te engageren in buitengerechtelijke geschillenregeling.

Wettelijke mogelijkheid voorzien om klachten via telefonische oproepen mogelijk te maken

Wanneer een consument een klacht wil neerleggen wordt hem eerst voor akkoord een samenvatting van de telefonisch opgenomen klacht per brief of e-mail toegezonden om die dan vervolgens toe te zenden naar het energiebedrijf als een (niet)-ontvankelijke klacht. Die mogelijkheid om klacht telefonisch in te dienen bestaat momenteel niet maar de Ombudsdienst stelt vast dat jaarlijks meer dan 5.000 vragen en klachten over energiebedrijven via telefoon worden beantwoord zonder dat tegenover deze bijkomende werklust een aangepast personeelskader of bijkomende financiering staat. Om (kwetsbare) consumenten verder te helpen en een faire bijdrage van de energiebedrijven voor die klachten te mogen aanrekenen, stelt de Ombudsdienst voor om ook telefonische klachten verder schriftelijk te behandelen voor zover de betrokken eindafnemer zich hiermee akkoord verklaart.

➡ **Wettelijke mogelijkheid voorzien om een collectieve rechtsvordering ten gronde in te dienen.**

De wettelijke opdracht van de Ombudsdienst voor energie is beperkt tot individuele geschillenregeling terwijl een collectieve rechtsvordering of rechtsvordering tot collectief herstel niet 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 (art. XVII.39, 3° WER). Ook op dat vlak wil de Ombudsdienst voor energie 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 Ondernemingsrechtbank te Brussel (momenteel kan deze procedure ten gronde enkel gevoerd worden door erkende leden van de Raad voor het Verbruik, zoals consumentenorganisaties).

Een alternatief om de rol van een Ombudsdienst voor energie te versterken zou er ook in kunnen bestaan om

➡ **Aan regulatoren de (wettelijke) mogelijkheid te bieden om op een structurele wijze op te treden tegen energiebedrijven**

op basis van de klachtengegevens en ervaringen die de Ombudsdienst voor energie met de regulatoren deelt.

Door de institutionele verdeling van de bevoegdheden tussen enerzijds (federale en gewestelijke) energieregulators die bevoegd zijn voor de organisatie van de gewestelijke energiemarkten en de goedkeuring van de transport-distributienettarieven en anderzijds de federale bevoegdheden van de bevoegde administraties op het vlak van facturatie, marktpraktijken en consumentenbescherming, die evenwel ook op gewestelijk vlak verder kunnen ingevuld worden, gebeurt het dat bepaalde structurele aangelegenheden die door de federale Ombudsdienst voor energie worden aangekaart onvoldoende opvolging of erkenning krijgen, alleen al omdat de bevoegde regulatoren en administraties binnen hun eigen bevoegdheden naar elkaar verwijzen. Een betere afstemming of invulling van de bevoegdheden tussen de verschillende federale en gewestelijke regulatoren en administraties zou hieraan al kunnen verhelpen, maar waar overleg en afspraken op hun limieten botsen, zou een doorgedreven en zelfstandig optreden van regulatoren en/of regelgevers meer en sneller soelaas kunnen brengen voor de problemen of situaties waarmee eindafnemers van energie in de complexe (institutionele) organisatie van de energiemarkt(en) volgens de Ombudsdienst voor energie worden geconfronteerd.

De voorbeelden waarbij energieregulators op een autonome en onafhankelijke wijze bindende beslissingen ten aanzien van de energieleveranciers van elektriciteit en aardgas zouden kunnen nemen op basis van de klachtengegevens en beleidsadviezen van de Ombudsdienst voor energie, zijn de volgende:

- Het opleggen van één volume gerelateerde energieprijis in euro/kWh waarin ook andere (forfaitaire) vergoedingen zoals abonnementskosten en kosten voor groene stroom worden opgenomen. De vermelding van abonnementskosten of vaste vergoedingen in euro/(gestart) jaar en de aanrekening van afzonderlijke kosten voor groene stroom en wkk (alleen in Vlaanderen) als energiecomponent maakt de energiefactuur complex en is een rem om prijzen en tarieven van leveranciers te vergelijken en om van energiecontract te veranderen;
- Een regulerend kader voor 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) om als het ware de energieconsument of prosumert te ontzorgen;
- Een systeem van backbilling waarbij de termijn voor het aanrekenen van (rechtzettingen van) energieverbruik wordt beperkt tot 12 maanden vanaf de ontvangst van de (rechtgezette) meteropname door de energieleverancier.



Statuut Ombudsman voor Energie

➡ **Parlementair statuut via (her)benoeming in de bevoegde commissie in de Kamer**

van Volksvertegenwoordigers gelet op de wettelijke vereisten van onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de ombudsman.

Om te waarborgen dat een publieke sectorale ombudsman in alle onafhankelijkheid zijn werkzaamheden kan verrichten, autoriteit heeft, onpartijdig is, beleidsadviezen kan formuleren en beschikt voor een zeer gedegen vakkennis zijn bepaalde aspecten van het statuut onontbeerlijk, zoals onverenigbaarheid met bezoldigde openbare of politieke mandaten en de onafhankelijkheid ten aanzien van de bedrijven, beroepsfederaties, overheden en publieke autoriteiten.

19

De ombudsman voor energie die reeds meer dan 5 jaar niet meer herbenoemd is, vraagt aan de wetgever om inzonderheid een (her)benoeming door de bevoegde Kamercommissie te voorzien. Op die manier kan op zijn minst de transparantie van een (her)benoemingsprocedure door de volksvertegenwoordigers worden gegarandeerd. Deze (her)benoemingsprocedure exclusief overlaten aan de uitvoerende macht houdt immers het risico in dat ombudsmannen dreigen in conflict te komen met de bevoegde beleidsmakers indien deze laatste de onafhankelijkheid van de ombudsman en dus zijn mogelijks kritische beleidsadviezen niet smaken.

Ten slotte is de Ombudsman voor energie vragende partij voor een bescherming van de titels “Ombudsman” en “Ombudsdienst” op nationaal of Europees vlak. Ingevolge de zogenaamde Europese ADR-richtlijn is het immers mogelijk dat al dan niet gekwalificeerde entiteiten ook de naam “Ombudsman” of “Ombudsdienst” gebruiken ook al kunnen de wettelijke opdrachten van een ADR-entiteit wezenlijk verschillen van een Ombudsdienst. Een ADR-entiteit heeft niet noodzakelijk de opdracht om via beleidsaanbevelingen of –adviezen structurele problemen aan te kaarten bij de sectoren, de beleidsmakers of de wetgever terwijl dit wel tot de kerntaken van Ombudsdiensten in sectoren behoort die geschillen behandelen over basisdiensten of netwerkeconomieën. De Nederlandstalige Ombudsman voor energie formuleert het graag als volgt: *“Een Ombudsdienst is doorgaans een gekwalificeerde ADR-entiteit terwijl een gekwalificeerde ADR-entiteit niet noodzakelijk een Ombudsdienst is”*.

Overzicht

- ➡ Vereenvoudigen van de energieprijzen van energieleveranciers tot volume gerelateerde prijzen (euro/kWh)
- ➡ (Opnieuw) invoeren van de vangnetregulering voor variabele en vaste energieprijzen
- ➡ Uitbreiden rechthebbenden op (automatisch) sociaal tarief naar dezelfde categorieën als rechthebbenden op sociaal verwarmingsfonds

Prijzen & Tarieven



- ➡ De betalingstermijn van energiefacturen uitbreiden naar minstens 30 kalenderdagen
- ➡ Geen administratieve kosten of nalatigheidsinteressen aanrekenen bij een afbetalingsplan
- ➡ Gratis telefoonnummer energieleveranciers en distributienetbeheerders

Energieschulden



Verkoop- & Marktpraktijken



- ➡ Verbod op deur-aan-deurverkoop en verkoop op de openbare of private weg
- ➡ Consumentenakkoord uitbreiden naar KMO's op vlak van energie
- ➡ De facturatietermijn voor het aanrekenen van energieverbruik in het nadeel van de consument beperken tot 12 maanden na ontvangst van de (rechtgezette) meterstand

Werking & Statuut Ombudsdienst (& -man)



- ➡ Verruiming van de energiegeschillen waarvoor de Ombudsdienst voor energie bevoegd is
- ➡ Wettelijke mogelijkheid voorzien om klachten via telefonische oproepen mogelijk te maken
- ➡ Wettelijke mogelijkheid voorzien om een collectieve rechtsvordering ten gronde in te dienen
- ➡ Aan regulatoren de (wettelijke) mogelijkheid bieden om op een structurele wijze op te treden tegen energiebedrijven
- ➡ Parlementair statuut via (her)benoeming in de bevoegde commissie in de Kamer

Contact

Ombudsdienst voor Energie

De heer Eric Houtman, Ombudsman

Koning Albert II-laan 8 bus 6, 1000 Brussel

Tel: +32 (0) 2 211 10 60

Fax: +32 (0) 2 211 10 69

www.ombudsmanenergie.be

www.linkedin.com/company/odesme

