



Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt
Publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap
Graaf de Ferrarisgebouw | Koning Albert II-laan 20 bus 19 | B-1000 Brussel
Gratis telefoon 1700 | Fax +32 2 553 13 50
Email: info@vreg.be
Web: www.vreg.be

Advies van de Vlaamse Regulator
van de Elektriciteits- en Gasmarkt

van 23 januari 2013

**met betrekking tot het Akkoord "De consument in de vrijgemaakte
elektriciteits- en gasmarkt" en de Gedragscode "Verkoop buiten de
onderneming" en "verkoop op afstand"**

Inleiding

De VREG deelt de mening dat er nood is aan een herziening van het Akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt" (hierna het "Akkoord") en de Gedragscode "Verkoop buiten de onderneming" en "verkoop op afstand" (hierna de "Gedragscode"). Zo is het energielandschap inderdaad gewijzigd maar zijn er ondertussen ook wetgevende initiatieven zowel op Europees (de Consumentenrichtlijn, het 3^e Energiepakket en de Energie Efficiëntie Richtlijn), federaal als regionaal vlak die een herziening van het Akkoord en de Gedragscode noodzaken. De VREG hoopt dat deze herziening gebruikt zal worden om de consument te beschermen en ondertussen ervoor te zorgen dat de marktwerking gegarandeerd blijft.

Het Akkoord is volgens de VREG een ideaal instrument om de rechten van de consumenten te vrijwaren. De VREG stelt echter vast dat een aantal bepalingen van het Akkoord door bepaalde leveranciers overtreden worden. Zo worden de termijnen van klachtenbehandeling niet altijd nageleefd, klachten niet beantwoord (zelfs ondanks aangetekend schrijven), de invorderingsprocedure wordt ook niet altijd stopgezet waardoor de klant ofwel de betwiste factuur toch betaalt of gedropt wordt. Ook de algemene voorwaarden van de energieleveranciers bevatten vaak bepalingen die in strijd zijn met het Akkoord. Hoewel het Akkoord zeer nuttige bepalingen bevat ter bescherming van de consument wijzen deze voorbeelden op de nood aan een goede handhaving van het Akkoord.

De aangepaste versie van het Akkoord en de Gedragscode, zoals overgemaakt aan de VREG, omvat al een heel aantal verbeteringen. De VREG heeft nog een aantal bijkomende opmerkingen ter verbetering van het Akkoord en de Gedragscode. De opmerkingen die de VREG geeft, zijn onder meer gebaseerd op zijn ervaring in het behandelen van vragen en klachten maar ook zijn ervaringen met de marktpartijen. Dit document bevat eerst de algemene opmerkingen van de VREG, daarna wordt er dieper ingegaan op de verschillende onderdelen van het Akkoord en de Gedragscode.

Bespreking

1. Algemene opmerkingen

- a) Het is van belang dat alle leveranciers die (plannen om te) leveren aan huishoudelijke afnemers betrokken worden bij de besprekingen rond de herziening van het Akkoord. Op basis van de lijst van personen aan wie opmerkingen gevraagd zijn kan de VREG besluiten dat alle leveranciers die (plannen om te) leveren aan huishoudelijke afnemers in Vlaanderen betrokken zijn.
- b) De VREG stelt vast dat steeds meer leveranciers besluiten om te leveren aan huishoudelijke afnemers. Daarom is het belangrijk om ervoor te zorgen dat de leveranciers die actief worden op de huishoudelijke markt na de herziening van het Akkoord ook de mogelijkheid hebben om het Akkoord te ondertekenen. Zo wordt er voor gezorgd dat alle consumenten op een gelijke manier beschermd worden, ongeacht bij welke leverancier ze klant zijn.
- c) Hiernaast is de VREG van oordeel dat, aangezien het ondertussen duidelijk is dat ook de distributienetbeheerders onder het toepassingsgebied vallen van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, ook de distributienetbeheerders het Akkoord best zouden ondertekenen voor de bepalingen die voor hen relevant zijn. Door de ondertekening van het Akkoord zouden bijvoorbeeld de aansluitingsreglementen van de verschillende distributienetbeheerders moeten voldoen aan de bepalingen rond de contractvoorwaarden zoals beschreven in het Akkoord. Anderzijds zijn er in het Akkoord een aantal bepalingen opgenomen rond marktprocessen waarbij de verplichtingen ten opzichte van de leveranciers ook doorgetrokken zouden moeten worden naar de distributienetbeheerders.
- d) De bepalingen van het Akkoord gaan uit van het principe dat de leverancier optreedt als Single Point of Contact naar de consument toe voor alle processen met uitzondering van aansluitingen en stroomstoringen. Dit zou best uitdrukkelijk in het Akkoord ingeschreven

worden. De VREG merkt namelijk dat leveranciers en distributienetbeheerders soms naar elkaar verwijzen om klachten van afnemers op te lossen, zo wordt de consument van het kastje naar de muur gestuurd.

Een typisch voorbeeld hiervan is de betwisting van meetgegevens. Op basis van de Vlaamse technische reglementen distributie elektriciteit en gas heeft de distributienetgebruiker de mogelijkheid om zijn meetgegevens te betwisten bij zowel de distributienetbeheerder als de leverancier. In de praktijk zal de distributienetbeheerder de distributienetgebruiker vaak doorverwijzen naar de leverancier en de leverancier naar de distributienetbeheerder. Dit terwijl distributienetbeheerder de rechtzetting kan uitvoeren door een rectificatie en de leverancier via een rectificatieverzoek de rectificatie aan de distributienetbeheerder kan vragen. Specifiek met betrekking tot dit onderwerp heeft de VREG in zijn mededeling rond rechtzettingen van energiehoeveelheden¹ bepaald dat de distributienetbeheerder of de leverancier op vraag van de distributienetgebruiker klachten over het betwisten van meetgegevens moet behandelen. Hierbij mag een leverancier doorverwijzen naar de distributienetbeheerder maar enkel en alleen als de distributienetbeheerder het rectificatieverzoek dat de leverancier heeft gestuurd geweigerd heeft.

- e) In de Energie Efficiëntie Richtlijn (Richtlijn 2012/27/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2012 betreffende energie-efficiëntie, tot wijziging van Richtlijnen 2009/125/EG en 2010/30/EU en houdende intrekking van de Richtlijnen 2004/8/EG en 2006/32/EG²) zijn twee artikelen opgenomen die rechtstreeks impact hebben op consumenten, met name de artikelen 10 en 11 van deze richtlijn. Zo bevatten deze artikelen bepalingen met betrekking tot de minimale informatie die weergegeven moet worden op de factuur. Deze artikelen van de Energie Efficiëntie Richtlijn moet tegen medio 2014 omgezet worden. Daarom wordt best bij de herziening van het Akkoord reeds rekening gehouden met deze bepalingen van de Energie Efficiëntie Richtlijn.
- f) In het Akkoord zijn er verschillende verwijzingen naar de wet diverse bepalingen energie van 25 augustus 2012 waarin bepaald is dat men een contract zonder kosten kan opzeggen mits het naleven van een opzegtermijn van 1 maand. Op basis van het 3^e Energiepakket³ is in het artikel 4.4.1. van het Vlaamse Energiedecreet opgenomen dat een leverancierswissel **maximaal** drie weken in beslag mag nemen. Dit kan, zoals verder toegelicht, leiden tot conflicten.

Volgens de VREG zou de beste oplossing om deze conflicten te vermijden, een aanpassing van de wet diverse bepalingen energie zijn zodat de opzegtermijn gelijkgeschakeld wordt met de switchtermijn.

In het licht van de herziening van het Akkoord en de Gedragscode stelt de VREG voor, in afwachting van een eventuele wijziging van de wet, om het Akkoord zo aan te passen dat de opzeg door de nieuwe leverancier niet één maand op voorhand moet gedaan worden door deze leverancier.

¹ MEDE-2012-5 met betrekking tot de rechtzetting van energiehoeveelheden bij meettoestellen in het elektriciteits- en aardgasdistributienet (<http://www.vreg.be/sites/default/files/mededelingen/mede-2012-5.pdf>).

² <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2012:315:0001:0056:NL:PDF>

³ Het 3^e Energiepakket bevat onder meer [De Richtlijn 2009/72/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en tot intrekking van Richtlijn 2003/54/EG \(pdf\)](#) en [De Richtlijn 2009/73/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor aardgas en tot intrekking van Richtlijn 2003/55/EG \(pdf\)](#). Beide richtlijnen bepalen in artikel 3, 5, het volgende:

"De lidstaten zorgen ervoor dat:

- a) *wanneer een afnemer met inachtneming van de contractuele voorwaarden van leverancier wenst te veranderen, dit binnen een termijn van drie weken wordt geregeld door de betrokken beheerder(s), en dat*

... "

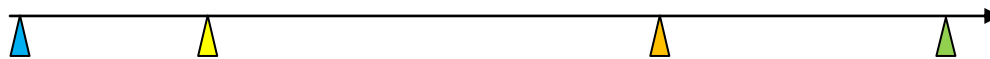
Zo bepaalt het Akkoord dat het contract kan opgezegd worden via de verzending van het switchbericht door de nieuwe leverancier. Dit zal in de praktijk ervoor kunnen zorgen dat er steeds verbrekingsvergoedingen aangerekend worden door de leveranciers⁴. Om dit te vermijden stelt de VREG voor om de 5^e paragraaf onder *III. Verandering van gas- en elektriciteitsleverancier*, 1. *Een vlotte switch* op volgende wijze aan te passen:

"Een opzegging geschiedt in elk geval geldig en tijdig door het verzenden van een switchbericht volgens de UMIG-richtlijnen zoals beschreven in het relevant technisch reglement of door het aanvragen van de switch bij de betrokken distributienetbeheerder."

Dus naast het feit dat de verzending van een switchbericht wordt beschouwd als een correcte manier van opzeg wordt via de toevoeging aangegeven dat dit ook als een tijdige opzeg beschouwd wordt om zo te vermijden dat de consumenten in België opnieuw geconfronteerd worden met het aanrekenen van verbrekingsvergoedingen of dat er opnieuw discussies ontstaan tussen leveranciers over het al dan niet mogen aanrekenen van een verbrekingsvergoeding en of de nieuwe leverancier deze verbrekingsvergoeding moet betalen in plaats van de consument.

Hiernaast dient het Akkoord op verschillende plaatsen aangepast te worden zodat in het kader van een wissel niet de termijn van opzeg van 1 maand dient gehanteerd te worden door de nieuwe leverancier. De VREG heeft geprobeerd dit zo goed mogelijk mee te nemen in zijn specifieke opmerkingen met betrekking tot het Akkoord.

Hieronder vindt u geïllustreerd aan de hand van een voorbeeld wat het probleem is: Klant sluit op 1 februari 2013 een contract met een leverancier waarbij afgesproken wordt om de wissel zo snel mogelijk plaats te laten vinden. De leverancier heeft een week tijd nodig om het contract administratief te verwerken en stuurt een switchbericht op 7 februari 2013 naar de distributienetbeheerder.

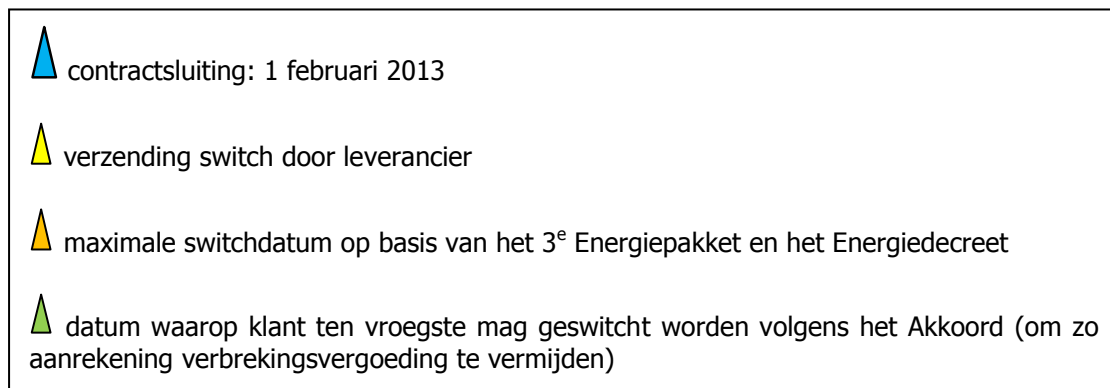


Mogelijke pistes voor leverancier om de wissel te behandelen (dus het bepalen van de wisseldatum voor deze klant):

a) conform het Energiedecreet en het 3^e Energiepakket



b) Conform het Akkoord



⁴ het switchbericht zal namelijk vaak pas 3 weken voor de switchdatum uitgestuurd worden terwijl er een opzegtermijn van één maand moet nageleefd worden

Zowel bij situatie a) als b) zal de leverancier de wetgeving overtreden.

In situatie a) overtreedt de nieuwe leverancier het Akkoord en zal de oude leverancier een verbrekingsvergoeding aanrekenen. Deze verbrekingsvergoeding zal in principe betaald moeten worden door de nieuwe leverancier. Maar de ervaring leert dat de verbrekingsvergoeding verschijnt op de factuur van de consument. De consument zal dan de verbrekingsvergoeding ofwel betalen of betwisten. Ingeval van betwisting neemt de consument contact op met de oude leverancier, waarbij de oude leverancier zal meedelen dat de verbrekingsvergoeding terecht is en eventueel verwijzen naar de nieuwe leverancier, Dit betekent dat de consument in de meeste gevallen de verbrekingsvergoeding zelf zal betalen.

Voert de leverancier de switch uit conform situatie b) dan zal er geen verbrekingsvergoeding aangerekend worden maar overtreedt hij het Energiedecreet en volgt hij in principe niet de wens van de consument, die zo snel mogelijk wil veranderen van leverancier. De VREG zal indien hij vaststelt dat een leverancier structureel het Energiedecreet overtreedt moeten overgaan tot het opleggen van een administratieve boete aan deze leverancier.

2. Specifieke opmerkingen met betrekking tot het Akkoord

2.1. Prijstransparantie

- g) Het 1^e lid, tweede gedachtestreepje, bepaalt dat de prijssimulatie van de leverancier naar werkelijke prijzen moet verwijzen die gelden tijdens het overeenkomende kwartaal. De VREG is van oordeel dat hier best concreet verwezen wordt naar contracten met variabele prijzen waarbij de simulatie moet gebeuren aan de hand van de laatst gekende kwartaalparameters en naar contracten met vaste prijzen waarbij de simulatie moet gedaan worden op basis van de prijs die de leverancier aanbiedt.
- h) Wanneer een contract verlengd wordt hanteren een aantal leveranciers andere tarieven dan bepaald in het oorspronkelijk contract. Op basis van een onderzoek van de VREG blijkt dat deze tariefwijzigingen aangekondigd worden en er een opzegmogelijkheid gegeven wordt door het merendeel van de leveranciers. Echter het hanteren van andere tarieven dan in het oorspronkelijk contract (met uitzondering van een tariefwijziging ten gevolge van indexatie van het oorspronkelijk tarief) is in strijd met de het Akkoord. De VREG volgt de visie van de leveranciers enigszins om een tariefwijziging door te voeren zonder het heronderhandelen van een contract met de consument aangezien de leverancier anders bij het uitdrukkelijk ontbreken van het akkoord van de consument het contract zal opzeggen. Voor consumenten heeft dit dan het directe gevolg dat deze consumenten zullen beleverd worden door de distributienetbeheerders die voor deze klanten (die in principe geen recht hebben op de sociale maximumprijzen) het hogere netbeheerderstarief zullen hanteren. Noodzakelijk voor de VREG is echter dat de leveranciers hun klanten van een tariefwijziging steeds op de hoogte moeten brengen en aan deze klanten een opzegmogelijkheid moeten geven. Ten slotte moet er transparantie gecreëerd worden naar deze verlengingstarieven toe, daarom dat de VREG van oordeel is dat deze tarieven ook gepubliceerd moeten worden op de website van de betrokken leverancier (zie opmerking j)).
- i) De leveranciers proberen zoveel mogelijk dezelfde productnamen te behouden maar geven er soms een nieuwe inhoud aan voor nieuwe klanten. Dit heeft tot gevolg dat afhankelijk van wanneer men ingetekend heeft op een bepaald product er andere tarieven gelden. De consument kan dus onmogelijk nagaan hoe zijn tarief zich verhoudt ten opzichte van de tarieven die bijvoorbeeld op een prijsvergelijking worden weergegeven. Bovendien is dit zeer misleidend en vormt dit dus een mogelijke inbreuk op de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming. De consument zal er namelijk vanuit gaan dat het tarief dat dezelfde productnaam heeft, het tarief is dat voor hem geldt.

- j) Indien er geoordeeld wordt dat de leveranciers verschillende tarieven mogen hanteren voor eenzelfde productnaam (zie opmerking i)), lijkt het de VREG nodig om op de website van de leverancier een archief weer te geven met alle historische tariefkaarten. Bovendien lijkt het de VREG ook nodig om de tariefkaarten voor de verlengingstarieven te publiceren. Zo kan een consument bij het uitvoeren van een prijsvergelijking deze tariefkaart gebruiken als referentie.

2.2. Marketing- en verkoopstechnieken

- k) Zowel bij verkopen op afstand als verkopen buiten de onderneming van de verkoper is bepaald dat de bevestiging de te betalen prijs, zoals die geldt voor het betrokken kwartaal met opgave van alle tariefcomponenten, moet bevatten. Dit wordt best opgesplitst naar de contracten met vaste prijs waarbij men de gecontracteerde prijs moet vermelden en contracten met variabele prijs waarbij best de indicatieve prijs op basis van de laatst gekende kwartaalparameters vermeld worden.

2.3. Verandering van elektriciteits- en gasleverancier

- l) 1. *Een vlotte switch*, 1e lid bepaalt dat de leverancier een opzegtermijn van één maand moeten naleven. Dit kan een inbreuk op het Energiedecreet uitmaken, cfr. opmerking f).
- m) Het 4e lid van 1. *Een vlotte switch* bepaalt dat de leverancier steeds instaat voor de opzegging van de lopende overeenkomst. De VREG deelt deze mening maar wil er wel op wijzen dat indien een klant verhuist en tegelijkertijd van leverancier verandert de nieuwe leverancier geen opzeg kan doen via een switchbericht volgens de UMIG-handleiding of via melding switch aan de distributienetbeheerder. Dit bericht en deze melding gebeurt namelijk per toegangspunt (dus adres) en niet per klant. De nieuwe leverancier zou dus enkel voor de nieuwe woning een opzeg kunnen doen maar niet voor de oude woning.
- n) Zoals beschreven in opmerking f) dient aan 1. *Een vlotte switch*, 5^e lid tussen de woorden "een opzegging geschiedt in elk geval geldig" en "door het verzenden van een switchbericht" best "en tijdig" ingevoegd worden.
- o) Het 6e lid van 1. *Een vlotte switch* verwijst opnieuw naar de opzegtermijn van één maand die de nieuwe leverancier zou moeten hanteren. Zie hiervoor opmerking f).
- p) Punt 1. bepaalt dat de nieuwe leverancier bij het negotiëren van het contract moet informeren naar de einddatum van het contract. De VREG stelt zich de vraag of deze bepaling nog nuttig is in het licht van de gewijzigde wetgeving inzake verbrekingsvergoedingen. Hiernaast bepaalt punt 1 dat de nieuwe leverancier de consument moet informeren dat het contract ten vroegste kan ingaan één maand na opzegging van de bestaande overeenkomst. Dit vormt een probleem met het Energiedecreet en het 3e Energiepakket, cfr. opmerking f).
- q) Punt 2 bepaalt dat de nieuwe leverancier het contract pas mag laten ingaan ten vroegste na het verstrijken van de opzegtermijn van één maand. Dit is in strijd met de bepaling van het Energiedecreet, cfr. opmerking f).
- r) In punt 1 onder "*De oude leverancier van de getransfereerde klant verbindt er zich toe om bij de beëindiging van de overeenkomst*", is in de laatste zin "*Deze eindafrekening omvat alle kosten en v, met uitzondering van de retroactieve rechtzettingen van tarieven, heffingen en toeslagen en bijdragen.*", een woord weggevalen. Vermoedelijk wordt hierbij "alle kosten en vergoedingen" bedoeld.

2.4. Verhuis

- s) Om een verhuis tot een goed einde te brengen moet de consument weten hoe hij zijn melding van een verhuis moet doen. Dit wordt dan ook best opgenomen op de websites van de leveranciers. Tevens zouden de websites eveneens het postadres moeten bevatten waarnaar de consument, indien hij dit wenst, de ingevulde en ondertekende verhuisformulieren schriftelijk kan bezorgen aan zijn leverancier.
- t) Onder punt 3. staat geschreven dat de leverancier kan verzoeken om de meterstanden in schriftelijke vorm of via een duurzame drager over te maken. De leverancier zal in principe

hier pas toe overgaan indien er een betwisting is van de meetgegevens die de consument eerder had doorgegeven of indien de nieuwe bewoner reeds andere meetgegevens heeft doorgegeven. Deze meetgegevens zullen vaak enkel aangepast worden als de consument via een document kan aantonen dat de meterstanden die hij doorgeeft correct zijn. Dit kan hij enkel aantonen als dit document zowel ondertekend is door hemzelf als de nieuwe bewoner. Het lijkt de VREG daarom ook normaal dat de leverancier vraagt "om de door beide partijen ondertekende meterstanden" in schriftelijke vorm of via een duurzame drager over te maken. Hiernaast wil de VREG er ook op wijzen dat zowel via overleg tussen de regulatoren als overleg op niveau van Atrias⁵ een uniek verhuisdocument is afgesproken. Hiernaast zijn er ook een aantal afspraken gemaakt over de informatieverlening vanuit de leverancier. Zo moet de leverancier, bij contacten met de consument die wenst te verhuizen, erop wijzen dat de consument best een verhuisdocument invult, ondertekent met de nieuwe/oude bewoner en een versie van het verhuisdocument bijhoudt om achteraf discussies te vermijden.

2.5. Algemene voorwaarden

- u) Punten 7 en 7/1 bevatten bepalingen met betrekking tot mogelijke wijzigingen in de voorwaarden van het contract. Het is de VREG echter niet duidelijk wat de meerwaarde van punt 7 is, aangezien deze bepalingen uitgewerkt zijn in punt 7/1. Hiernaast lijkt het de VREG beter om 7/1 op te splitsen in 7/1 en 7/2 waarbij 7/1 de bepalingen bevat die van toepassing zijn bij een contract van bepaalde duur en 7/2 de bepalingen die van toepassing zijn bij een contract van onbepaalde duur.
- v) In punten 11 en 11/1 worden de voorwaarden met betrekking tot waarborgen beschreven. Onder meer bevat punt 11/1 dat de waarborg moet terugbetaald worden na afloop van het contract op voorwaarde dat de consument schuldenvrij is bij deze leverancier. Voor de VREG is het echter niet geheel duidelijk wat met afloop van het contract bedoeld wordt. Bijvoorbeeld bij een contract van bepaalde duur van 1 jaar, wordt dan de waarborg terugbetaald na 1 jaar of pas als de consument van leverancier verandert? De VREG is tevens van oordeel dat de algemene voorwaarden van de leverancier onder meer moeten bevatten wanneer deze leverancier mag overgaan tot het vragen van een waarborg. Bovendien wordt er best een plafondbedrag (bvb. gelinkt aan het verbruik) opgenomen in het Akkoord (cfr. Waalse en Brusselse energiewetgeving). Hiernaast is het niet helemaal duidelijk of de leverancier aan schuldvergelijking mag of moet doen met de waarborg. Dit wordt best ook uitgeklaard in het Akkoord.

Ten slotte is de VREG geen tegenstander van het vragen van een waarborg als het een klant van een distributienetbeheerder betreft op voorwaarde dat dit duidelijk in de algemene voorwaarden opgenomen wordt en dat deze waarborgen in verhouding staan tot het risico van de leverancier. Dit zou trouwens moeten gelden voor alle waarborgen die een leverancier aan een consument vraagt.

2.6. Communicatie naar de consument

- w) Een aantal zaken zouden zeer makkelijk moeten terug te vinden zijn op de websites van de leverancier. Namelijk de algemene voorwaarden, de prijssimulatie, tariefkaarten en nuttige informatie voor de consument (bvb. dat de consument bij een leverancierswissel niet zelf een opzeg moet doen). In praktijk blijkt echter dat niet op alle websites van de leveranciers deze informatie makkelijk terug te vinden is. Deze verplichting zou daarom best opgenomen moeten worden in het Akkoord.
- x) In punt 1 wordt beschreven wat op alle facturen van een leverancier vermeld moet staan. Hierbij wordt volgens de VREG best ook de productnaam toegevoegd zodat het voor de consumenten steeds duidelijk is wat het product is (en dus ook de voorwaarden zijn) op basis waarvan ze elektriciteit of gas geleverd krijgen.

⁵ <http://www.atrias.be/NL/Paginas/Default.aspx>

- y) In punt 2 wordt beschreven wat het contract onder meer moet bevatten. Eén van deze elementen is een duidelijke omschrijving van de berekeningswijze van de voorschotten. De VREG is van oordeel dat niet de berekeningswijze zelf van de voorschotten op het contract moet staan maar dat een link naar de website beter zou zijn. Zo kan de berekeningswijze van de voorschotfacturen vermeld worden samen met een uitleg. Zo kunnen geïnteresseerde consumenten nagaan hoe hun voorschotfacturen berekend worden.
- z) De diverse vermeldingen onder punt 11, maken deel uit van een verzoekschrift tot gedeeltelijk vernietiging van de wet van 8 januari 2012 dat de Vlaamse regering bij het Grondwettelijk Hof heeft ingesteld.
- aa) De VREG merkt op dat niet alle leveranciers steeds de gecorrigeerde meetgegevens vermelden op de correctiefactuur. Dit lijkt de VREG echter noodzakelijk voor de consument om na te gaan of deze meetgegevens correct zijn. Bovendien is de VREG van oordeel dat de leveranciers verplicht moeten meedelen op de factuur of de meetgegevens die doorgegeven zijn door de distributienetbeheerder geschat zijn. Indien de leverancier op de factuur vermeldt dat de meetgegevens geschat zijn zal de consument sneller geneigd zijn om na te gaan of deze schatting correct is en zo niet de correcte meetgegevens doorgeven.
- bb) Punt 6 bepaalt dat op de afrekeningsfactuur het verbruik per kwartaal moet worden weergegeven en de grond op basis waarvan dit gebeurt, de prijzen per kwartaal en de overeenstemmende parameterwaarden. Dit maakt de energiefacturen veel zwaarder en nog eens zoveel moeilijker begripbaar voor de gemiddelde consument. Het vermelden van een berekening waarbij een verdeling van de verbruiken over de kwartalen gedaan wordt op basis van standaard lastprofielen maakt de factuur nog eens zoveel moeilijker. Het lijkt de VREG correcter om deze informatie pas over te maken indien de consument vraagt om een detailfactuur.
- cc) Punt 8, 3^e lid: In België kennen we het cascadesysteem waarbij er één factuur gestuurd wordt door de leverancier die zowel het energiegedeelte als de nettarieven en heffingen omvat. Dit facturatiesysteem zorgt er echter voor dat het risico van wanbetaling van een consument volledig bij de leverancier wordt gelegd. De leverancier zal bij wanbetaling door een consument nog steeds de nettarieven moeten betalen aan de distributienetbeheerder. Het creëren van bijkomende kosten voor de leveranciers ten gevolge van de communicatie over gewijzigde nettarieven, bijdragen en heffingen aan zijn klanten lijkt de VREG dan ook niet correct. Het zijn namelijk factoren waarop de leverancier geen invloed heeft waardoor communicatie hierover (door de leverancier) alleen maar extra vragen oproept. Klanten zullen op basis van deze communicatie nog meer geneigd zijn om te klagen bij hun leverancier zonder dat deze hierin enige actie kan ondernemen. Bovendien gebeurt het regelmatig dat tarieven, verplichte bijdragen of heffingen retroactief gewijzigd worden waardoor communicatie van de leverancier hierover aan zijn klant niet echt nuttig lijkt en ook vaak te laat zal zijn. Ten slotte leiden deze communicaties tot extra kosten voor de leverancier die deze kosten op zijn beurt zal doorrekenen aan zijn klanten.
- dd) De factuur moet volgens punt 11, Op de volgende bladzijden, A., F., een gedetailleerde berekening van de aangerekende bedragen, opgesplitst per kwartaal en met vermelding van de eenheidsprijzen bevatten. Dit verzwakt volgens de VREG de factuur ontzettend terwijl de factuur nu al niet meer begripbaar is voor de gemiddelde consument. Zie ook opmerking bb).
- ee) De VREG merkt dat veel afnemers moeite hebben om de informatie nodig voor de V-test terug te vinden op hun factuur. Dit betekent dat deze afnemers ook moeite hebben om de nodige info om te veranderen van leverancier terug te vinden. De VREG stelt daarom voor om bijvoorbeeld op de laatste pagina van de afrekening een aantal elementen te bundelen (bvb. in een kader). Deze elementen zijn bvb. EAN-code, meterconfiguratie (enkelvoudig/dubbel/exclusief nacht), verbruiken over de verschillende tariefperiodes, verbruikperiode. De inhoud van deze kader is grotendeels opgenomen in punt 11, F, er moet enkel duidelijk gesteld worden om op een vaste pagina deze informatie te zetten. Zo kunnen consumenten op een makkelijke wijze gewezen worden waar ze deze informatie nodig voor het uitvoeren van een prijsvergelijking kunnen terugvinden.
- ff) Punt 12. bepaalt dat bij vaststelling van het voorschotbedrag of bij wijziging van dit bedrag de energieleverancier de consument op de hoogte moet brengen van de berekeningswijze voor hij overgaat tot de aanrekening van dit voorschotbedrag. De VREG stelt zich de vraag of dit

een meerwaarde heeft voor de gemiddelde consument, aangezien de berekeningswijze voor hem moeilijk te bevatten zal zijn. Het lijkt de VREG beter om deze informatie op vraag van de consument ter beschikking te stellen in plaats van deze automatisch over te maken aan de consument.

2.7. Domiciliëring

gg) Als een domiciliëring ook gevolgen heeft inzake communicatie naar de consument toe, bvb. het niet meer ontvangen van facturen per post, moet dit volgens de VREG uitdrukkelijk meegedeeld worden aan de consument.

2.8. Klachtenbehandeling

hh) Hoewel de VREG geen problemen ziet in het telefonisch afhandelen van klachten door leveranciers vindt de VREG het wel nodig dat indien een klacht telefonisch afgehandeld wordt door een leverancier, deze een referentienummer moet geven aan de klant zodat de klacht bij een later contact snel teruggevonden kan worden. Tevens wil de VREG mededelen dat in het artikel 5.6.1. van het Energiebesluit van 19 november 2010 ondertussen volgende passage is ingevoegd:

"Elke leverancier is ertoe gehouden :

...

7° aan alle huishoudelijke afnemers de mogelijkheid te geven om inlichtingen te vragen en klachten in te dienen over de levering en facturatie van elektriciteit of aardgas en deze te registreren en hierover te rapporteren aan de VREG conform de methode bepaald door de VREG, in het kader van de uitvoering van zijn opdracht zoals bepaald in artikel 3.1.3, 1°, d), van het Energiedecreet."

De leveranciers moeten dus in staat zijn om te rapporteren aan de VREG hoeveel klachten zij behandeld hebben met een opdeling van deze klachten volgens de methode bepaald door de VREG. De VREG heeft ondertussen voorgesteld aan de leverancier om hiervoor de classificatie vooropgesteld door de Council of European Energy Regulators⁶ te hanteren.

ii) Bij alle telefonische contactnames die een consument heeft met een leverancier zou de (callcenter)medewerker zijn naam en voornaam moeten vermelden zodat de klant kan verwijzen naar deze medewerker bij een later contact.

3. Specifieke opmerkingen met betrekking de Gedragscode

jj) De VREG is van oordeel dat bij deur-aan-deurverkoop er vaak slechts een beperkte vergelijking gedaan wordt door de verkoopsagenten. Daarom is de VREG van mening dat als de verkoopsagenten van een leverancier bij deur-aan-deurverkoop een vergelijking uitvoeren, de vergelijking gedaan moet worden op basis van de prijsvergelijker van de bevoegde regionale regulator.

kk) I. *Algemene bepalingen*, punt 8 bepaalt dat de nieuwe leverancier moet instaan voor de opzegging van de lopende overeenkomst tenzij de consument hem hiervan ontheft. De VREG heeft er geen probleem mee dat de nieuwe leverancier in principe moet instaan voor de opzegging van de lopende overeenkomst. Maar de VREG wil er wel op wijzen dat een switchbericht steeds automatisch de opzegging van het contract inhoudt. Dit betekent dat de

⁶ Pagina 21 van de Guidelines of Good Practice on Customer Complaint Handling, Reporting and Classification (http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_PUBLICATIONS/CEER_PAPERS/Customers/Tab1/E1_0-CEM-33-05_GGP-ComplaintHandling_10-Jun-2010.pdf).

consument, indien hij van leverancier wenst te veranderen, de leverancier niet kan ontheffen van de verplichting voor de leverancier om de opzeg van het contract te regelen. In de praktijk is het zelfs zo dat indien een consument het contract opzegt, zijn leverancier de consument verder zal beleveren tenzij deze leverancier een switchbericht ontvangt of de meter buiten dienst wordt gesteld door de distributienetbeheerder.

- ll) 3e alinea onder II. *Verkopen aan de consument gesloten buiten verkooppunten*, a) *Algemene bepalingen* beschrijft welke informatie er opgenomen moet worden in de bevestiging. Hierin is de datum waarop de switch zal worden uitgevoerd vervat waarbij de opzegtermijn van één maand in acht genomen moet worden. Dit levert een probleem op met het 3e Energiepakket en het Energiedecreet cfr. opmerking f).
- mm) 2e alinea onder III. *Verkoop op afstand*, b) *bijzondere bepalingen inzake een verkoop via de telefoon* bevat de informatie die de bevestiging moet bevatten. Ook hier wordt in de informatie verwezen naar de opzegtermijn van 1 maand die de leverancier steeds in acht moet nemen. Zie dus opmerking f).

4. Opmerkingen ter bevordering transparantie factuur

De VREG merkt op basis van de vragen en klachten die hij krijgt dat de facturen van de energieleverancier veel te ingewikkeld zijn voor de gemiddelde consument. De VREG is daarom van oordeel dat de eerste pagina van de factuur zo eenvoudig mogelijk gehouden moet worden. Op deze pagina zouden enkel de meest noodzakelijke gegevens vermeld moeten staan zoals contactgegevens leverancier, klantnummer, gegevens distributienetbeheerder voor gasreuk en stroomonderbrekingen, factuurdatum en te betalen bedrag. Tevens is de VREG er voorstander van als men overgaat tot het vereenvoudigen van de factuur dat het voorstel van de VREG zoals beschreven in opmerking ee) misschien best ook op deze eerste pagina vermeld wordt.

Ten slotte lijkt een afweging tussen het verstrekken van informatie ten opzichte van eenvoud nodig waarbij men, in het licht van de vereenvoudiging van de factuur, ervoor zou kunnen kiezen om enkel de noodzakelijke gegevens (en wettelijke verplichtingen) op de factuur te vermelden. De overige informatie kan een consument krijgen via een detailfactuur die hij dan zeer makkelijk moet kunnen verkrijgen van de leverancier.

Ter informatie wil de VREG ook medelen dat onder leiding van DG SANCO ondertussen een werkgroep opgestart is. Deze werkgroep heet WG on Personal Energy Data Management and e-Billing (WG e-Billing) heeft onder meer als doel de Billing Guidance van 2009 te herzien.