



Vlaamse Reguleringsinstantie
voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt
North Plaza B | Koning Albert II-laan 7 | B-1210 Brussel
Tel. +32 2 553 13 53 | Fax +32 2 553 13 50
Email: info@vreg.be
Web: www.vreg.be

Persmededeling van de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

van 7 januari 2005

met betrekking tot de berichten in de pers i.v.m. agressieve verkoopsprijken van
energieleveranciers en falende systemen voor leverancierswissels

Veranderen van energieleverancier: garantie voor problemen??

Zowel kranten als het VRT-journaal besteedden recent aandacht aan klachten van particulieren die ongewenst van energieleverancier veranderden. Loopt het mis met de systemen op de elektriciteits- en aardgasmarkt? Gaan de leveranciers zich te buiten aan ongeoorloofde verkoopspraktijken? Kan je telefonisch een contract aangaan?

Het veranderen van energieleverancier verloopt via complexe telecommunicatie- en informaticasystemen. In de eerste maanden na de vrijmaking, in de tweede helft van 2003, liepen deze systemen soms fout. Dit was vooral te wijten aan foute gegevens, die in het verleden nooit voor problemen zorgden, maar in het kader van een geliberaliseerde markt opeens een belangrijker karakter kregen. Deze problemen zijn ondertussen onder controle.

Enquêtes bevestigen dat systemen correct werken

De VREG organiseerde al enkele enquêtes met betrekking tot de ervaringen van particulieren en bedrijven op de vrijgemaakte energiemarkt in Vlaanderen.

Tussen 26 januari en 12 maart 2004 – dus kort na het openstellen van de markt - werd een enquête uitgevoerd bij Vlaamse huishoudelijke energieafnemers. De overgang naar de nieuwe leverancier bleek voor de grote meerderheid probleemloos te verlopen. Wel had 10% van de gezinnen de indruk dat de oude leverancier getracht heeft de overgang te vertragen. Anderzijds was 13% niet tevreden over de dienst-na-verkoop van de nieuwe leverancier.

Een zopas afgeronde enquête bij 900 bedrijven tussen 10 en 500 werknemers, bewijst dat de systemen voor het veranderen van leverancier ondertussen helemaal op punt staan. De resultaten bewijzen dat de bedrijven zeer tevreden zijn over het proces van leverancierswissel en niet de indruk hebben dat deze aanleiding geeft tot problemen, noch vanuit de vroegere, noch vanwege de nieuwe leverancier. De VREG zal de resultaten van deze enquête binnenkort uitvoeriger voorstellen.

Agressieve verkoopspraktijken?

Toch blijven afnemers klagen dat ze tegen hun wil "ingepikt" worden door een energieleverancier. De concurrentie op de Vlaamse energiemarkt vertaalt zich regelmatig in grote acties vanwege bepaalde leveranciers. Door het feit dat hierbij veel gebruik gemaakt wordt van telefoonmarketing of deur aan deur verkoop, leidt dit soms tot communicatiestoornissen met afnemers. Zo ontstaan soms leverancierswissels die in feite niet door de afnemer gewenst zijn, bijvoorbeeld op basis van een telefonisch contact dat door de leverancier geïnterpreteerd wordt als een toezegging. De VREG heeft erop aangedrongen dat in dit geval steeds een schriftelijke bevestigingsbrief gestuurd wordt, maar indien deze genegeerd wordt, kan de nieuwe leverancier een wissel inzetten. Na overleg tussen de VREG en de energiesector hierover, werd beslist om van het moment dat verzocht wordt om de meterstand die geldt bij de wissel van leverancier over te maken, nog eens duidelijk aan de klant te melden dat hij op het punt staat van leverancier te wisselen. Indien de klant hiermee niet akkoord gaat, is er dus nog steeds de mogelijkheid de leverancierswissel stop te zetten.

Op basis van deze vaststelling, sloot de energiesector onder impuls van Federaal Minister bevoegd voor consumentenzaken Freya Van den Bossche een akkoord om dit te vermijden. De gedragscode voor verkoop buiten de onderneming en verkoop op afstand legt de leveranciers op om in alle duidelijkheid de afnemers te informeren over het feit dat ze een contract aangaan met een leverancier en hen te wijzen op de gevolgen van het afsluiten van twee energiecontracten die in eenzelfde periode van kracht zijn.

De VREG heeft actief bijgedragen aan dit akkoord en vraagt de leveranciers de geest van het akkoord nu reeds toe te passen, in afwachting van de inwerkingtreding ervan op 1 maart.

Afnemers kunnen in alle vertrouwen een leverancier kiezen!

Veranderen van energieleverancier is een eenvoudige en kostenloze procedure, die voor de afnemer beperkt blijft tot het ondertekenen van een contract met de nieuwe leverancier, het doorgeven van de meterstand(en) en het opzeggen van het lopende contract. De overige administratieve stappen worden onderling tussen de betrokken bedrijven geregeld. Het is van groot belang dat de huishoudens en bedrijven in alle vertrouwen de voordelen van de vrijgemaakte energiemarkt kunnen plukken, zoniet dreigen ze hun vertrouwen te verliezen en de marktwerking daardoor lam te leggen.

Nota aan de redacteurs:

1. De VREG (Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt) staat in voor de regulering en controle van de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt in Vlaanderen. Ze volgt de evoluties van de Vlaamse energiemarkt, bekeken in een Europese context, op via studies. In haar adviserende taak aan de Vlaamse regering verwerkt ze haar kennis over de Vlaamse energiemarkt. Ze neemt gepaste maatregelen om de uitvoering van het beleid te ondersteunen. De VREG ijvert voor een transparante Vlaamse energiemarkt en realiseert haar opdrachten via een open communicatie met de Vlaamse overheid, de marktspelers en de afnemers.

2. Voor de VREG-website vragen we u enkel volgende weblinks te publiceren.

Algemene website van de VREG: www.vreg.be

U vindt de leveranciersvergelijking van de VREG via het kiezen van <Particulieren> en <Vergelijking leveranciers> of rechtstreeks onder volgende weblink:

<http://www.vreg.be/vreg/particulieren/input.asp>.

3. Voor objectieve informatie over de vrijmaking van de Vlaamse energiemarkt bekijkt u best onze website op: www.vreg.be.

4. U vindt de contactgegevens van de leveranciers die zich richten op particulieren ook op de VRT teletekstpagina 696.

Voor meer informatie over dit persbericht:

- André Pictoel, voorzitter VREG, via 02/553.13.53 of info@vreg.be