

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

14 juni 2016

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**over de wijziging van de overeenkomst
“De consument in de vrijgemaakte
elektriciteits- en gasmarkt”, en
over de betere bescherming van
de elektriciteits- en gasconsumenten**

(ingediend door de heer Michel de Lamotte,
mevrouw Catherine Fonck en
de heer Benoît Lutgen)

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

14 juin 2016

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

**visant à la modification de l'accord
“Le consommateur dans le marché libéralisé
de l'électricité et du gaz” afin de renforcer
la protection des consommateurs
d'électricité et de gaz**

(déposée par M. Michel de Lamotte,
Mme Catherine Fonck
et M. Benoît Lutgen)

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
cdH	:	centre démocrate Humaniste
VB	:	Vlaams Belang
PTB-GOI	:	Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture
DéFI	:	Démocrate Fédéraliste Indépendant
PP	:	Parti Populaire

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:

DOC 54 0000/000:	Parlementair document van de 54 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV:	Beknopt Verslag
CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN:	Plenum
COM:	Commissievergadering
MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Abréviations dans la numérotation des publications:

DOC 54 0000/000:	Document parlementaire de la 54 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA:	Questions et Réponses écrites
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral
CRABV:	Compte Rendu Analytique
CRIV:	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
PLEN:	Séance plénière
COM:	Réunion de commission
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen:
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.dekamer.be
e-mail : publicaties@dekamer.be

De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes:
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.lachambre.be
courriel : publications@lachambre.be

Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

In 2004 hebben de op de geliberaliseerde elektriciteits- en gasmarkt actieve leveranciers de overeenkomst “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt” ondertekend. Die tekst kwam tot stand na onderhandelingen tussen de elektriciteits- en gasleveranciers, de vertegenwoordigers van de consumentenverenigingen en van de regulerende instanties en tot slot de toenmalige minister van Consumentenzaken.

Die overeenkomst strekt ertoe de consumenten in hun relaties met de elektriciteits- en gasleveranciers te beschermen tegen eventuele onrechtmatige praktijken en misleidende informatie. De overeenkomst behelst onder meer doelgerichte maatregelen en een bindende gedragscode in verband met de verkoop op afstand (per telefoon, via het internet enzovoort) en buiten de verkooppruimten van de onderneming.

Tevens bevat de overeenkomst een gedetailleerde opsomming van de gegevens die de energiefactuur verplicht moet bevatten (prijs, tarief, gefactureerde periode enzovoort).

In 2014 is een nieuwe versie van de overeenkomst in werking getreden. “Hiermee wordt een nieuwe stap gezet naar een betere bescherming van de consument op de energiemarkt. Het zorgt er ook voor dat de marktwerking niet stilvalt”, aldus toenmalig minister Johan Vande Lanotte en toenmalig staatssecretaris Melchior Wathelet bij de officiële ondertekening van de overeenkomst in oktober 2013.

Twee jaar na die inwerkingtreding kan men er niet omheen dat die wijziging van de overeenkomst de consumentenbescherming echt ten goede is gekomen.

In 2016 dient die overeenkomst evenwel opnieuw te worden gewijzigd, om ze af te stemmen op de evolutie van de elektriciteits- en gasleveringsmarkt en om van de consumenten “consumactoren” te maken.

Om van de burgers/energieconsumenten “consumactoren” te maken, is het onontbeerlijk er voor te zorgen dat de door de energieleveranciers aangeboden diensten transparant en bevattelijk zijn. De jongste jaren zijn belangrijke inspanningen geleverd om te waarborgen dat de consumenten hun energieverbruik beter in de hand houden, maar die inspanningen moeten worden voortgezet.

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

En 2004, l'Accord “Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz” a été conclu avec les fournisseurs du marché libéralisé de l'électricité et du gaz, à la suite de négociations menées entre les fournisseurs, les représentants des organisations de consommateurs et des autorités régulatrices, ainsi que le ministre qui avait la consommation dans ses attributions.

Cet Accord vise à protéger les consommateurs contre d'éventuelles pratiques abusives ou informations trompeuses dans leurs relations avec ces fournisseurs. Cet Accord inclut notamment des mesures précises ainsi qu'un code de conduite contraignant pour la vente à distance (téléphone, internet...) et la vente hors établissement.

L'Accord comprend également le détail des éléments devant obligatoirement figurer sur la facture d'énergie (prix, tarif, période concernée...).

En 2014, une nouvelle version de l'Accord est entrée en vigueur. “En ce faisant, un nouveau pas est franchi vers une meilleure protection du consommateur sur le marché de l'énergie. L'Accord permet aussi d'empêcher que le marché cesse de fonctionner” ont déclaré le ministre Johan Vande Lanotte et le secrétaire d'État Melchior Wathelet au moment de la signature officielle de l'Accord en octobre 2013.

Deux ans plus tard, il faut reconnaître que cette modification de l'Accord a représenté une avancée significative en matière de protection du consommateur.

En 2016, il est temps de modifier à nouveau cet Accord si nous voulons que ce dernier soit adapté à l'évolution du marché de la fourniture d'électricité et de gaz et que les consommateurs deviennent des “consomm'acteurs”.

Afin de transformer les citoyens/consommateurs d'énergie en “consomm'acteurs”, il est indispensable d'assurer la transparence et la simplicité des services proposés par les fournisseurs d'énergie. Des efforts importants ont été faits ces dernières années afin d'assurer aux consommateurs une plus grande maîtrise de leur consommation énergétique, mais celle-ci doit se poursuivre.

Bij contracten voor elektriciteits- en gasleveringen is het noodzakelijk dat de voorwaarden en prijzen van een (in voorkomend geval) verlengd leveringscontract niet minder gunstig uitvallen dan voor nieuwe klanten, en dat de consument wordt voorgelicht over alle door de leverancier geboden voorwaarden en prijzen, opdat die consument met kennis van zaken een keuze kan maken.

Indien de bij de contractverlenging betrokken producten nadelig zijn, mag geen stilzwijgende verlenging meer worden toegestaan.

De CREG geeft in een onderzoek van 17 december 2015¹ aan “dat het marktaandeel van de 10 duurste elektriciteitsproducten voor huishoudelijke verbruikers 63 % bedraagt. De 10 goedkoopste hebben een marktaandeel van amper 3 %. Voor aardgasproducten ligt dit respectievelijk op 44 % en 5 %. Het marktaandeel van de 10 duurste elektriciteitsproducten voor kmo's en zelfstandigen bedraagt 69 %. De 10 goedkoopste hebben een marktaandeel van slechts 9 %. Voor aardgasproducten ligt dit respectievelijk op 58 % en 17 %.”. Voor zover dit nog nodig is, tonen die cijfers aan dat het werk dat de vorige regering dienaangaande heeft aangevat, voortgezet moet worden.

Hoewel de overeenkomst in verband met de consument bepaalt dat de leveranciers de klant elk jaar de tariefformule moeten voorstellen die in het licht van zijn verbruik het gunstigste is, dient te worden vastgesteld dat de tenuitvoerlegging niet correct verloopt.

De informatie wordt niet duidelijk, of – erger – helemaal niet, gecommuniceerd aan de consument.

Wanneer de leverancier informatie verstrekt, bevat die niet noodzakelijk het voor de consument meest gunstige tarief. De leverancier communiceert bijvoorbeeld het onlinetarief niet, omdat de voorwaarden van dat tarief niet overeenstemmen met het bestaande tarief van de consument.

Wat de verkoop op afstand of buiten de onderneming betreft, vertoont de informatie die de leverancier aan de consument verstrekt, een schrijnend gebrek aan transparantie. De consumenten die van leverancier veranderen in die omstandigheden, zijn zich niet altijd bewust van hoe de gekozen tariefformule zich verhoudt tot andere aanbiedingen op de markt.

¹ CREG, Studie (F)151217-CDC-1496 over “de samenstelling van de productportefeuilles per leverancier en mogelijke besparingspotentiëlen voor gezinnen, kmo's en zelfstandigen op de Belgische elektriciteits- en aardgasmarkt”, 17 december 2015, zie <http://www.creg.info/pdf/Studies/F1496NL.pdf>.

En matière de fourniture d'électricité et de gaz, il est nécessaire que les conditions et les prix d'un contrat de fourniture qui serait reconduit ne soient pas moins avantageux et que le consommateur soit informé de toutes les conditions et des prix offerts par le fournisseur pour choisir en connaissance de cause.

Si les produits concernés par la reconduction sont désavantageux, il n'est plus question d'autoriser une reconduction tacite.

Dans son étude du 17 décembre 2015¹, la CREG indique que les dix produits les plus chers représentent une part de marché de 63 % alors que les dix produits les moins onéreux représentent à peine 3 %. Pour les produits de gaz naturel, cette part est respectivement de 44 % et 5 %. Concernant les PME et indépendants, la part de marché des dix produits les plus chers s'élève à 69 % alors qu'elle n'est que de 9 % pour les dix produits les moins onéreux. Pour les produits de gaz naturel, cette part est respectivement de 58 % et 17 %. Ces chiffres démontrent, s'il le fallait encore, la nécessité de poursuivre le travail entamé par le précédent gouvernement à ce sujet.

Ainsi, alors que l'Accord du consommateur stipule que les fournisseurs doivent tous les ans communiquer leur formule tarifaire la plus avantageuse au client en fonction de sa consommation, il faut constater que la mise en œuvre ne s'effectue pas comme il faut.

Les informations ne sont pas clairement communiquées au consommateur ou, même pire, ne sont pas communiquées du tout.

Lorsque le fournisseur communique une information, celle-ci ne comprend pas nécessairement le tarif le plus avantageux pour le consommateur. Par exemple, le fournisseur ne communique pas le tarif « *on line* », car les conditions de ce tarif ne correspondent pas au tarif actuel du consommateur.

Concernant les cas de vente à distance ou en dehors de l'entreprise, il y a un manque criant de transparence des informations fournies par les fournisseurs au consommateur. Les consommateurs qui acceptent de changer de fournisseur dans ces conditions n'ont pas toujours conscience du positionnement de la formule tarifaire choisie par rapport aux autres offres du marché.

¹ CREG, Étude relative à la composition des portefeuilles de produits par fournisseur et les potentiels d'économies possibles pour les ménages, les PME et les indépendants sur le marché belge de l'électricité et du gaz naturel, 17 décembre 2015, <http://www.creg.info/pdf/Etudes/F1496FR.pdf>.

De overeenkomst in verband met de consument dient bijgevolg te worden gewijzigd om de leveranciers ertoe te verplichten per gebruikersprofiel de goedkoopste tarieven te communiceren op basis van meerdere productkenmerken (vaste of variabele prijs, al dan niet onlinetarief).

De energieleveranciers beperken zich overigens niet langer tot louter de levering van gas en elektriciteit, maar bieden ook diensten aan inzake energie-efficiëntie (zoals onderhoud en herstelling van de verwarmingsketel, energiedoorlichtingen, beheer op afstand van de huishoudapparaten, verzekeringscontracten voor elektrische apparaten enzovoort). De leverancier die de levering van die aanvullende diensten wenst aan te rekenen, zou de kosten daarvan derhalve afzonderlijk op de gas- en elektriciteitsfactuur moeten vermelden, om de consument ter zake duidelijk in te lichten.

Ook moeten de webapplicaties voor prijsvergelijking worden uitgebreid, zodat ook de door de leveranciers aangeboden pakketten kunnen worden vergeleken. Alleen zo kan de consument de voorgestelde formules objectief met elkaar vergelijken.

De burger moet inzake energieverbruik een ware “actor” worden, en beschikken over de noodzakelijke instrumenten om dat verbruik te begrijpen en in de hand te houden. Dat moet hem op weg zetten naar het meest passende energieverbruik en -gebruik.

Tot slot ondervinden de kmo's, de scholen, de crèches en de zelfstandigen op de energiemarkt kennelijk dezelfde problemen als de huishoudelijke afnemers. Overwogen moet worden om de overeenkomst in verband met de consument uit te breiden tot de kmo's, zoals die worden bepaald bij de elektriciteitswet en de gaswet.

Par conséquent, l'Accord doit être modifié afin d'obliger les fournisseurs à communiquer les tarifs les moins chers par profil d'utilisateur sur la base de différentes caractéristiques du produit (prix fixe ou variable, “on line” ou pas).

Par ailleurs, les fournisseurs d'énergie ne se limitent plus uniquement à la fourniture de gaz et d'électricité mais offrent également des services en matière d'efficacité énergétique, tels que l'entretien et la réparation de la chaudière, un audit énergétique, la gestion à distance des appareils ménagers, les contrats d'assurance des appareils électriques... L'éventuelle facturation par les fournisseurs de cette fourniture de services supplémentaires devrait dès lors être mentionnée séparément sur les factures de gaz et d'électricité pour informer clairement le consommateur du coût de ces services.

Par ailleurs, il est indispensable de prévoir l'élargissement des missions des comparateurs de prix sur internet afin qu'ils comparent également les *packages* offerts par les fournisseurs afin de permettre au consommateur d'avoir une objectivation des formules proposées.

Le citoyen doit penser sa consommation énergétique comme un acteur, en disposant des outils nécessaires pour la comprendre et la maîtriser. Cela doit l'aider à consommer et à utiliser l'énergie de la manière la mieux adaptée possible.

Enfin, il apparaît que les PME, les écoles, les crèches et les indépendants sont confrontés aux mêmes problèmes que les clients résidentiels sur le marché de l'énergie. Un élargissement aux PME – telles que définies dans la loi électricité et la loi gaz – de l'Accord du consommateur doit être envisagé.

Michel de LAMOTTE (cdH)
Catherine FONCK (cdH)
Benoît LUTGEN (cdH)

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

A. overwegende dat de overeenkomst “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt” een belangrijk instrument is inzake consumentenbescherming;

B. overwegende dat België op 18 oktober 2014 door de Europese Commissie in gebreke is gesteld aangaande de omzetting van het Derde Energiepakket van de Europese Unie (inbreukprocedure nr. 2014/2189 – C(2014) 7337 final);

C. overwegende dat de jongste jaren belangrijke inspanningen zijn geleverd om te waarborgen dat de consument zijn energieverbruik beter in de hand houdt, maar dat die inspanningen moeten worden voortgezet;

D. overwegende dat de consumenten van elektriciteit en gas “consumactoren” moeten kunnen worden;

E. overwegende bijgevolg dat de overeenkomst “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt” moet worden gewijzigd, om die aan te passen aan de evolutie van de markt inzake levering van elektriciteit en gas;

F. overwegende dat de factuur de nieuwe door de energieleveranciers aangeboden diensten duidelijk moet aangeven, en dat die diensten meegenomen moeten worden in de nieuwe onderhandeling omtrent die overeenkomst;

G. overwegende dat de kmo's, de scholen, de crèches en de zelfstandigen op de energiemarkt kennelijk dezelfde problemen ondervinden als de huishoudelijke afnemers, en dat er in de overeenkomst dus ook rekening mee moet worden gehouden;

VERZOEKT DE REGERING:

1. opnieuw te onderhandelen over de overeenkomst “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt”, zodat die de volgende verplichtingen bevat:

a) de consument informeren over alle door zijn elektriciteits- en gasleverancier aangeboden voorwaarden en prijzen, zodat die consument met kennis van zaken het product kan kiezen dat het best met zijn verbruik overeenstemt;

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

A. considérant que l'Accord “Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz” est un instrument important en matière de protection du consommateur;

B. considérant la mise en demeure de la Belgique par la Commission européenne le 18 octobre 2014 concernant la transposition du troisième paquet « Énergie » de l'Union européenne (infraction n° 2014/2189 – C(2014) 7337 final);

C. considérant que des efforts importants ont été réalisés ces dernières années afin d'assurer au consommateur une plus grande maîtrise de sa consommation énergétique, mais que ceux-ci doivent se poursuivre;

D. considérant que les consommateurs d'électricité et de gaz doivent pouvoir se transformer en “consomm'acteurs”;

E. considérant par conséquent que l'Accord “Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz” doit être modifié afin d'être adapté à l'évolution du marché de la fourniture d'électricité et de gaz;

F. considérant que les nouveaux services proposés par les fournisseurs d'énergie doivent être clairement identifiés sur la facture et pris en compte dans la renégociation de cet Accord;

G. considérant que les PME, les écoles, les crèches et les indépendants sont confrontés aux mêmes problèmes que les clients résidentiels sur le marché de l'énergie, ces institutions devant dès lors être prises en compte dans cet Accord;

DEMANDE AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL:

1. de renégocier l'Accord “Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz” de manière à ce que cet Accord contienne les obligations suivantes:

a) informer le consommateur de toutes les conditions et les prix offerts par son fournisseur d'électricité et de gaz afin qu'il puisse choisir en connaissance de cause le produit le plus adapté à sa consommation;

b) een verbod instellen op de stilzwijgende verlenging van de voorwaarden en prijzen van een overeenkomst voor de levering van gas en elektriciteit, indien die overeenkomst minder gunstig is dan de door die leverancier aan nieuwe klanten aangeboden voorwaarden;

c) de verplichting opleggen de reeds aangerekende kosten of vergoedingen terug te betalen naar rata van de niet-verbruikte leveringsperiode;

d) een afzonderlijke facturering opleggen voor de levering van extra diensten bovenop de levering van elektriciteit en/of gas, teneinde de consument duidelijk te informeren over de kosten van die diensten;

e) erop toezien dat op de prijsvergelijkingssites op het internet de door leveranciers aangeboden pakketten ook deel uitmaken van de vergelijkingstools, zodat de consument de voorgestelde formules objectief kan vergelijken;

f) de overeenkomst uitbreiden tot de sector van de kmo's, zoals die zijn bepaald in de "elektriciteitswet" van 29 april 1999 en de "gaswet" van 12 april 1965;

g) de overeenkomst uitbreiden tot de collectieve diensten (scholen, kinderdagverblijven en rusthuizen).

2. een wetsontwerp in te dienen om de situatie in overeenstemming te brengen met de elektriciteitsrichtlijn (2009/72/EG) en de gasrichtlijn (2009/73/EG) en kracht van wet te verlenen aan de overeenkomst "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt".

24 mei 2016

b) interdire la reconduction tacite des conditions et des prix d'un contrat de fourniture de gaz et d'électricité si celui-ci est moins avantageux que les conditions offertes par ce fournisseur aux nouveaux clients;

c) imposer le remboursement au prorata de la période de fourniture non utilisée des coûts ou indemnités déjà facturés;

d) imposer une facturation distincte pour la fourniture de services supplémentaires à la fourniture d'électricité et/ou de gaz afin d'informer clairement le consommateur du coût de ces services;

e) veiller à ce que les comparateurs de prix sur internet intègrent dans leurs outils de comparaison les *packages* proposés par les fournisseurs afin de permettre au consommateur d'avoir une objectivation des formules proposées;

f) élargir l'Accord au secteur des PME telles que définies dans la loi "électricité" du 29 avril 1999 et la loi "gaz" du 12 avril 1965;

g) élargir l'Accord aux collectivités telles que les écoles, les crèches, les maisons de repos.

2. de déposer un projet de loi afin de se conformer à la directive sur l'électricité (2009/72/CE) et la directive sur le gaz (2009/73/CE) et donner force de loi à l'Accord "Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz".

24 mai 2016

Michel de LAMOTTE (cdH)
Catherine FONCK (cdH)
Benoît LUTGEN (cdH)