

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

23 juni 2017

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**tot het aanpassen van het akkoord
“De consument in de vrijgemaakte
elektriciteits- en gasmarkt”**

(ingediend door mevrouw Maya Detiège)

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

23 juin 2017

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

**visant à modifier l'accord “Le consommateur
dans le marché libéralisé de l'électricité et
du gaz”**

(déposée par Mme Maya Detiège)

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-GO!	:	Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture
DéFI	:	Démocrate Fédéraliste Indépendant
PP	:	Parti Populaire
Vuye&Wouters	:	Vuye&Wouters

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:	Abréviations dans la numérotation des publications:
DOC 54 0000/000: Parlementair document van de 54 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 54 0000/000: Document parlementaire de la 54 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA: Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA: Questions et Réponses écrites
CRIV: Voorlopige versie van het Integraal Verslag	CRIV: Version Provisoire du Compte Rendu intégral
CRABV: Beknopt Verslag	CRABV: Compte Rendu Analytique
CRIV: Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)	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: Plenum	PLEN: Séance plénière
COM: Commissievergadering	COM: Réunion de commission
MOT: Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)	MOT: Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers	Publications officielles éditées par la Chambre des représentants
Bestellingen: Natieplein 2 1008 Brussel Tel. : 02/ 549 81 60 Fax : 02/549 82 74 www.dekamer.be e-mail : publicaties@dekamer.be	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
De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier	Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Volgens het marktrapport van de VREG schakelden in 2016 één op de vijf Vlaamse gezinnen over naar een goedkopere energieleverancier. Klanten kiezen meer en meer voor een groepsaankoop omdat ze dan jaarlijks gemiddeld 200 euro kunnen besparen op hun energiefactuur.

Verschillende provinciebesturen en coöperatieven als SamenSterker organiseren groepsaankopen, onder andere voor elektriciteit en gas, zowel voor gezinnen als voor kmo's. De acties zijn succesvol: vorig jaar stapten bij SamenSterker 29 644 gezinnen over naar een goedkoper contract en bespaarden in totaal 6 miljoen euro. In 2016 stapten ook 292 bedrijven over en bespaarden zo samen 110 000 euro. Deze cijfers tonen aan dat een groot deel van de bevolking nog steeds teveel betaalt voor hun verbruik en dat er verbetering mogelijk is in het beschermen van de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt. Het activiteitenverslag 2016 van de Ombudsdienst Energie ¹ bevestigt deze vaststelling.

Er werden al grote inspanningen geleverd inzake de bescherming van de consument via het Akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt". Het consumentenakkoord bestaat ondertussen meer dan 10 jaar en strekt ertoe de consumenten te beschermen tegen eventuele onrechtmatige praktijken of misleidende informatie in hun relaties met deze leveranciers. In die optiek werd in het akkoord een gedragscode opgenomen voor "verkoop buiten de onderneming" en "verkoop op afstand". De verplichtingen van de gedragscode gelden voor de leverancier en voor zijn eventuele verkoopsagenten en hebben betrekking op de voorlichting van de consument en op het sluiten van de overeenkomst voor het leveren van elektriciteit en/of gas.

Ondanks de duidelijke verbetering in de regulering van de energiemarkt, is de consument nog niet ten volle beschermd en is het zinvol om het consumentenakkoord nog verder uit te breiden. Volgende voorbeelden illustreren op welke wijze het akkoord nog kan worden verbeterd.

¹ OMBUDSDIENST voor ENERGIE, Activiteitenverslag 2016. Internet: http://www.ombudsmanenergie.be/sites/default/files/content/download/files/fodb04_6001_ra16_nl_v7b1.pdf

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Selon le rapport (*Marktrapport*) de la VREG (régulateur flamand du marché de l'électricité et du gaz), un ménage flamand sur cinq a changé de fournisseur d'énergie en 2016 afin de bénéficier de prix plus avantageux. Les clients optent de plus en plus pour une formule d'achat groupé, qui permet en effet de réaliser en moyenne une économie de 200 euros par an sur la facture énergétique.

Différentes administrations provinciales et coopératives (comme SamenSterker) organisent des groupements d'achat, notamment pour le gaz et l'électricité, tant pour les ménages que pour les PME. Ces initiatives remportent un franc succès: l'année passée, 29 644 ménages ont négocié via SamenSterker un contrat plus avantageux et ont réalisé au total une économie de 6 millions d'euros. De même, 292 entreprises ont franchi le pas en 2016 et ont économisé ensemble 110 000 euros. Ces chiffres montrent qu'une grande partie de la population paye encore trop cher pour sa consommation d'énergie et que des améliorations sont possibles en matière de protection du consommateur sur le marché libéralisé de l'électricité et du gaz. Le rapport d'activités 2016 du Service de médiation de l'énergie¹ confirme cette constatation.

Des efforts importants ont déjà été fournis en matière de protection du consommateur dans le cadre de l'accord "Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz". Cet accord existe depuis plus de dix ans et vise à protéger les consommateurs contre d'éventuelles pratiques abusives ou informations trompeuses dans leurs relations avec les fournisseurs d'énergie. Dans cette optique, l'accord intègre un code de conduite portant sur la "vente hors établissement" et la "vente à distance". Les obligations contenues dans ce code de conduite s'appliquent au fournisseur et à ses éventuels agents commerciaux et ont trait à l'information du consommateur et à la conclusion du contrat de fourniture de gaz et/ou d'électricité.

Malgré la claire avancée que représente cet accord sur le plan de la régulation du marché de l'énergie, le consommateur n'est pas encore parfaitement protégé et il serait opportun de renforcer cet accord. Les exemples ci-après illustrent de quelle manière l'accord pourrait encore être amélioré.

¹ Service de médiation de l'énergie, Rapport d'activités 2016. Internet: http://www.mediateurenergie.be/sites/default/files/content/download/files/fodb04_6001_ra16_fr_v51.pdf

Opvallend is dat kmo's en kleine zelfstandigen niet dezelfde bescherming genieten omdat zij worden beschouwd als professionele eindafnemers. Zij beschikken vaak niet over de bruikbare en vereiste kennis om het voor hen goedkoopste tarief te vinden of het hoofd te bieden aan de problemen waarmee ze worden geconfronteerd.

Vanaf 13 september 2012 werden de verbrekingsvergoedingen bij een vroegtijdige verbreking van een contract afgeschaft. We merken dat sommige leveranciers een verdoken verbrekingsvergoeding proberen aan te rekenen, bijvoorbeeld door een vaste vergoeding voor een volledig jaar te factureren op de slotfactuur in plaats van deze enkel aan te rekenen voor de duur van de werkelijke levering van elektriciteit en/of aardgas. Een korting die werd beloofd, is pas verworven nadat alle kleine lettertjes werden nageleefd. Een korting in de praktijk misbruiken als verbrekingsvergoeding door de korting terug te vorderen als je op het verkeerde moment overstapt naar een andere leverancier, kan dus nog.

Als consumenten een voordelig contract hebben gesloten bij een energieleverancier via een groepsaankoop, kan de leverancier het contract hernieuwen aan het goedkoopst equivalent product. Door het specifiek contracttype van de klant uit zijn aanbod te halen, is de leverancier ingedekt dat hij niet jarenlang hoeft te leveren aan het voordelige tarief voor de klant. De leverancier kan een contract stilzwijgend verlengen bij klanten die een voor hen nadelig contract hebben gesloten. Klanten met duurdere slapende contracten die nog steeds worden gefactureerd aan de tarieven van hun oorspronkelijk contract, betalen mogelijk al jaren te veel voor een identiek recent product.

Wanneer een nieuwe bewoner een huis betreft, starten verschillende leveranciers de facturen op naam van de nieuwe bewoner zonder dat zij een geldig leveringscontract hebben gesloten. Leveranciers kunnen daardoor eender welk tarief voor de energieprijzen en jaarlijkse vergoeding aanrekenen.

Il est frappant de constater notamment que les PME et les petits indépendants ne bénéficient pas de la même protection, au motif qu'ils sont considérés comme des clients finals professionnels. Or ils ne disposent souvent pas des connaissances pratiques et nécessaires pour trouver le tarif le plus avantageux ou pour résoudre les problèmes auxquels ils sont confrontés.

Depuis le 13 septembre 2012, les indemnités de rupture en cas de résiliation prématurée d'un contrat ont été supprimées. Nous constatons cependant que certains fournisseurs essaient de faire payer à leur client une indemnité de rupture déguisée, par exemple en comptant une indemnité forfaitaire pour une année entière sur la facture de clôture, au lieu de la calculer au *pro rata* de la durée de fourniture effective d'électricité et/ou de gaz naturel. De même, une ristourne promise n'est réellement acquise que lorsque toutes les conditions figurant au dos de la facture ont été remplies. C'est ainsi que dans la pratique, il est toujours possible pour un fournisseur de transformer abusivement une ristourne en indemnité de rupture en réclamant le remboursement de la ristourne si le client change de fournisseur au "mauvais" moment.

Lorsque des consommateurs ont conclu un contrat avantageux auprès d'un fournisseur d'énergie par le biais d'un achat groupé, le fournisseur peut renouveler le contrat en se basant sur le produit équivalent le moins cher qu'il propose à ce moment. En supprimant de son offre le contrat-type spécifique du client, le fournisseur échappe à l'obligation de lui fournir l'énergie pendant des années au tarif avantageux fixé au départ. Le fournisseur peut aussi reconduire tacitement les contrats de clients ayant conclu un contrat peu avantageux pour eux. C'est ainsi que des clients ayant des contrats "dormants" peuvent continuer à se voir facturer leur énergie au tarif fixé dans leur contrat initial, payant ainsi, parfois pendant des années, des montants trop élevés par rapport à un produit identique mais plus récent.

Lorsqu'un nouvel occupant emménage dans un logement, différents fournisseurs lui envoient des factures à son nom, bien qu'ils n'aient conclu aucun contrat de fourniture valable à cet effet. Ils peuvent de ce fait appliquer n'importe quel tarif pour le prix de l'énergie et la redevance annuelle.

Zoals bleek uit de recente studie van FOD Economie², beschikt één op vijf huishoudens niet over een internet-aansluiting. Toch zetten verschillende leveranciers druk op klanten om over te stappen naar hun online diensten of om te betalen met een domiciliëring, door bijvoorbeeld bij tussentijdse facturen geen vooraf ingevuld overschrijvingsformulier mee te sturen, wel facturen te sturen met de post maar geen kredietnota's, de klant niet in te lichten dat er een kredietnota werd opgemaakt die enkel op het online krantenportaal te zien is,...

Sommige energieleveranciers gaan steeds actiever en agressiever over tot deur-aan-deurverkoop en verkoop op afstand en op de openbare of private weg. Dit geeft steeds vaker aanleiding tot ongewenste leverancierswissels en schrijnende toestanden voor kansarme, mindervalide en oudere eindafnemers. De informatie die de verkoopagent aan de consument verstrekt vertoont een groot gebrek aan transparantie. Klanten weten niet wat ze hebben getekend of het tariefvoorstel stemt niet overeen met het uiteindelijke contract. Deze praktijken zijn niet conform met de gedragscode voor "verkopen gesloten buiten verkooppunten" en "verkopen op afstand".

Op de facturen van energieleveranciers staat enorm veel informatie, deels verplicht, en de factuurmodellen van leveranciers verschillen zo goed als allemaal. Hierdoor is het voor de consument moeilijk om de afgesproken en aangerekende prijzen, tarieven, kosten en kortingen te beoordelen en te vergelijken. Voor heel wat consumenten bemoeilijkt al deze informatie de verstaanbaarheid van de facturen.

Uit de studie van CREG van 17 december 2015³ blijkt dat 63 % van de elektriciteitsklanten en 44 % van de aardgasklanten het duurste product heeft bij zijn energieleverancier. Dit tegenover 3 % van de elektriciteitsklanten en 5 % van de aardgasklanten met het goedkoopste product. Dit is vreemd omdat het consumentenakkoord bepaalt dat de leverancier jaarlijks de goedkoopste tariefformule moet meedelen aan de klant op basis van zijn verbruik. We kunnen uit de cijfers van de CREG afleiden dat dit nog niet correct wordt toegepast.

² FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, Barometer van de informatiemaatschappij 2016, 5 juli 2016, http://economie.fgov.be/nl/binaries/Barometer_van_de_informatiemaatschappij_2016_tcm325-278973.pdf

³ CREG, Studie over "de samenstelling van de productportefeuilles per leverancier en mogelijk besparingspotentiëlen voor gezinnen, kmo's en zelfstandigen op de Belgische elektriciteits- en aardgasmarkt", 17 december 2015, internet: <http://www.creg.info/pdf/Studies/F1496NL.pdf>

Ainsi que l'a révélé l'étude menée récemment par le SPF Économie², un ménage sur cinq ne dispose pas d'une connexion Internet. Plusieurs fournisseurs pressent malgré tout leurs clients de passer aux services en ligne ou de payer par domiciliation, par exemple, en leur envoyant les factures intermédiaires en omettant le bulletin de virement précomplété, en envoyant effectivement les factures par la poste, mais sans note de crédit, en ne les informant pas qu'une note de crédit a été établie, laquelle n'est visible que sur le portail client,...

Certains fournisseurs d'énergie appliquent de plus en plus activement et agressivement des techniques de vente de porte à porte, de vente à distance et de vente sur la voie publique ou privée. Ces pratiques donnent de plus en plus souvent lieu à des changements de fournisseur non souhaités et à des conséquences dramatiques pour des clients finals précarisés, moins valides et âgés. Les informations communiquées par l'agent commercial au consommateur sont particulièrement opaques. Les clients ignorent ce qu'ils ont signé, ou alors, la proposition tarifaire ne correspond pas au contrat final. Ces pratiques sont contraires au code de conduite pour la "vente hors établissement" et la "vente à distance".

Les factures des fournisseurs d'énergie comportent quantité d'informations, dont certaines sont obligatoires, mais les modèles de facturation diffèrent pratiquement tous. De ce fait, il est difficile pour le consommateur d'évaluer et de comparer les prix, tarifs, coûts et réductions qui ont été convenus et facturés. Face à cette profusion d'informations, bon nombre d'entre eux ont du mal à comprendre leurs factures.

Il ressort d'une étude de la CREG du 17 décembre 2015³ que 63 % des consommateurs d'électricité et 44 % des consommateurs de gaz naturel ont le produit le plus cher auprès de leur fournisseur d'énergie alors que 3 % des consommateurs d'électricité et que 5 % des consommateurs de gaz naturel disposent du produit le moins cher. C'est étrange parce que l'accord de consommation prévoit que le fournisseur doit communiquer annuellement la formule tarifaire la moins chère au client en fonction de sa consommation. On peut déduire des chiffres de la CREG que cette obligation n'est pas encore mise en œuvre correctement.

² SPF Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie, http://economie.fgov.be/fr/binaries/Barometre_de_la_societe_de_l_information_2016_tcm326-278973.pdf

³ 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, internet: <http://www.creg.info/pdf/Studies/F1496FR.pdf>

In deze resolutie formuleren wij aanbevelingen om het consumentenakkoord verder uit te breiden naar kmo's en kleine zelfstandigen en de overeenkomst te versterken om de consument nog beter te beschermen. Wij vragen de minister om instanties en organisaties die actief zijn binnen de energiemarkt en de bestrijding van de energiearmoede te betrekken bij de evaluatie en de verbetering van het consumentenakkoord.

Maya DETIEGE (sp.a)

Dans la présente résolution, nous formulons des recommandations visant à étendre l'accord de consommation aux PME et aux petits indépendants ainsi qu'à le renforcer afin d'encore mieux protéger le consommateur. Nous demandons au ministre d'associer les instances et les organisations actives sur le marché de l'énergie et dans la lutte contre la précarité énergétique à l'évaluation et à l'amélioration de l'accord de consommation.

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

A. gelet op het feit dat kmo's en kleine zelfstandigen niet dezelfde bescherming genieten als consumenten terwijl zij niet beschikken over de bruikbare en vereiste kennis om het hoofd te bieden aan de problemen waarmee ze worden geconfronteerd;

B. overwegende dat sommige leveranciers verdoken vergoedingen aanrekenen via een vaste vergoeding voor een volledig jaar op de slotafrekening bij vervroegde opzeg of vertrek;

C. overwegende dat een leverancier een contract stilzwijgend kan verlengen bij klanten die een voor hen nadelig contract hebben gesloten en deze klanten bijgevolg jaren te veel kunnen betalen voor een goedkoper identiek product;

D. overwegende dat sommige leveranciers energiecontracten verlengen/hernieuwen tegen een hogere prijs zonder dat hiervoor de uitdrukkelijke voorafgaandelijke instemming van de klant wordt gevraagd;

E. gelet op het feit dat bij verhuis sommige leveranciers zich het recht toekennen om de nieuwe bewoner zonder geldig leveringscontract facturen te sturen;

F. overwegende dat leveranciers aandringen bij klanten om digitale facturen te ontvangen of over te stappen op domiciliëring zonder dat de klant dit wil;

G. gelet op het feit dat sommige energieleveranciers steeds actiever en agressiever overgaan tot deur-aan-deurverkoop en verkoop op de openbare of private weg, en dit steeds vaker aanleiding geeft tot ongewenste leverancierswissels en schrijnende toestanden voor kansarme, mindervalide en oudere eindafnemers;

J. gelet op de verschillen tussen de wijze waarop iedere leverancier de informatie op facturen vermeldt, is het voor de consument moeilijk de factuur te begrijpen, te beoordelen en te vergelijken;

K. gelet op de vele instanties en organisaties die actief zijn binnen de energiemarkt en de bestrijding van de energiearmoede op federaal en gewestelijk vlak;

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

A. considérant que les PME et les petits indépendants ne bénéficient pas de la même protection que les consommateurs, alors qu'ils ne disposent pas des connaissances pratiques et nécessaires pour résoudre les problèmes auxquels ils sont confrontés;

B. considérant que certains fournisseurs facturent des indemnités de rupture déguisées en comptant une indemnité forfaitaire pour une année entière sur la facture de clôture en cas de résiliation anticipée ou de départ;

C. considérant qu'un fournisseur peut reconduire tacitement le contrat de clients ayant conclu un contrat qui leur est défavorable et que, par conséquent, ces clients risquent de payer trop pendant des années pour un produit identique qui est proposé à un meilleur tarif;

D. considérant de certains fournisseurs reconduisent/renouvellent des contrats énergétiques à un tarif plus élevé sans demander préalablement l'accord explicite du client;

E. considérant qu'en cas de déménagement, certains fournisseurs s'accordent le droit d'envoyer des factures au nouvel occupant sans qu'un contrat de livraison valable ait été conclu;

F. considérant que des fournisseurs insistent auprès des clients pour que ceux-ci acceptent de recevoir des factures numériques ou de souscrire une domiciliation sans qu'ils le souhaitent;

G. considérant que certains fournisseurs d'énergie appliquent de plus en plus activement et agressivement des techniques de vente de porte à porte et de vente sur la voie publique ou privée, et que ce phénomène se traduit de plus en plus souvent par des changements de fournisseur non désirés et des conséquences dramatiques pour des clients finals précarisés, moins valides et plus âgés;

J. considérant qu'en raison des différences dans la manière dont chaque fournisseur mentionne les informations sur les factures, le consommateur éprouve des difficultés à comprendre, à apprécier et à comparer la facture;

K. vu les nombreuses instances et organisations actives sur le marché de l'énergie et dans la lutte contre la précarité énergétique aux niveaux fédéral et régional;

VERZOEKT DE FEDERALE REGERING:

1. het consumentenakkoord en de gedragscode uit te breiden naar kmo's op het vlak van energie en volgende tekst toe te voegen in de inleiding van het consumentenakkoord: *“Onder “consument” wordt verstaan elke residentiële eindafnemer en kmo (niet-residentiële gebruikers met een jaarlijks verbruik van max. 100 000 kWh gas en max. 50 000 kWh elektriciteit)”*;

2. enkele punten in het consumentenakkoord bij te werken en te versterken, met name:

a) het verbieden van het aanrekenen van een verbrekingsvergoeding, ongeacht de benaming;

b) voorkomen dat het tarief na stilzwijgende verlenging nadeliger is voor de klant dan de prijzen en voorwaarden die aan nieuwe klanten worden aangeboden;

c) een verhuis kan geen aanleiding geven tot de aanrekening van verbruik aan de nieuwe bewoner/eigenaar door de oude leverancier, zonder dat deze laatste beschikt over een geldig leveringscontract met de nieuwe bewoner/eigenaar;

d) de overschrijving wordt altijd meegestuurd bij de te betalen factuur;

e) kredietnota's worden op eenzelfde manier aan de klant bezorgd als de facturen die ze vervangen of verbeteren;

f) bij verkoop aan de consument gesloten buiten de verkooppuimten onthoudt de leverancier zich van elke deur-aan-deurverkoop en verkoop op de openbare of private weg;

g) de energieleverancier deelt aan elke consument mee wat op dat ogenblik zijn goedkoopste tariefformule is op basis van het verbruiksprofiel van de klant en geeft een simulatie van de all-in prijs per product die de leverancier aanbiedt, met de kenmerken van het desbetreffende product. De leverancier stuurt deze mededeling jaarlijks, per cyclus van 12 maanden, en na elk contact met de klant bij een verkoop gesloten buiten verkooppuimten of een verkoop op afstand.

In bijlage bij en integraal deel uitmakend van deze resolutie worden de concrete aanpassingen aan het bestaande consumentenakkoord weergegeven.

DEMANDE AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL:

1. d'étendre l'Accord du consommateur et le code de conduite aux PME en matière d'énergie et d'insérer le texte suivant dans l'introduction de l'Accord du consommateur: *“Par “consommateur”, il faut entendre tout consommateur final résidentiel et toute PME (utilisateur non résidentiel ayant une consommation maximale de 100 000 kWh de gaz et de 50 000 kWh d'électricité)”*;

2. de modifier et de renforcer certains points de l'Accord du consommateur de manière à:

a) interdire l'application d'une indemnité de rupture, quelle que soit sa dénomination;

b) éviter que les tarifs appliqués après une reconduction tacite soient moins avantageux pour le client que les conditions et les tarifs proposés aux nouveaux clients;

c) interdire que le déménagement puisse donner lieu à la facturation de consommation au nouvel habitant ou au nouveau propriétaire par l'ancien fournisseur sans que ce dernier ait conclu un contrat de livraison valable avec le nouvel habitant ou avec le nouveau propriétaire;

d) imposer que le formulaire de virement soit toujours joint à la facture à payer;

e) imposer que les notes de crédit soient envoyées au client par le même canal que les factures qu'elles remplacent ou corrigent;

f) imposer que, dans le cadre d'une vente conclue en dehors des espaces de vente, le fournisseur s'abstienne de toute forme de vente de porte à porte et de vente sur la voie publique ou privée;

g) imposer que le fournisseur d'énergie communique à chaque consommateur la formule tarifaire la moins chère du moment suivant le profil de consommation du client, et fournisse au consommateur une simulation du prix “tout compris”, par produit offert par le fournisseur, en mentionnant les caractéristiques du produit concerné. Le fournisseur enverra cette communication une fois par an, par cycle de douze mois, ainsi qu'après chaque contact avec le client dans le cadre d'une vente conclue en dehors des espaces de vente ou à distance.

Les modifications concrètes à apporter à l'Accord du consommateur en vigueur sont jointes à la présente proposition de résolution sous la forme d'une annexe faisant partie intégrante de ladite proposition.

3. een eenvoudige en eenvormige factuur uit te werken, in voorafgaand overleg met de stakeholders, zoals de FOD Economie, AD Energie, AD Economische reglementering en AD Economische Inspectie, de federale en gewestelijke regulatoren, de consumenten- en armoedeorganisaties, de Ombudsdienst voor Energie en de energieleveranciers;

4. om instanties en organisaties die actief zijn op de energiemarkt en de bestrijding van energiearmoede op federaal en gewestelijk vlak, zoals regulatoren, administraties, agentschappen, consumenten- en armoedeorganisaties en de Ombudsdienst voor Energie zoveel mogelijk te betrekken bij de evaluatie en verbetering van het consumentenakkoord.

15 mei 2017

Maya DETIEGE (sp.a)

3. d'élaborer une facture simplifiée et uniformisée, qui serait le fruit d'une concertation préalable avec les parties prenantes, telles que le SPF Économie, la DG Énergie, la DG Réglementation économique et la DG Inspection économique ainsi que les régulateurs fédéraux et régionaux, les organisations de lutte contre la pauvreté, les organisations de consommateurs, le service de médiation de l'énergie et les fournisseurs d'énergie;

4. d'associer autant que possible à l'évaluation et à l'amélioration de l'accord de consommation les instances et les organisations qui sont actives sur le marché de l'énergie et dans la lutte contre la précarité énergétique au niveau fédéral et régional, telles que les régulateurs, les administrations, les agences, les organisations de lutte contre la pauvreté, les organisations de consommateurs et le service de médiation de l'énergie.

15 mai 2017

BIJLAGE

ANNEXE

Basistekst Nederlands	Geconsolideerde versie Nederlands
<p style="text-align: center;">punt II.2.</p> <p>De verkopen aan de consument gesloten buiten de verkoopp ruimten moeten het voorwerp uitmaken van een schriftelijk en ondertekend contract. De verkoper overhandigt de consument een origineel en duidelijk leesbaar exemplaar van het door beide partijen ondertekend contract.</p> <p style="text-align: center;">punt III.2.1.</p> <p>Bij opzegging/beëindiging van een lopende leveringsovereenkomst wordt nooit een schade- of verbrekingsvergoeding 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.</p>	<p style="text-align: center;">punt II.2.</p> <p><u>De leverancier onthoudt zich van elke deur-aan-deurverkoop en verkoop op de openbare of private weg.</u></p> <p>De verkopen aan de consument gesloten buiten de verkoopp ruimten moeten het voorwerp uitmaken van een schriftelijk en ondertekend contract. De verkoper overhandigt de consument een origineel en duidelijk leesbaar exemplaar van het door beide partijen ondertekend contract.</p> <p style="text-align: center;">punt III.2.1.</p> <p>Bij opzegging/beëindiging van een lopende leveringsovereenkomst wordt nooit een schade of verbrekingsvergoeding, <u>ongeacht de benaming</u>, wordt aangerekend aan de consument, noch kan enig <u>beloofde verworven</u> korting worden teruggevorderd, ook niet wanneer de effectieve switch zou worden doorgevoerd voor het verstrijken van de wettelijke opzegtermijn van één maand. <u>Reeds aangerekende kosten of vergoedingen worden pro rata terugbetaald voor de nog niet verstreken leveringsperiode.</u></p>
<p style="text-align: center;">punt IV.6.</p>	<p style="text-align: center;">punt IV.6.</p> <p><u>De verhuizing geen aanleiding kan geven tot de aanrekening van verbruik aan de nieuwe bewoner/eigenaar door de oude leverancier zonder dat deze laatste over een geldig leveringscontract met de nieuwe bewoner/eigenaar beschikt.</u></p>

<p style="text-align: center;">punt V.1.14.</p> <p>Te voorzien in diverse betalingsmogelijkheden waaronder minstens de domiciliëring en de overschrijving. Voor een overschrijving mogen geen bijkomende kosten worden aangerekend. De beide betalingsmogelijkheden worden onder deze voorwaarden verzekerd voor elke tarief-formule die de leverancier aanbiedt.</p>	<p style="text-align: center;">punt V.1.14.</p> <p>Te voorzien in de diverse betaalmogelijkheden waaronder minstens de domiciliëring en de overschrijving <u>die wordt meegestuurd bij de te betalen factuur</u>, geen bijkomstige kosten worden aangerekend. De beide betalingsmogelijkheden worden onder deze voorwaarden verzekerd voor elke tarief-formule die de leverancier aanbiedt. <u>Kredietnota's worden op eenzelfde manier aan de klant bezorgd als de facturen die ze vervangen of verbeteren.</u></p>
---	--

punt VI.6.	punt VI.6.
<p>Stilzwijgende verlenging houdt in dat de bestaande overeenkomst zonder enige wijziging in het nadeel van de consument wordt verder gezet voor een nieuwe termijn.</p> <p>Wanneer een leverancier niet wenst over te gaan tot een stilzwijgende verlenging, maakt hij de consument een nieuw voorstel van leveringsovereenkomst over ten minste twee maanden voor de einddatum van de lopende overeenkomst. Daarbij legt hij duidelijk, ondubbelzinnig en op een specifieke wijze uit waarin de nieuw voorgestelde voorwaarden verschillen van de bestaande overeenkomst.</p> <p>De leverancier verzoekt de consument zijn instemming met het nieuwe voorstel uitdrukkelijk te bevestigen via brief of andere duurzame drager, dan wel van leverancier te wisselen. Wanneer de consument tegen de einddatum van de lopende overeenkomst op dit verzoek niet heeft gereageerd, verbindt de leverancier er zich toe hem verder te blijven beleveren aan het op dat ogenblik goedkoopste equivalent product van bepaalde duur dat hij op de markt aanbiedt. De leverancier brengt de consument hiervan uitdrukkelijk op de hoogte via brief of een andere duurzame gegevensdrager. Deze bevestiging is niet vereist, wanneer bij het nieuw voorstel de leverancier duidelijk en ondubbelzinnig heeft bevestigd dat het om het goedkoopste tarief gaat voor het equivalent product.</p>	<p>Stilzwijgende verlenging inhoudt dat de bestaande overeenkomst zonder enige wijziging in het nadeel van de consument wordt verder gezet voor een nieuwe termijn. <u>Dit betekent onder meer dat de prijzen en voorwaarden van de verlengde overeenkomst niet nadeliger mogen zijn dan de prijzen en voorwaarden die aan nieuwe klanten aangeboden worden. Indien de producten waarop de verlenging betrekking heeft toch nadeliger zijn, is er geen sprake meer van stilzwijgende verlenging.</u></p> <p>Wanneer een leverancier niet wenst over te gaan tot een stilzwijgende verlenging, hij de consument <u>via een afzonderlijk schrijven</u>, een nieuw voorstel van leveringsovereenkomst overmaakt ten minste twee maanden voor de einddatum van de lopende overeenkomst. <u>Op dit afzonderlijk schrijven verzoekt de leverancier de consument zijn instemming met het nieuwe voorstel, uitdrukkelijk te bevestigen via brief of andere duurzame drager, dan wel van leverancier te wisselen.</u></p> <p>Wanneer de consument tegen de einddatum van de lopende overeenkomst op dit verzoek niet heeft gereageerd, verbindt de leverancier er zich toe hem verder te blijven beleveren aan het op dat ogenblik goedkoopste equivalent product van bepaalde duur dat hij op de markt aanbiedt. De leverancier brengt de consument hiervan uitdrukkelijk op de hoogte via brief of een andere duurzame gegevensdrager. Deze bevestiging is niet vereist, wanneer bij het nieuw voorstel de leverancier duidelijk en ondubbelzinnig heeft bevestigd dat het om het goedkoopste tarief gaat voor het equivalent product.</p>

<p style="text-align: center;">punt VI.14.</p> <p>De energieleverancier deelt aan elke consument die bij hem klant is, jaarlijks, per cyclus van 12 maanden, mee welke op dat ogenblik zijn goedkoopste tariefformule is volgens zijn verbruik. Deze individueel naar de consument gerichte mededeling moet op een duidelijke en opvallende manier gebeuren en mag niet worden verdrongen door andere commerciële boodschappen. De leverancier kan de goedkoopste tariefformule weergeven voor contracten met vaste prijs en voor contracten met variabele prijs. Hij kan deze informatie aanvullen met de kenmerken van het desbetreffende product. Deze mededeling gebeurt schriftelijk of, voor zover de consument hiermee op voorhand heeft ingestemd, op een andere duurzame gegevensdrager. De consument die dit wenst, kan zonder kosten overstappen naar de goedkoopste tariefformule.</p>	<p style="text-align: center;">punt VI.14.</p> <p>De energieleverancier deelt aan elke consument die bij hem klant is, jaarlijks, per cyclus van 12 maanden, mee wat op dat ogenblik zijn goedkoopste tariefformule is volgens zijn verbruik op basis van het verbruiksprofiel van de klant. Deze individueel naar de consument gerichte mededeling moet op een duidelijke en opvallende manier gebeuren en mag niet worden verdrongen door andere commerciële boodschappen. De leverancier kan de goedkoopste tariefformule weergeven voor contracten met vaste prijs en voor contracten met variabele prijs dient de consument, <u>op basis van zijn verbruik, een simulatie te geven van wat de all-in prijs per product dat de leverancier aanbiedt.</u> Hij kan deze informatie aanvullen met de kenmerken van het desbetreffende product. Deze mededeling gebeurt schriftelijk of, voor zover de consument hiermee op voorhand heeft ingestemd, op een andere duurzame gegevensdrager. De consument die dit wenst, kan zonder kosten overstappen naar de goedkoopste tariefformule. <u>De leverancier verstuurt deze mededeling jaarlijks, per cyclus van 12 maanden, en afzonderlijk van een factuur alsook na elk contact met de klant bij een verkoop gesloten buiten verkooppunten of een verkoop op afstand.</u></p>
--	--

Texte de base en français	Version consolidée en français
<p>point II.2.</p> <p>Les ventes au consommateur conclues hors établissement doivent faire l'objet d'un contrat écrit et signé. Le vendeur transmet au consommateur un exemplaire original clairement lisible du contrat signé par les deux parties.</p>	<p>point II.2.</p> <p><u>Le fournisseur s'abstient de toute vente en porte-à-porte ou de vente sur la voie publique ou privée.</u></p> <p>Les ventes au consommateur conclues hors établissement doivent faire l'objet d'un contrat écrit et signé. Le vendeur transmet au consommateur un exemplaire original clairement lisible du contrat signé par les deux parties.</p>
<p>point III.2.1.</p> <p>En cas de résiliation/cessation d'un contrat de fourniture en cours, il n'est jamais porté en compte au consommateur un dédommagement ou une indemnité de rupture. La restitution d'une quelconque réduction de prix définitivement acquise n'est pas exigée. Ces règles valent également en cas de <i>switch</i> effectif avant l'expiration du délai légal de résiliation d'un mois.</p>	<p>point III.2.1.</p> <p>En cas de résiliation/cessation d'un contrat de fourniture en cours, il n'est jamais porté en compte au consommateur un dédommagement ou une indemnité de rupture, <u>quel qu'en soit le nom</u>. La restitution d'une quelconque réduction de prix <u>promise définitivement acquise</u> n'est pas exigée. Ces règles valent également en cas de <i>switch</i> effectif avant l'expiration du délai légal de résiliation d'un mois. <u>Les coûts ou les indemnités déjà facturés sont remboursés au prorata de la période de fourniture non utilisée.</u></p>
<p>point IV.6.</p>	<p>point IV.6.</p> <p><u>Le déménagement ne peut donner lieu à la facturation de consommation au nouvel habitant ou au nouveau propriétaire par l'ancien fournisseur sans que ce dernier ait conclu un contrat de livraison valable avec le nouvel habitant ou avec le nouveau propriétaire.</u></p>
<p>point V.1.14.</p> <p>Prévoir plusieurs possibilités de paiement parmi lesquelles au moins la domiciliation et le virement. Une opération de paiement par virement ne donne pas droit à des frais</p>	<p>point V.1.14.</p> <p>Prévoir plusieurs possibilités de paiement parmi lesquelles au moins la domiciliation et le virement. Une opération de paiement par virement, <u>envoyé avec la facture à payer</u>, ne</p>

<p>supplémentaires. Ces deux possibilités de paiement sont garanties à ces conditions pour chaque formule tarifaire offerte par le fournisseur.</p>	<p>donne pas droit à des frais supplémentaires. Ces deux possibilités de paiement sont garanties à ces conditions pour chaque formule tarifaire offerte par le fournisseur. <u>Les notes de crédit sont envoyées au client par le même canal que les factures qu'elles remplacent ou corrigent.</u></p>
<p>point VI.6.</p> <p>Une reconduction tacite implique la continuation du contrat pour un nouveau délai, sans aucune modification au détriment du consommateur.</p> <p>Un fournisseur ne souhaitant pas procéder à une reconduction tacite, soumet une nouvelle proposition de contrat de fourniture au consommateur au moins deux mois avant la date de la fin du contrat en cours. De plus, il explique, de manière claire, non équivoque et spécifique, sur quels points les nouvelles conditions proposées diffèrent du contrat en cours. Le fournisseur demande au consommateur de confirmer expressément son accord sur la nouvelle proposition, par lettre ou sur un autre support durable, ou de changer de fournisseur. Si, à la date finale du contrat en cours, le consommateur n'a pas donné suite à cette demande, le fournisseur s'engage à continuer à lui fournir le produit équivalent à durée déterminée le moins cher qu'il offre en vente à ce moment. Le fournisseur en informe explicitement le consommateur par lettre ou sur un autre support durable. Cette confirmation n'est pas exigée si le fournisseur a confirmé, lors de la nouvelle proposition et de façon claire et non équivoque, que le produit équivalent proposé est celui au tarif le moins cher.</p>	<p>point VI.6.</p> <p>Une reconduction tacite implique la continuation du contrat pour un nouveau délai, sans aucune modification au détriment du consommateur. <u>Cela signifie notamment que les conditions et les prix du contrat reconduit ne peuvent pas être moins avantageux que les conditions et les prix qui sont offerts aux nouveaux clients. Si les produits concernés par la reconduction sont quand même désavantageux, il n'est plus question d'une reconduction tacite.</u></p> <p>Un fournisseur ne souhaitant pas procéder à une reconduction tacite, soumet une nouvelle proposition de contrat de fourniture au consommateur, <u>par le biais d'un document séparé</u>, au moins deux mois avant la date de la fin du contrat en cours. <u>Sur ce document séparé</u>, le fournisseur demande au consommateur de confirmer expressément son accord sur la nouvelle proposition, par lettre ou sur un autre support durable, ou de changer de fournisseur.</p> <p>Si, à la date finale du contrat en cours, le consommateur n'a pas donné suite à cette demande, le fournisseur s'engage à continuer à lui fournir le produit équivalent à durée déterminée le moins cher qu'il offre en vente à ce moment. Le fournisseur en informe explicitement le consommateur par lettre ou sur un autre support durable. Cette confirmation n'est pas exigée si le fournisseur a confirmé, lors de la nouvelle proposition et de façon claire et non équivoque, que le produit équivalent proposé est celui au tarif le moins cher.</p>

<p>point VI.14.</p> <p>Une fois par an, par cycle de 12 mois, le fournisseur d'énergie communique à chaque consommateur client la formule tarifaire la moins chère du moment suivant sa consommation. Cette communication adressée au consommateur individuel se fait de manière claire et apparente et ne peut pas être altérée par d'autres messages commerciaux. Le fournisseur peut indiquer la formule tarifaire la moins chère pour les contrats à prix fixe et pour les contrats à prix variable. Il peut compléter cette information par les caractéristiques du produit concerné. Cette communication se fait par écrit ou, pour autant que le consommateur y ait consenti préalablement, sur un autre support durable. Le consommateur qui le souhaite peut passer sans frais à la formule tarifaire la moins chère.</p>	<p>point VI.14.</p> <p>Une fois par an, par cycle de 12 mois, le fournisseur d'énergie communique à chaque consommateur client la formule tarifaire la moins chère du moment suivant sa consommation <u>sur la base du profil de consommation du client</u>. Cette communication adressée au consommateur individuel se fait de manière claire et apparente et ne peut pas être altérée par d'autres messages commerciaux. Le fournisseur peut indiquer la formule tarifaire la moins chère pour les contrats à prix fixe et pour les contrats à prix variable <u>doit donner au consommateur, en fonction de sa consommation, une simulation de ce qu'est le prix all-in par produit que le fournisseur offre</u>. Il peut compléter cette information par les caractéristiques du produit concerné. Cette communication se fait par écrit ou, pour autant que le consommateur y ait consenti préalablement, sur un autre support durable. Le consommateur qui le souhaite peut passer sans frais à la formule tarifaire la moins chère. <u>Le fournisseur envoie cette communication une fois par an, par cycle de douze mois, et sur un document séparé d'une facture ainsi qu'après chaque contact avec le client dans le cadre d'une vente conclue en dehors des espaces de vente ou à distance.</u></p>
--	--