

Advies

(A)2200

11 februari 2021

Advies over het voorstel van resolutie (DOC 55 1650/001) betreffende het vereenvoudigen van de energiefactuur

Artikel 23, § 2, eerste lid, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt (elektriciteitswet) en artikel 15/14, § 2, tweede lid, van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige produkten en andere door middel van leidingen (gaswet)

Niet-vertrouwelijk

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING.....	3
1. ANTECEDENTEN	4
2. ANALYSE VOORSTEL VAN RESOLUTIE	5
3. VOORSTEL TOT VEREENVOUDIGING VAN DE ENERGIEFACTUUR	6
4. CONCLUSIE	8

INLEIDING

Via een e-mailbericht van 22 januari 2021 ontving de CREG een verzoek tot advies van de voorzitter van de Commissie voor Energie, Leefmilieu en Klimaat van de Kamer van volksvertegenwoordigers.

De adviesaanvraag betreft het voorstel van resolutie (DOC 55 1650/001) betreffende het vereenvoudigen van de energiefactuur, ingediend door de mevrouw Leen Dierick.

Met dit advies komt het directiecomité tegemoet aan de uitdrukkelijke vraag van de commissievoorzitter om tegen uiterlijk 19 februari 2021 over de standpunten van de CREG te kunnen beschikken.

Het directiecomité van de CREG keurde dit advies goed tijdens zijn vergadering van 11 februari 2021.

1. ANTECEDENTEN

1. In 2017 nam de CREG als expert deel aan het *multi-stakeholder* overleg dat door de Koning Boudewijnstichting werd georganiseerd rond de mogelijke vereenvoudiging van de elektriciteits- en aardgasfactuur. Binnen dit project werd via *workshops* gewerkt aan de volgende thema's: de identificatie van *best practices* rond elektriciteits- en aardgasfacturen, het voorstellen van vereenvoudigde facturen en het aftoetsen ervan bij consumenten om uiteindelijk te komen tot een aantal specifieke aanbevelingen voor een eenvoudigere factuur.

Het Platform tegen Energiearmoede van de Koning Boudewijnstichting publiceerde in februari 2018 een synthesesnota¹ met concrete aanbevelingen over de vereenvoudiging van de energiefactuur.

2. In 2018 werd verder gewerkt aan de vereenvoudiging van de energiefactuur en dit binnen een werkgroep georganiseerd door het kabinet van de minister van Consumentenzaken. De CREG nam deel aan deze werkgroep. Het overleg was met name bedoeld om de omvang van de factuur te vereenvoudigen en tot maximaal 2 pagina's te beperken, met behoud van de essentiële informatie.

3. Op 19 oktober 2018 maakten de ministers van Energie alsook de minister van Consumentenzaken bekend dat ze samen zouden werken aan een vereenvoudigde energiefactuur.

4. De CREG bleef de uitvoering van deze afspraken verder opvolgen omdat ze op regelgevend vlak op verschillende beleidsniveaus nog een aantal aanpassingen vergden.

In een aantal publicaties² haalde de CREG ook aan dat een eenvoudige energiefactuur, met vermelding van essentiële informatie, één van de instrumenten is om de consument in staat te stellen een actieve rol op te nemen binnen de energiemarkt.

5. In haar memorandum³ aan de formateur van de federale regering, zoals gepubliceerd op 9 juli 2020, vraagt de CREG om de nodige regelgevende maatregelen te nemen om de vereenvoudiging van de factuur voor de consument af te ronden en te concretiseren.

6. Het federale regeerakkoord⁴ van 30 september 2020 voorziet dat de werkzaamheden inzake de hervorming van de energiefactuur worden verdergezet.

¹ <https://www.kbs-frb.be/nl/Activities/Publications/2018/20180117NT1>

² <https://www.creg.be/nl/over-de-creg/jaarverslagen>
<https://www.creg.be/nl/publicaties/studie-f1996>
<https://www.creg.be/nl/publicaties/studie-f1858>

³ <https://www.creg.be/nl/publicaties/andere-memorandum-200709>

⁴ https://www.belgium.be/sites/default/files/Regeerakkoord_2020.pdf - p.50

2. ANALYSE VOORSTEL VAN RESOLUTIE

7. De enorme hoeveelheid aan informatie op de huidige energiefacturen maakt ze moeilijk te lezen en te begrijpen voor de consument.

8. De toelichting bij het voorstel van resolutie geeft dit ook aan:

In de afgelopen jaren is de energiefactuur complexer geworden. De jaarlijkse afrekeningsfacturen zijn te lang, bepaalde nuttige informatie is zeer moeilijk terug te vinden, gedetailleerde kosten zijn ingewikkeld en het nut van vele wettelijke vermeldingen kan in vraag worden gesteld. Enerzijds bevat de factuur veel informatie, die voor de verbruiker geen direct nut heeft. Anderzijds ontbreekt bepaalde nuttige informatie voor de verbruiker of zit deze informatie verstopt in de kleine lettertjes.

Dit zorgt ervoor dat de elektriciteits- en gasfactuur voor veel verbruikers een zeer onduidelijk en onleesbaar document is.

9. Het voorstel van resolutie vraagt specifiek aan de federale regering om binnen de zes maanden tot een akkoord te komen met de deelstaten om de energiefactuur te vereenvoudigen en om vervolgens dit akkoord binnen de zes maanden ook effectief uit te voeren door de regelgeving aan te passen.

10. Het is aangewezen om het resultaat op te nemen in de federale wetgeving. De federale bevoegdheden inzake consumentenbescherming en prijsbeleid omvatten de informatieverstrekking aan de energieconsument en laten toe om een regeling te treffen voor alle aspecten van de vereenvoudigde factuur⁵. Deze aanpak zorgt er ook voor dat de bereikte uniformiteit zich vertaalt in een vlot wetgevend proces (geen parallelle procedures) en in een unieke vindplaats (geen versnippering voor de rechtzoekende).

11. Gezien de uitgebreide voorbereidende werkzaamheden die in dit dossier, vooral in 2018, reeds werden gerealiseerd, lijkt de voorgestelde dubbele termijn van zes maanden realistisch.

12. Voor de implementatie van een vereenvoudigde energiefactuur door de leveranciers (aanpassingen in hun IT-systemen) zal een extra termijn moeten worden voorzien. De CREG stelt vast dat het voorstel van resolutie ook voor advies aan Febeg werd overgemaakt. Het zijn dan ook de leveranciers die zich kunnen uitspreken over een haalbare implementatietermijn.

⁵ Artikel 6, §1, VI, vierde lid, 2° en artikel 6, § 1, VII, tweede lid, sub d) van de Bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen.

3. VOORSTEL TOT VEREENVOUDIGING VAN DE ENERGIEFACTUUR

13. Hierna doet de CREG een voorstel van vereenvoudigde energiefactuur dat maximaal rekening houdt met de input vanuit:

- de Koning Boudewijnstichting (aanbevelingen van februari 2018 van het Platform tegen Energiearmoede);
- de werkvergaderingen georganiseerd in 2018 door het kabinet van de minister van Consumentenzaken.

14. Het voorstel kadert binnen een interne denkoefening om te komen tot een energiefactuur⁶ (elektriciteit en/of gas) op basis waarvan de consument makkelijk kan begrijpen hoeveel hij moet betalen voor de geleverde goederen en diensten. Het streefdoel is één⁷ recto verso A4-pagina dat de meest essentiële informatie weergeeft.

15. Om te komen tot een vereenvoudigde energiefactuur dienen volgende vragen een antwoord te krijgen:

- a) Wat is de meest essentiële (kern)informatie waarover een consument moet beschikken om te begrijpen hoeveel hij voor elektriciteit en gas betaalt?
- gegevens over de leverancier (naam, adres, btw-nummer, klantendienst);
 - factuurnummer en -datum;
 - gegevens over de klant (naam, klantnummer, facturatieadres, verbruiksadres);
 - afrekeningsperiode (van ... tot ...);
 - per energievectoor (elektriciteit/gas):
 - EAN-code;
 - meternummer;
 - meterstanden:
 - datum meteropname;
 - begin en einde afrekeningsperiode;
 - totaal afname;
 - totaal injectie;
 - totale kost voor de afrekeningsperiode (€/jaar) – uitgesplitst per component – incl. & excl. btw:
 - energie;
 - netwerkkosten;
 - toeslagen/heffingen;

⁶ Volgens Van Dale is een factuur: een lijst van geleverde goederen, met opgave van berekende prijzen, van plaats en datum van aflevering, de wijze van vervoer, enz. samen of tegelijk met de goederen aan de afnemer verzonden.

⁷ Op dit moment bestaat een energiefactuur (elektriciteit en/of gas) uit een bundel van tot wel 10 pagina's.

- additionele diensten;
 - kortingen;
 - totaal gefactureerde voorschotten;
 - restbedrag voor de afrekeningsfactuur:
 - te betalen of terug te krijgen bedrag;
 - uiterste (terug)betaaldatum;
 - bij betaling te vermelden referentie;
 - te gebruiken rekeningnummer;
 - bedrag van het nieuwe (maandelijkse) voorschot;
 - informatie over het lopend contract:
 - toepassing van het sociaal tarief;
 - het gecontracteerd product (naam van het product);
 - de gecontracteerde prijsformule (vast – variabel);
 - de looptijd van het contract (1 jaar, 2 jaar, 3 jaar, ..., onbepaalde duur);
 - QR-code met onmiddellijke toegang tot tariefkaart van het lopend contract;
 - verwijzing naar prijssimulatoren (CREG Scan en regionale regulatoren);
 - gegevens Ombudsdienst Energie;
 - contact bij elektriciteitsstoring of gasgeur;
 - historiek verbruik;
- b) Waar kan de consument terecht voor bijkomende informatie (= informatie die niet tot de kerninformatie behoort)?
- contactgegevens van de leverancier voor het bekomen van bijkomende informatie (telefoon/post/e-mail/url)

4. CONCLUSIE

Het voorstel van resolutie vraagt specifiek aan de federale regering om binnen de zes maanden tot een akkoord te komen met de deelstaten om de energiefactuur te vereenvoudigen en om vervolgens dit akkoord binnen de zes maanden ook effectief uit te voeren door de regelgeving aan te passen.

Het is aangewezen om het resultaat op te nemen in de federale wetgeving. De federale bevoegdheden inzake consumentenbescherming en prijsbeleid omvatten de informatieverstrekking aan de energieconsument en laten toe om een regeling te treffen voor alle aspecten van de vereenvoudigde factuur. Deze aanpak zorgt er ook voor dat de bereikte uniformiteit zich vertaalt in een vlot wetgevend proces (geen parallelle procedures) en in een unieke vindplaats (geen versnippering voor de rechtzoekende).

Gezien de uitgebreide voorbereidende werkzaamheden die in dit dossier, vooral in 2018, reeds werden gerealiseerd, lijkt de voorgestelde dubbele termijn van zes maanden realistisch.

Voor de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas:



Laurent JACQUET
Directeur



Koen LOCQUET
Wvd. Voorzitter van het Directiecomité