

Beslissing

(B)1614
5 juli 2018

Beslissing over de aanpassing van het charter voor een goede informatieverschaffing bij de prijsvergelijking van elektriciteit en gas

Artikel 23, §2, tweede lid, 5°, 19°, 20°, 21° en 24° van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt, en artikel 15/14, §2, tweede lid, 3°, 12°, 13°, 17° en 21° van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen

Niet-vertrouwelijk

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE.....	2
INLEIDING	3
1. WETTELIJK KADER	4
2. ANTECEDENTEN	6
2.1. Algemeen.....	6
2.2. Raadpleging	6
3. HET CHARTER VOOR EEN GOEDE INFORMATIEVERSCHAFFING BIJ DE PRIJSVERGELIJKING VAN ELEKTRICITEIT EN GAS	7
3.1. Doelstelling.....	7
3.2. Algemene principes	7
3.3. Toelichtende nota	7
3.4. Besluit.....	8
BIJLAGE 1	9
BIJLAGE 2	9

INLEIDING

Sinds de vrijmaking van de elektriciteits- en aardgasmarkt¹ werden verschillende initiatieven genomen om de consument actief bij de energiemarkt te betrekken. Het doel hiervan is de consument te laten genieten van de voordelen die een geliberaliseerde markt - door de concurrentie tussen verschillende leveranciers, hun types producten en prijszettingen - kan bieden.

In een recente studie² van de CREG wordt vermeld: *'De consument op de Belgische energiemarkt is actief maar switcht vaak niet naar een goedkoper, laat staan het goedkoopste aanbod op de markt. Dit kan te maken hebben met een onvoldoende kennis van het volledige marktaanbod, een mogelijk gebrek aan interesse of met het feit dat elementen andere dan de prijs de keuze van de consument bepalen. De finale keuze om van product of van leverancier te veranderen blijft immers aan de consument.'* Neutrale en objectieve informatie die eenvoudig verkrijgbaar is, kan de consument in staat stellen om een actieve rol in de energiemarkt te (blijven) spelen. De mogelijkheid om prijsvergelijkingen te maken kan de consument helpen om een overzicht te krijgen van het aanbod van alle leveranciers, zodat hij na een beredeneerde keuze kan *switchen* naar een ander contract.

Het *Citizens' Energy Forum* van februari 2016 benadrukt in haar besluiten het belang voor energieconsumenten om toegang te hebben tot ten minste één niet betalende, gecertificeerde, betrouwbare, alomvattende en onafhankelijke prijsvergelijking³. De ontwikkeling van een charter voor een goede informatieverschaffing, waaraan een logo wordt gekoppeld waaruit blijkt dat een (*online*) prijsvergelijking aan bepaalde criteria voldoet, kan bijdragen om het vertrouwen van de consument te verhogen.

De CREG heeft in juli 2013 een beslissing genomen over een charter voor goede praktijken voor prijsvergelijkingswebsites voor elektriciteit en gas voor residentiële gebruikers en kmo's.

De CREG acht het nodig om de bepalingen van het huidige charter⁴ te evalueren omdat in de loop van de jaren een aantal nieuwe ontwikkelingen bestaan in de uitwerking van (*online*) prijsvergelijking en in het aanbod van de leveranciers. Daarnaast heeft de CREG bij het opvolgen van diverse prijsvergelijkingswebsites, en omwille van feedback van de vragen op info@creg.be en gebruikerstesten, bijkomende inzichten verworven.

Deze beslissing telt drie hoofdstukken: In het eerste hoofdstuk wordt het wettelijk kader toegelicht. Vervolgens worden in het tweede hoofdstuk de antecedenten bij deze beslissing vermeld. Het derde hoofdstuk geeft meer informatie over de doelstelling en de algemene principes van het charter en uitleg over de toelichtende nota. Als bijlagen worden de tekst van het charter en de toelichtende nota toegevoegd.

Deze beslissing werd door het directiecomité van de CREG goedgekeurd op 5 juli 2018

¹ De vrijmaking van de markt gebeurde sinds 1 juli 2003 voor de residentiële elektriciteits- en aardgasmarkt in Vlaanderen en sinds 1 januari 2007 voor de residentiële elektriciteits- en aardgasmarkt in Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

² CREG, Studie(F)1626 van 18 mei 2017 over de samenstelling van de productportefeuilles per leverancier en het besparingspotentieel voor particulieren op de Belgische elektriciteits- en aardgasmarkt.

³ Zie <https://ec.europa.eu/energy/sites/ener/files/Conclusions.pdf> : "The Forum (...) underlines the importance for energy consumers to have access to at least one free of charge, certified, reliable, comprehensive and independant price comparison tool".

⁴ Om een duidelijk onderscheid te maken wordt het charter voor goede praktijken voor prijsvergelijkingswebsites voor elektriciteit en gas voor residentiële gebruikers en kmo's, goedgekeurd door beslissing van het directiecomité van de CREG op 8 juli 2013 hierna ook 'charter (voor goede praktijken) versie 2013' genoemd.

1. WETTELIJK KADER

De uitvaardiging van een charter voor goede informatieverschaffing bij de prijsvergelijking van elektriciteit en gas behoort tot de federale bevoegdheid. Het federale niveau is bevoegd “om algemene regels vast te stellen inzake de bescherming van de verbruiker” (art. 6, VI, vierde lid BWHI)⁵ en is zelfs exclusief bevoegd inzake handelspraktijken (art. 6, VI, vijfde lid, 4° BWHI). Ook de bevoegdheid inzake tarieven en prijsbeleid op het vlak van energie is aan de federale overheid toegewezen (art. 6, VII, derde lid, d BWHI), onverminderd de bevoegdheid van de gewesten inzake distributie en plaatselijk vervoer van elektriciteit en openbare gasdistributie (art. 6, VII, tweede lid, a en b BWHI).

(Online) prijsvergelijkers maken een globale vergelijking van het aanbod van de gas- en elektriciteitsleveranciers die de netwerkkosten omvat maar waarbij de rangschikking bepaald wordt op grond van de geliberaliseerde leveringscomponent. Bijgevolg blijkt - zonder de mogelijkheid voor de regionale regulatoren om een prijsvergelijkingswebsite te ontwikkelen in vraag te stellen - dat de normering van (online) prijsvergelijking voor elektriciteit en gas in eerste instantie een federale bevoegdheid is.

Binnen het federale niveau put de CREG haar bevoegdheid om in deze materie tussen te komen uit de elektriciteits- en gaswet. Onder de wettelijke doelstellingen is vermeld dat de CREG, in nauw overleg met de overige betrokken federale instanties, alle redelijke maatregelen moet nemen om:

- een efficiënte vrijmaking van de markt voor alle afnemers en leveranciers te bevorderen;
- ervoor te zorgen dat de afnemers baat hebben bij de efficiënte werking van de markt;
- de daadwerkelijke mededinging te bevorderen; en
- bij te dragen tot het waarborgen van de consumentenbescherming.

In artikel 23, §2, tweede lid worden meer specifiek volgende taken⁶ aan de CREG toevertrouwd:

“5° toezicht houden op de mate van transparantie [...];

19° er op toezien dat de met name technische en tarifaire toestand van de elektriciteitssector alsook de evolutie van deze sector het algemeen belang beogen en kaderen in het algemene energiebeleid;

20° toezien op de essentiële belangen van de consument [...];

21° toezien op het bereikte niveau en de bereikte efficiëntie inzake de vrijmaking van de markt en de mededinging voor de groot- en kleinhandelsmarkten [...];

[...]

24° bijdragen tot het waarborgen, in samenwerking met alle andere bevoegde instanties, van de efficiëntie en de implementatie van beschermingsmaatregelen voor de eindafnemers;”

⁵ Bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen.

⁶ De CREG beschikt *mutatis mutandis* over dezelfde bevoegdheid op grond van art 15/14 § 2, tweede lid, 3°, 12°, 13°, 17° en 21° van de gaswet.

Uit de samenlezing van deze opdrachten volgt dat de CREG tot taak heeft om de transparantie van de prijzen op de energiemarkten te verzekeren en er in het bijzonder over te waken dat de consumenten op een correcte manier geïnformeerd worden over het aanbod op de markt. Een essentiële rol is daarbij weggelegd voor de dienstverleners die de eindafnemers van gas en elektriciteit in België een (*online*) prijsvergelijking voor elektriciteit en gas aanbieden.

Met het charter opteert de CREG voor een aanpak op basis van vrijwilligheid. Het charter definieert een standaard voor de dienstverleners (onafhankelijkheid / onpartijdigheid) en hun prijsvergelijkingstools.

Wanneer een dienstverlener zich ertoe verbindt om het charter te respecteren, zijn de bepalingen ervan verplichtend. Na het doorlopen van een accreditatieprocedure krijgt de dienstverlener dan het recht om het CREG-charterlogo te dragen.

Het naleven van de chartervoorwaarden is een belangrijke verantwoordelijkheid van de onderschrijvers. Bij inbreuken kan de accreditatie worden opgeschort of ingetrokken.

Bovendien is het onterecht afficheren van het charterlogo te aanzien als een misleidende handelspraktijk in de zin van art. VI.97 van het Wetboek van Economisch Recht (WER). Vermits het charter te beschouwen is als een gedragscode in de zin van art. I.1, 7° WER, is het overtreden ervan door ondernemingen⁷ uitdrukkelijk verboden door art. VI.98 WER:

“Als misleidend wordt eveneens beschouwd een handelspraktijk die in haar feitelijke context, al haar kenmerken en omstandigheden in aanmerking genomen, de gemiddelde consument ertoe brengt of kan brengen een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen, en die het volgende behelst:

[...]

2° niet-nakoming door de onderneming van verplichtingen die opgenomen zijn in een gedragscode waaraan zij zich heeft gebonden, voor zover:

a) het niet gaat om een intentieverklaring maar om een verplichting die verifieerbaar is, en

b) de onderneming in de context van een handelspraktijk aangeeft dat zij door de gedragscode gebonden is.”

Aangezien de bepalingen van het charter voor goede informatieverstopping (i) duidelijk en verifieerbaar zijn, en (ii) aan de dienstverleners die de gedragscode onderschrijven gevraagd wordt dit duidelijk te vermelden op hun (*online*) prijsvergelijking, zal het niet respecteren van het charter door degenen die het onderschreven hebben een “misleidende handelspraktijk” vormen. Dit betekent dat, zelfs indien de onderschrijving van het charter voor goede informatieverstopping op zich niet verplicht is, het feit dit charter te onderschrijven niet te onderschatten gevolgen meebrengt.

Voorts kan het charter ook naar niet-onderschrijvers toe rechtsgevolgen inhouden. Als een oneerlijke handelspraktijk wordt onder alle omstandigheden aangemerkt (art. VI.100 WER):

1° beweren een gedragscode te hebben ondertekend wanneer dit niet het geval is;

2° een vertrouwens-, kwaliteits- of ander soortgelijk label aanbrengen zonder daarvoor de vereiste toestemming te hebben gekregen.

⁷ Het begrip ‘onderneming’ is gedefinieerd in art. I.1, 1° WER.

2. ANTECEDENTEN

2.1. ALGEMEEN

Op 8 juli 2013 heeft het directiecomité van de CREG een beslissing genomen over een charter voor goede praktijken voor prijsvergelijkingswebsites voor elektriciteit en gas voor residentiële gebruikers en kmo's⁸. Dit charter werd door verschillende partijen onderschreven, en het charterlogo van de CREG werd aan een aantal prijsvergelijkingswebsites toegekend.

In het charter versie 2013 werd met het globaal akkoord tussen alle regulatoren, de energieleveranciers en de consumentenorganisaties, een berekeningswijze vastgelegd voor de geraamde jaarlijkse kostprijs voor elektriciteit en gas, die als bijlage B aan het charter werd gehecht⁹. In het Akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt" wordt vermeld dat de berekeningswijze van het globaal akkoord eveneens gebruikt moet worden in de indicatieve prijssimulator van de leveranciers¹⁰.

2.2. RAADPLEGING

Het directiecomité van de CREG besliste, op grond van artikel 23, §1, van zijn huishoudelijk reglement, in het kader van de onderhavige beslissing, om, met toepassing van artikel 33, § 1, van zijn huishoudelijk reglement, een openbare raadpleging te organiseren van 23 maart 2017 tot 4 mei 2017. Op 28 september 2017 werd een ontwerpverslag van de openbare raadpleging over deze ontwerpbeslissing opgesteld.

Uit gesprekken met een aantal partijen bleek echter dat er onvoldoende steun was in de markt om het charter in de aangepaste vorm als referentie te gebruiken.

De CREG heeft vervolgens via een overleg in de Werkgroep prijzencomponenten van de Adviesraad Gas en Elektriciteit¹¹ gezocht naar een nieuwe piste voor het charter dat binnen de sector voldoende draagkracht zou krijgen. Deze nieuwe piste is gebaseerd op een aantal principes vermeld in de studie 'Digital comparison tools market study - final report - 26 September 2017'¹² van het CMA (Competition & Markets Authority).

De uitkomst van deze gesprekken leidt tot een charter voor een goede informatieverzorging bij de prijsvergelijking van elektriciteit en gas.

Gelet op de eerdere raadpleging en het uitgebreide overleg binnen de Adviesraad, werd in toepassing van artikel 42 van het huishoudelijk reglement geen nieuwe formele raadpleging gehouden.

⁸ CREG: Beslissing (B)130708-CDC-1216/4 betreffende een charter voor goede praktijken voor prijsvergelijkingswebsites voor elektriciteit en gas voor residentiële gebruikers en KMO's',

http://www.creg.info/pdf/Faq/charter_voor_goedepraktijken.pdf

⁹ CREG: Bijlage B aan het Charter voor goede praktijken : Globaal akkoord tussen alle regulatoren, de energieleveranciers en de consumentenorganisaties over een gestandaardiseerde en uniforme wijze van prijsberekening – en vergelijking van de geraamde jaarlijkse kostprijs voor elektriciteit en gas opgenomen in een prijssimulator

http://www.creg.info/pdf/Faq/charter_voor_goedepraktijken.pdf (hierna ook: het globaal akkoord)

¹⁰ Zie hiervoor Hoofdstuk I Prijstransparantie van het Akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt", <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Energy/accord-electricity-nl.pdf>, (hierna ook: het consumentenakkoord)

¹¹ <http://www.creg.info/AR-CC/nl/voorstelling.html>

¹² <https://www.gov.uk/government/publications/digital-comparison-tools-summary-of-final-report>

3. HET CHARTER VOOR EEN GOEDE INFORMATIEVERSCHAFFING BIJ DE PRIJSVERGELIJKING VAN ELEKTRICITEIT EN GAS

3.1. DOELSTELLING

De doelstelling van dit charter is dat dienstverleners die een prijsvergelijking aanbieden goede informatie verschaffen. Een goede informatieverschaffing betekent dat de gebruiker behoorlijke, relevante en coherente informatie krijgt bij een (online) prijsvergelijking voor elektriciteit en gas.

3.2. ALGEMENE PRINCIPES

De bepalingen van het charter zijn geschreven op basis van een aantal algemene principes die in 4 hoofdstukken onderverdeeld worden:

- 1) de dienstverlener geeft **duidelijke** informatie over zijn dienstverlening;
- 2) de dienstverlening is **gebruiksvriendelijk en eenvoudig**;
- 3) de dienstverlener is **nauwkeurig**: hij geeft niet-misleidende, volledige, correcte, relevante informatie die up-to-date is;
- 4) de dienstverlener gaat **verantwoord** om met de informatie van én voor de gebruiker.

In het vijfde hoofdstuk van het charter wordt de toekenning van de accreditatie en naleving van het charter door de dienstverlener besproken.

3.3. TOELICHTENDE NOTA


De markt van de prijsvergelijking en het aanbod van de leveranciers is steeds onderhevig aan wijzigingen en technologische evoluties hebben enerzijds een invloed op de communicatie met de gebruiker en anderzijds op het aanbod van de producten.

Naast de bepalingen van het charter, die algemeen verwoord zijn, wordt een toelichtende nota toegevoegd waarin de praktische toepassing van dit charter wordt beschreven en een aantal veelgestelde vragen worden beantwoord. Deze toelichtende nota wordt na overleg met verschillende actoren aangepast in functie van nieuwe modaliteiten van het productaanbod.

3.4. BESLUIT

Het charter voor een goede informatievoerschaafing bij de prijsvergelijking van elektriciteit en gas en de toelichtende nota (versie 07.2018) worden goedgekeurd en als bijlagen bij deze beslissing gevoegd.

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



Laurent JACQUET
Directeur



Marie-Pierre FAUCONNIER
Voorzitster van het Directiecomité

BIJLAGE 1

Charter voor een goede informatieverschaffing bij de prijsvergelijking van elektriciteit en gas

BIJLAGE 2

Toelichtende nota bij het charter voor goede informatieverschaffing bij de prijsvergelijking van elektriciteit en gas (versie 07.2018)