



Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas  
Nijverheidsstraat 26-38  
1040 Brussel  
Tel.: 02/289.76.11  
Fax: 02/289.76.09

## COMMISSIE VOOR DE REGULERING VAN DE ELEKTRICITEIT EN HET GAS

# VERSLAG VAN DE RAADPLEGING

(Z)130123-CDC-1216/1

over het

*ontwerp van beslissing betreffende een charter  
voor goede praktijken voor  
prijzvergelijkingswebsites voor elektriciteit en  
gas voor residentiële gebruikers en KMO's*

opgesteld met toepassing van artikel 23, §1, al. 2, 7°  
en §2, 20°, 21° en 24° van de wet van 29 april 1999  
betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt,  
en artikel 15/14, § 1, al. 2, 7°, en § 2, 13°, 17° en 21°  
van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer  
van gasachtige producten en andere door middel van  
leidingen

23 januari 2013

# INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE .....	2
INLEIDING .....	3
OPMERKING OVER VERTROUWELIJKHEID.....	4
VERKLARENDE WOORDENLIJST .....	5
GECONSULTEERDE DOCUMENTEN .....	7
ALGEMEEN KADER.....	8
WETTELIJK KADER.....	13
CHARTER VOOR GOEDE PRAKTIJKEN VOOR PRIJSVERGELIJKINGSWEBSITES VOOR ELEKTRICITEIT EN GAS VOOR RESIDENTIËLE GEBRUIKERS EN KMO'S .....	16
I.    ONAFHANKELIJKHEID EN ONPARTIJDIGHEID .....	16
II.   TARIEVEN EN PRIJSVERGELIJKING: VOLLEDIGHEID – DUIDELIJKHEID – BEGRIJPELIJKHEID – CORRECTHEID – ACCURAATHEID .....	25
III.  GEBRUIKSVRIENDELIJKHEID, TOEGANKELIJKHEID, INFORMATIEVERSCHAFFING.....	43
BIJLAGE A: VOORGESTELDE GEMIDDELDE VERBRUIKEN .....	47
BIJLAGE B: DE BEREKENING VAN DE RELEVANTE SLP CURVE.....	48
BIJLAGE C: BIJKOMENDE AANBEVELINGEN VOOR EEN PRIJSVERGELIJKINGSWEBSITE.....	49
REACTIES DIE GEEN BETREKKING HEBBEN OP EEN SPECIFIEKE PASSAGE .....	50

# INLEIDING

De commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG) heeft een raadpleging georganiseerd over haar ontwerp van beslissing<sup>1</sup> betreffende een charter voor goede praktijken voor prijsvergelijkingswebsites voor elektriciteit en gas voor residentiële gebruikers en KMO's.

Deze raadpleging liep van 18 december 2012 tot en met 3 januari 2013. De CREG heeft het ontwerp van beslissing met een aangetekend schrijven met ontvangstbewijs verstuurd aan 8 dienstverleners van prijsvergelijkingswebsites, die op heden bij de CREG gekend zijn.

De CREG kreeg reacties van:

- Brugel
- Vlaamse Regulator van de Elektriciteits – en Gasmarkt (VREG)
- BVBA E-Contract,
- BVBA MYENERGYCHOICE
- Commission Wallonne pour l'énergie (CWaPE)
- Belgische verbruikersunie Test-Aankoop VZW (Test-Aankoop)

Na een opmerking van algemene orde over de vertrouwelijkheid, herneemt onderhavig verslag van de raadpleging de structuur en de volledige tekst van het voornoemd ontwerp van beslissing van 13 december 2012 en geeft dan per onderwerp de individuele reacties (in grijze kleur) weer, telkens gevolgd in een kader door het standpunt van de CREG hierover.

De reacties die niet konden worden teruggebracht tot een bepaalde passage van het ontwerp van beslissing worden op het einde van het verslag behandeld.

Dit verslag van de raadpleging werd door het directiecomité van de CREG goedgekeurd tijdens zijn vergadering van 23 januari 2013.

---

<sup>1</sup> CREG, Ontwerp van beslissing (B)121213-CDC-1216 betreffende een charter voor goede praktijken voor prijsvergelijkingswebsites voor elektriciteit en gas voor residentiële gebruikers en KMO's' , 13 december 2012

## **OPMERKING OVER VERTROUWELIJKHEID**

In de reactie van een commerciële prijsvergelijker (MYENERGYCHOICE) werd een paragraaf in verband met een handelspraktijk als vertrouwelijke informatie aangeduid.

Wat de feiten betreft stelt de CREG vast dat sommige informatie die als vertrouwelijk wordt bestempeld geen enkel bedrijfsgeheim bevat aangezien informatie hieromtrent op de website van een aantal leveranciers wordt gegeven.

De CREG beschouwt de informatie die ook via publieke kanalen beschikbaar is, dan ook niet als vertrouwelijk.

# VERKLARENDE WOORDENLIJST

Elektriciteitswet: Wet van 29 APRIL 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt.

Gaswet: Wet van 12 APRIL 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen.

Residentiële gebruikers: de huishoudelijke afnemers zoals gedefinieerd in artikel 2 16°bis van de elektriciteitswet en in artikel 1 52° van de gaswet.

KMO's: de eindafnemers met een jaarlijks verbruik van minder dan 50MWh elektriciteit en minder dan 100 MWh gas voor het geheel per eindafnemer, van hun toegangspunten op het transmissie/transportnet en/of distributienet zoals gedefinieerd in artikel 2 50° van de elektriciteitswet en in artikel 1 63° van de gaswet.

De VREG merkt op dat de door de V-test<sup>2</sup> gehanteerde verbruiksgrenzen afwijken van de in de definitie van KMO's vermelde drempelwaardes. Om het nut en de relevantie van de professionele V-tests te maximaliseren werden de grenzen zo hoog mogelijk gelegd en bedragen die respectievelijk 59.999 kWh en 149.999 kWh.

De CREG neemt nota van deze beleidskeuze van de VREG voor haar prijsvergelijkingswebsite en wenst de definitie van de KMO's naar analogie met de elektriciteits- en gaswet te behouden. In onderhavig verslag van de raadpleging wordt in paragraaf II.2 bovendien een commentaar aangaande beperkingen bij de prijsvergelijking voor KMO's opgenomen.

Conclusie: deze reactie vereist geen aanpassing van het ontwerp van beslissing

Dienstverlener: een natuurlijke persoon of rechtspersoon naar publiek of privaat recht, die een dienst aanbiedt waarbij de prijzen van elektriciteit en/of aardgas voor eindafnemers worden vergeleken.

---

<sup>2</sup> V-test : de door de VREG aangeboden vergelijkingstool van de aangeboden producten van elektriciteits- en aardgasleveranciers

Prijsvergelijkingswebsite: een website beheerd door, of in naam en voor rekening van, een dienstverlener die voor eindafnemers in het Belgisch grondgebied, de tarieven en voorwaarden van elektriciteits- en gasleveranciers verzamelt en op basis van een aantal parameters een vergelijking maakt.

Het aanbieden van een platform voor een gezamenlijke aankoop van energie binnen een bepaalde tijdspanne waarop een consument kan ingaan nadat de elektriciteits- en gasleveranciers een aanbod hebben ingediend, de zogenaamde groepsaankoop, wordt niet beschouwd als een prijsvergelijker.

Het aanbieden van diensten waarbij aan professionele gebruikers tegen een vergoeding onder meer advies wordt verleend aangaande de aankoop van energie wordt niet beschouwd als prijsvergelijker maar als een energieconsultant.

Websites die na het opvragen van personalia een aanbod doen namens één of een aantal energieleveranciers waarmee zij een contract hebben, zijn wervingskanalen. In deze websites staat niet de vergelijking centraal maar het werven van klanten voor (een) bepaalde energieleverancier(s).

Databestand met tariefgegevens: het bestand met data aangaande tarieven van energieleveranciers, de distributienettarieven en alle heffingen en toeslagen.

Berekeningsmodule (calculator): het onderdeel van de prijsvergelijkingswebsite waarbij aan de hand van de door de gebruiker ingevulde gegevens en het databestand met tariefgegevens de berekening wordt gemaakt van de geraamde kost voor de gebruiker.

Resultaatscherm: het overzicht van de uitkomsten van de berekeningen aan de hand van de gegevens en voorkeuren die door de gebruiker werden ingevuld.

## GECONSULTEERDE DOCUMENTEN

- CEER: 'Guidelines of Good Practice on Price Comparison Tools, 10 July 2012 , Ref: C12-CEM-54-03
- NMA : Energieprijsvergelijkers 2011, onderzoek naar de kwaliteit van websites die tarieven en voorwaarden van energieleveranciers vergelijken , Den Haag , 4 juli 2011
- NMA: Energieprijsvergelijkers 2010, onderzoek naar de kwaliteit van vergelijkingssites voor elektriciteit en gas, Den haag , juli 2010
- Consumer Focus : The Confidence Code : A voluntary code of practice for online domestic price comparison services
- The Confidence Code decision document : A voluntary code of practice for domestic gas and electricity price comparison services
- The Confidence Code proposals document : A voluntary code of practice for domestic gas and electricity price comparison services – July 2010
- Ofgem, : Retail Market review consultation document: 26/10/2012
- Executive Agency for Health and Consumers acting on behalf of the Directorate General for Health and Consumers of the European Commission- Consumer market study on the functioning of e-commerce and Internet marketing and selling techniques in the retail of goods – final report - prepared by Civic consulting-09/09/2011
- Akkoord : de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt (officiële coördinatie op 11/06/2008)
- CREG : Studie (F)120927-CDC-1177 over de prijsvergelijkingsmodules op de Belgische energiemarkt – een overzicht
- CREG : Voorstel (C) 120801-CDC-1151 van 'exhaustieve lijst van toegelaten criteria met het oog op de uitwerking door elkeen van de leveranciers van de indexeringsparameters voor gas en diverse maatregelen om de vergelijkbaarheid, objectiviteit, representativiteit en transparantie van de energieprijzen aangeboden aan residentiële klanten en kmo's in België te verzekeren

## ALGEMEEN KADER

1. De COMMISSIE VOOR DE REGULERING VAN DE ELEKTRICITEIT EN HET GAS (CREG) stelt hierna haar ontwerp van beslissing vast betreffende een charter voor goede praktijken voor prijsvergelijkingswebsites voor elektriciteit en gas voor residentiële gebruikers en KMO's.
2. De CREG heeft onder meer als doel te zorgen dat de afnemers baat hebben bij de efficiënte werking van de markt en de daadwerkelijke mededinging te bevorderen alsook bij te dragen tot het waarborgen van de consumentenbescherming zoals voorzien in artikel 23 §1 van de Elektriciteitswet en artikel 15/14 § 1 van de Gaswet.
3. Sinds de vrijmaking van de residentiële elektriciteits- en aardgasmarkt in 2007 zijn een aantal nieuwe leveranciers op de Belgische markt gekomen die geleidelijk hun marktaandeel hebben verworven.

In haar antwoord heeft de VREG opgemerkt dat de residentiële elektriciteits- en aardgasmarkt in Vlaanderen al werd vrijgemaakt op 1 juli 2003 en niet in 2007.

De Belgische residentiële elektriciteits- en aardgasmarkt is sinds 1 januari 2007 volledig geliberaliseerd. De vrijmaking van de Belgische markt is inderdaad in verschillende stadia gebeurd.

De CREG zal deze paragraaf in haar definitieve beslissing als volgt verduidelijken en in een voetnoot de details vermelden.

“Sinds de vrijmaking van de residentiële elektriciteits- en aardgasmarkt<sup>3</sup> zijn een aantal nieuwe leveranciers op de Belgische markt gekomen die geleidelijk hun marktaandeel hebben verworven.”

4. Teneinde de eindafnemer bij het veranderen van leverancier te helpen en te beschermen bij zijn keuze werden verschillende initiatieven genomen zodat hij de prijzen van de verschillende leveranciers kan onderzoeken en vergelijken:

---

<sup>3</sup> “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.”



- in het Akkoord 'de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt' <sup>4</sup> hebben de leveranciers er zich toe verbonden hun website uit te rusten met een indicatieve prijssimulator;
- de regionale regulatoren bieden in het kader van hun opdracht tot informatieverstopping aan de gebruikers op hun website een objectieve vergelijking tussen de verschillende energieleveranciers aan, en
- er werden een aantal privé-initiatieven ontwikkeld enerzijds door een consumentenorganisatie en anderzijds door prijsvergelijkers die op louter commerciële basis werken.

5. In de voorstellen aangaande de indexeringsparameters <sup>5</sup> van de CREG werd in Hoofdstuk II. 2 reeds een analyse gemaakt van de beperkte mobiliteit en de mobiliteitsobstakels van de huishoudelijke afnemers en KMO's in België.

In haar brief formuleert de VREG een aantal nuancerings aangaande het hoofdstuk II.2 van het voorstel aangaande de indexeringsparameters waarnaar in deze paragraaf wordt verwezen. Het betreft commentaren over de groep huishoudens die de markt nooit heeft betreden, de switching rate en de vermeldingen over de switch activiteit van duurdere naar goedkopere leveranciers.

De CREG vermeldt dat de ontwerpen van voornoemde voorstellen aangaande de indexeringsparameters, het voorwerp hebben uitgemaakt van een openbare consultatieprocedure. Wij verwijzen hiervoor naar de documenten die op de website van de CREG werden gepubliceerd onder 'Electriciteit' (Gas) >Openbare raadplegingen.<sup>6</sup>

<sup>4</sup> [http://economie.fgov.be/nl/binaries/2008\\_06\\_11\\_Akkoord\\_Gedragscode\\_tcm325-116136.pdf](http://economie.fgov.be/nl/binaries/2008_06_11_Akkoord_Gedragscode_tcm325-116136.pdf)

<sup>5</sup> CREG, Voorstel [C] 120801-CDC-1150 en [C] 120801-CDC-1151 van exhaustieve lijst van toegelaten criteria met het oog op de uitwerking door elkeen van de leveranciers van de indexeringsparameters voor electriciteit (gas) en diverse maatregelen om de vergelijkbaarheid, objectiviteit, representativiteit en transparantie van de energieprijzen aangeboden aan residentiële klanten en kmo's te verzekeren, 1 augustus 2012 (<http://www.creg.info/pdf/Voorstellen/C1150NL.pdf> en <http://www.creg.info/pdf/Voorstellen/C1151NL.pdf>). ( hierna ook : voorstel 1150 (1151) of voorstel van 1 augustus 2012)

<sup>6</sup> <http://www.creg.be/nl/opinione.html>

De commentaren die aangaande dit document op heden door de VREG worden geformuleerd maken geen deel uit van de consultatieprocedure over het ontwerp van beslissing aangaande een charter voor goede praktijken voor prijsvergelijkingswebsites en zullen derhalve in onderhavig document niet verder behandeld worden.

Conclusie: deze reactie vereist geen aanpassing van het ontwerp van beslissing

6. In de loop van 2012 duiden een aantal gebeurtenissen op het feit dat de eindafnemer zich steeds meer bewust wordt van het nut om prijzen te vergelijken en eventueel te veranderen van leverancier:

- deelname aan diverse groepsaankopen van energie<sup>7</sup> door een groot aantal verbruikers;
- de belangstelling voor de campagne 'Gas en Elektriciteit: Durf Vergelijken!' georganiseerd door de FOD Economie op vraag van de minister van Economie en Consumenten en de staatssecretaris voor Energie<sup>8</sup>;
- de toenemende bezoekersaantallen op de diverse vergelijkingswebsites<sup>9</sup>

7. Aangezien door de wet van 25 augustus 2012 'houdende diverse bepalingen inzake energie' de opzegvergoeding bij het vervroegd stopzetten van de lopende contracten werd afgeschaft, is een barrière voor het switchen van leveranciers weggenomen.

---

<sup>7</sup> <http://www.test-aankoop.be/woning-energie/energie/nieuws/groepsaankoop-energie-150-000-deelnemers>; [http://www.oost-vlaanderen.be/public/wonen\\_milieu/energie/wind\\_water\\_zon/groene\\_stroom/resultaten\\_veiling/index.cfm](http://www.oost-vlaanderen.be/public/wonen_milieu/energie/wind_water_zon/groene_stroom/resultaten_veiling/index.cfm);

<sup>8</sup> [http://economie.fgov.be/nl/modules/pressrelease/s4/20120928\\_osez\\_comparer\\_bilan\\_positif\\_pour\\_la\\_campagne.jsp](http://economie.fgov.be/nl/modules/pressrelease/s4/20120928_osez_comparer_bilan_positif_pour_la_campagne.jsp)

<sup>9</sup> **Persbericht VREG:** Steeds meer energieconsumenten vergelijken het aanbod van de energieleveranciers want vergelijken loont! (<http://www.vreg.be/sites/default/files/persmededelingen/pers-2012-3.pdf>); **CWAPE rapport annuel 2011 p 37** Les chiffres de fréquentation du simulateur attestent du recours croissant de la clientèle à cet outil puisque, en moyenne mensuelle, le nombre de simulations est passé de 11.000 en 2010 à 14.600 en 2011 et s'établit même pour les premiers mois de 2012 à près de 18.000 simulations. (<http://www.cwape.be/docs/?doc=691>);

8. Het is noodzakelijk dat de consument bewust blijft van het feit dat de vergelijking van de prijzen aangerekend door de energieleveranciers niet eenmalig mag zijn.

De vrije energiemarkt is immers nog steeds in ontwikkeling en de prijzen voor de levering van elektriciteit en gas:

- bestaan uit verschillende componenten (energie, distributienet- en transmissiekosten, en heffingen ) wat de berekening vrij complex maakt;
- zijn vaak gekoppeld aan diverse (technische) parameters;
- zijn verschillend naargelang het type van verbruik (bijvoorbeeld dag/nacht- groot of klein verbruik).

9. Het verkrijgen van betrouwbare, gepaste en correcte informatie is een essentieel element om de eindafnemers op een actieve en effectieve manier deel te laten nemen aan de energiemarkt. Het gebruik van prijsvergelijkingswebsites kan hierbij een belangrijke hulp zijn<sup>10</sup>.

In studie (F)120927-CDC-1177 van de CREG<sup>11</sup> werd een beschrijvend overzicht gegeven van de bestaande prijsvergelijkingsmodules op de Belgische energiemarkt en werd een aantal pistes voor de verdere optimalisering van deze prijsvergelijkingsmodules gegeven.

10. Dit charter kan op vrijwillige basis onderschreven worden door de dienstverlener. Het doel van dit charter is de gebruiker meer zekerheid te geven dat voldoende, correcte, duidelijke, betrouwbare en onafhankelijke informatie gegeven wordt, wanneer hij gebruik maakt van een prijsvergelijkingswebsite die de goede praktijken van dit charter volgt.

Bij het opstellen van dit charter wordt geen onderscheid gemaakt tussen de zogenaamde publiekrechtelijke en commerciële prijsvergelijkingswebsites aangezien de modaliteiten en de informatieverstrekking voor de gebruiker gelijkaardig moeten zijn, onafhankelijk van het type prijsvergelijker dat gebruikt wordt.

---

<sup>10</sup> CEER: Guidelines of Good Practice on Price Comparison Tools, C12-CEM-54-03, 10 July 2012, p.8 [http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER\\_HOME/EER\\_PUBLICATIONS/CEER\\_PAPERS/Customers/Tab3/C12-CEM-54-03\\_GGP-PCT\\_09Jul2012.pdf](http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_PUBLICATIONS/CEER_PAPERS/Customers/Tab3/C12-CEM-54-03_GGP-PCT_09Jul2012.pdf)

<sup>11</sup> CREG, Studie (F)120927-CDC-1177: De prijsvergelijkingsmodules op de Belgische energiemarkt – een overzicht, 27 september 2012, <http://www.creg.info/pdf/Studies/F1177NL.pdf>

De VREG verwijst naar de 'CEER GGP on price comparison tools' om op de verschillende focus van publiekrechtelijke en commerciële vergelijkingssites te wijzen. Waar publiekrechtelijke vergelijkingssites louter informerende doelstellingen hebben, bieden commerciële vergelijkingssites vaak bijkomende diensten aan en faciliteren ze de leverancierswissel. Dit is relevant en weerspiegelt zich volgens de VREG ook in de mogelijkheid om met het charter te conformeren.

De CREG meent dat de voorschriften die in dit charter zijn opgenomen toegepast moeten worden door alle prijsvergelijkingswebsites, of die nu publiekrechtelijk en louter informierend zijn of commerciële doelstellingen hebben.

Bij het opstellen van het charter werd uitgegaan van de **consument die een prijsvergelijking wenst te maken en niet de organisatie die de prijsvergelijkingswebsite voorstelt**. Wanneer bepaalde voorschriften van dit charter voor goede praktijken voor een dienstverlener eerder betrekking hebben op een 'commerciële prijsvergelijker' kan een publiekrechtelijke organisatie beschouwen dat deze praktijken 'niet van toepassing zijn' wat niet betekent dat deze organisatie zich niet met de bepalingen van dit charter kan conformeren.

11. De dienstverleners worden verzocht op hun website duidelijk aan te duiden of zij dit charter hebben onderschreven en om de tekst van dit charter op hun website te vermelden.

## WETTELIJK KADER

12. De drie regionale regulatoren hebben elk, overeenkomstig decretale en reglementaire voorschriften, een prijsvergelijkingsmodule voor elektriciteit en gas ontwikkeld.

Desalniettemin, is de uitvaardiging van een charter voor goede praktijken voor prijsvergelijkers een federale bevoegdheid. Twee elementen kunnen deze bevoegdheid rechtvaardigen.

Eenzijds, maken prijsvergelijkingswebsites, of ze beheerd worden door publiekrechtelijke of door private personen een vergelijking van de toegepaste prijzen door de gas- en elektriciteitsleveranciers. Welnu, overeenkomstig artikel 6, §1, VII, al. 3, d), van de bijzondere wet tot hervorming der instellingen, is de federale overheid bevoegd voor de energietarieven. Volgens de constante jurisprudentie van het Grondwettelijk Hof, omvat de term “tarief” zowel de tarieven voor de levering van energie, als de tarieven voor de aansluiting en het gebruik van de netwerken voor transmissie en distributie.

Anderzijds is de federale overheid bevoegd om *“algemene regels vast te stellen inzake [...] de bescherming van de gebruiker”* net zoals de federale overheid uitsluitend bevoegd is in verband met het mededingingsrecht en het recht inzake de handelspraktijken (Bijzondere wet tot hervorming der instellingen, art. 6, § 1, VI, al. 4 en 5).

Dus, zonder de mogelijkheid voor de regionale regulatoren om een eigen prijsvergelijkingswebsite te ontwikkelen in vraag te stellen, blijkt dat de uitvaardiging van goede praktijken voor deze prijsvergelijkingswebsites voor elektriciteit en gas, in eerste instantie een federale bevoegdheid is.

13. In de elektriciteits- en gaswet wordt als doelstelling voor de CREG bepaald dat de commissie, in nauw overleg met de overige betrokken federale instanties, met inbegrip van de Raad voor de Mededinging, en onverminderd de respectievelijke bevoegdheden moet zorgen dat de afnemers baat hebben bij de efficiënte werking van de markt en de daadwerkelijke mededinging moet bevorderen alsook bijdragen tot het waarborgen van de consumentenbescherming.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Zie Elektriciteitswet art 23 § 1, 7° en Gaswet art 15/14 § 1,

14. In artikel 23, §2, 2<sup>o</sup> lid worden meer specifiek volgende taken<sup>13</sup> aan de CREG toevertrouwd:

*“20° toezien op de essentiële belangen van de consument en op de correcte toepassing van de openbare dienstverplichtingen door de betrokken ondernemingen;  
21° toezien op het bereikte niveau en de bereikte efficiëntie inzake de vrijmaking van de markt en de mededinging voor de groot- en kleinhandelsmarkten, met inbegrip van de beurzen voor elektriciteit en toezien op de eventuele concurrentievervalsing of –beperking, door alle nuttige informatie mee te delen en de zaken die dit verantwoord te verwijzen naar de Raad voor de Mededinging;*

*[...]*

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

15. Een aantal prijsvergelijkingswebsites voor elektriciteit en gas worden momenteel aangeboden aan de eindafnemers van gas en elektriciteit in België. Het is uiterst belangrijk dat de gebruikers van deze websites op een correcte manier geïnformeerd worden over het aanbod op de markt.

16. De onderschrijving van het huidig charter is geenszins verplicht. Daarentegen, wanneer de dienstverlener zich verbindt om het charter te respecteren, zijn de bepalingen ervan verplichtend.

Immers, het huidig charter is een “gedragscode”, in de zin van artikel 2, 31<sup>o</sup> van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, namelijk *“een overeenkomst of een aantal niet bij wettelijke, reglementaire of bestuursrechtelijke bepalingen voorgeschreven regels waarin wordt vastgesteld hoe ondernemingen die zich aan de code binden, zich moeten gedragen met betrekking tot een of meer handelspraktijken of bedrijfssectoren”*.

---

<sup>13</sup> De CREG beschikt over dezelfde bevoegdheid op grond van art 15/14 § 2, 13<sup>o</sup>, 17<sup>o</sup> en 21<sup>o</sup> van de gaswet

Uit artikel 89, 2° van voormelde wet blijkt dat *“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.”*

Dus, aangezien (i) uit het charter van goede praktijken blijkt dat de bepalingen duidelijk en verifieerbaar zijn, en (ii) aan de dienstverleners die de gedragscode onderschrijven gevraagd wordt, dit duidelijk te vermelden op hun website, zal het niet respecteren van het charter door degenen die het onderschreven hebben als een “misleidende handelspraktijk” voorkomen.

17. Bovendien bepaalt artikel 91 van de wet van 6 april 2010 dat het beweren een gedragscode te hebben ondertekend wanneer dit niet het geval is, onder alle omstandigheden als oneerlijk wordt beschouwd.

Dit betekent dat, zelfs indien de onderschrijving van het charter voor goede praktijken op zich niet verplicht is, het feit dit charter te onderschrijven niet te onderschatten gevolgen meebrengt.

Dit hoofdstuk van het ontwerp van beslissing gaf geen aanleiding tot een specifieke reactie. Er is dan ook geen commentaar van de CREG vereist.
---

# **CHARTER VOOR GOEDE PRAKTIJKEN VOOR PRIJSVERGELIJKINGSWEBSITES VOOR ELEKTRICITEIT EN GAS VOOR RESIDENTIËLE GEBRUIKERS EN KMO'S**

Het charter voor goede praktijken bestaat uit hoofdstukken I. tot III. en bijlagen A, B en C. De paragrafen **in het vet** bevatten de algemene principes. Naast deze algemene principes worden een aantal verduidelijkingen gegeven in de daaropvolgende paragrafen van het document. Beide types tekst, zowel de tekst **in het vet** als de andere, zijn evenwaardig.

Deze sectie van het ontwerp van beslissing gaf geen aanleiding tot een specifieke reactie. Er is dan ook geen commentaar van de CREG vereist.

## **I. ONAFHANKELIJKHEID EN ONPARTIJDIGHEID**

**I.1. De dienstverlener moet onafhankelijk zijn van een gas – of elektriciteitsleverancier en moet onpartijdige en consistente informatie geven.**

I.1.1. Een dienstverlener wordt verondersteld onafhankelijk te zijn wanneer hij voldoet aan alle voorwaarden van deze paragraaf:

- a. de dienstverlener is geen verbonden onderneming<sup>14</sup> of een geassocieerde onderneming<sup>15</sup> van een gas- of elektriciteitsleverancier.
- b. de dienstverlener ontvangt geen financieringen van een gas- of elektriciteitsleverancier of een daarmee verbonden of geassocieerde vennootschap.

<sup>14</sup> Zoals gedefinieerd in artikel 11 van het Wetboek van Vennootschappen

<sup>15</sup> Zoals gedefinieerd in artikel 12 van het Wetboek van Vennootschappen



- c. de leden van het bestuursorgaan en/of personeel van de dienstverlener voeren geen enkele functie uit, die al dan niet vergoed wordt, bij een elektriciteits- of gasleverancier, of een hiermee verbonden of geassocieerde onderneming, bijvoorbeeld in het kader van een arbeidscontract of een dienstverleningscontract.
- d. Behoudens de hetgeen vermeld in paragraaf 1.2 heeft de dienstverlener geen andere contracten voor het verlenen van dienstprestaties voor een gas- of elektriciteitsleverancier of een daarmee verbonden of geassocieerde vennootschap.

1.1.2. De prijsvergelijkingswebsite moet onpartijdige informatie leveren wat betekent dat de informatie geen enkele leverancier mag begunstigen of benadelen. De informatie mag niet voorgesteld worden op een wijze waarbij een leverancier wordt (geacht) begunstigd of benadeeld (te zijn).

Een respondent (Test-Aankoop) vermeldt dat zij samenwerkingsverbanden/partnerschappen heeft met een aantal leveranciers, die aan de leden van de vereniging (Test-Aankoop) een korting geven. Deze leveranciers verschijnen op het resultaatsscherm met een doorstreepte prijs en een verminderde prijs. De rangschikking gebeurt op basis van de verminderde prijs.

Het feit dat de partners op deze wijze worden voorgesteld, brengt volgens Test-Aankoop hun onpartijdigheid niet in het gedrang, hoewel dit door de CREG of door andere leveranciers kan geïnterpreteerd worden als een voorstellingswijze die bepaalde leveranciers begunstigt en dus andere leveranciers benadeelt.

De door Test-Aankoop voorgestelde praktijk waarbij de resultaten worden voorgesteld inclusief de kortingen, die enkel aan leden van de vereniging 'Test-Aankoop' worden gegeven stemt niet overeen met de voorstelling in het resultaatsscherm, die in dit charter in paragraaf 11.4 wordt voorgesteld. Test-Aankoop heeft aangaande deze paragraaf 11.4 ook een opmerking geformuleerd. Wij verwijzen naar de reacties in verband met deze paragraaf opgenomen in dit document.

De voorstelling in het eerste resultaatscherm met kortingen, **die niet voor elke consument gelden, maar enkel aan de leden van de vereniging worden verstrekt** kan beschouwd worden als niet onpartijdige informatie. Bij het raadplegen van de website van Test-Aankoop blijkt dat het lidmaatschap van de vereniging betalend is. Het feit dat een vereniging deze kortingen aan haar leden aanbiedt is niet noodzakelijk een aanwijzing van partijdigheid, echter deze kortingen mogen enkel getoond worden na uitdrukkelijke en voorafgaande instemming van de consument, die op de hoogte moet zijn van de gevolgen van de voorwaarden van het lidmaatschap en mits de voorschriften van paragraaf I.2 van dit charter gevolgd worden.

I.1.3. De prijsvergelijkingswebsite mag geen samenwerkingsakkoord afsluiten met een energieleverancier voor het vergelijken van tarieven tenzij alle uitkomsten van de prijsvergelijkingswebsite, in de prijsvergelijking door de leverancier worden opgenomen. Het selectief vergelijken met een beperkt aantal leveranciers of producten is een aanduiding van partijdigheid van de dienstverlener tegenover een energieleverancier.

Een respondent (MYENERGYCHOICE) heeft gereageerd op de passages I. 1.1. d en I.1.3 en vermeldt een dienstverlening van het 'outsourcen van de gegevens van de vennootschap' aan bepaalde leveranciers. De voorstelling van de vergelijkende resultaten is onder de volledige verantwoordelijkheid van de leveranciers die de vergelijking voorstellen als hun eigen vergelijking. [VERTROUWELIJK] De onafhankelijkheid van de dienstverlener wordt volgens de respondent niet in het gevaar gebracht wanneer het enkel de *outsourcing* van gegevens betreft en voor zover noch het logo, noch de naam van de prijsvergelijkingswebsite door de leverancier vermeld wordt. Onder deze specifieke voorwaarde, moet het volgens de respondent mogelijk zijn dat een vennootschap, die beheerder is van een prijsvergelijkingswebsite de 'brute' gegevens ter beschikking stelt, zonder dat de leveranciers indirect genieten van de notoriëteit/geloofwaardigheid van de prijsvergelijkingswebsite.

De CREG heeft vastgesteld dat bepaalde leveranciers van elektriciteit en gas op hun website een prijsvergelijking voorstellen in samenwerking met prijsvergelijkingswebsites waarbij de producten van de leverancier kunnen vergeleken worden met producten van andere leveranciers. De consument heeft hierbij keuze tussen (een beperkt aantal) leveranciers en (een aantal) producten. Uit de voorstelling op het scherm is het niet duidelijk of de prijsvergelijking door de leverancier dan wel door de prijsvergelijkingswebsite wordt uitgevoerd. Wanneer de prijsvergelijking gemaakt wordt op de website van de leverancier blijkt dat niet alle producten van alle leveranciers worden opgenomen in de prijsvergelijking. Een consument die de prijsvergelijking op de prijsvergelijkingswebsite maakt kan een verschillende uitkomst krijgen dan wat door de leverancier wordt voorgesteld. Deze verschillen komen voort uit het feit dat niet alle producten worden vergeleken (de goedkopere producten worden bijvoorbeeld niet vermeld) of door het feit dat de vergelijking van de leverancier geen rekening houdt met de kortingen die door andere leveranciers worden gegeven, en deze kortingen wel in zijn prijs heeft verrekend.

De CREG meent dat deze voorstelling de geloofwaardigheid in verband met de objectieve prijsvergelijking door een prijsvergelijkingswebsite in het gedrang brengt en heeft in paragraaf I.1.3. van het charter deze samenwerking tussen prijsvergelijkingswebsites en leveranciers willen beperken. Vergelijkingen die in samenwerking met een prijsvergelijkingswebsite worden uitgevoerd moeten dezelfde uitkomsten geven, wanneer de consument de vergelijking maakt op de website van de leverancier als wanneer de consument de berekening maakt op de website van de prijsvergelijkingswebsite.

Een andere handelspraktijk is het ter beschikking stellen van een database van alle resultaten van de prijsvergelijkingswebsite aan leveranciers waarbij de leverancier zelf verantwoordelijk is voor de vergelijking die de consument op zijn website maakt, en er geen verwijzing bestaat naar de prijsvergelijkingswebsite. De CREG werd geïnformeerd dat de leveranciers de eigenaar van de 'bronbestanden' vermelden, zodat de naam van de (vennootschap van de) beheerder van een prijsvergelijkingswebsite toch vermeld is op de website van de leverancier. De CREG heeft geen inzage gekregen in de overeenkomsten die tussen de (vennootschap van de beheerder van de ) prijsvergelijkingswebsite en de leverancier bestaan, noch een gedetailleerde omschrijving gekregen van voorwaarden opgenomen in het contract. De vermelding van de naam van de beheerder van de prijsvergelijkingswebsite, is weliswaar niet steeds de naam van de vergelijkingswebsite, maar toch kan voor de consument verwarring ontstaan over wie de prijsvergelijking uitvoert (de leverancier of de prijsvergelijkingswebsite) en is grote voorzichtigheid geboden.

De CREG vermeldt als risico's bijvoorbeeld de controle over de tijdige bijwerking van de prijsgegevens van de concurrenten door de leveranciers, de juiste berekening van de calculator van de leverancier en de uitkomst van de verschillen, het feit of basisgegevens worden gebruikt met of zonder kortingen. De CREG is daarom van mening dat het ter beschikking stellen van databestanden door de beheerder van de prijsvergelijkingswebsite aan leveranciers toegelaten is, maar dat wanneer de naam van de (beheerder van de) vergelijkingswebsite wordt vermeld steeds dezelfde resultaten (zonder weglating van enige informatie) op de website van de leverancier en het resultaatsscherm van de prijsvergelijking op de prijsvergelijkingswebsite moet worden opgenomen.

In het akkoord 'de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt' staan een aantal bepalingen aangaande de indicatieve prijssimulator die op de website van de leveranciers moet worden opgenomen. Over de vergelijking met andere leveranciers is echter niets vermeld.

In voornoemd akkoord wordt vermeld dat de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie in toepassing van de wet aangaande de handelspraktijken en de bescherming van de consument zal waken over de correcte toepassing van het akkoord.

Op basis van de hiervoor vermelde analyse heeft de CREG beslist om het charter als volgt aan te passen:

Paragraaf I. 1.1. d wordt geschrapt; wat betreft het ter beschikking stellen van het databestand verwijst de CREG naar de bepalingen van paragraaf I. 4.3 waarin tevens een aanpassing gebeurt.

Paragraaf I.1.3 wordt als volgt aangepast:

"I.1.3 De prijsvergelijkingswebsite mag geen samenwerkingsakkoord of dienstverleningscontract afsluiten met een energieleverancier voor het vergelijken van tarieven waarbij de naam, het logo of een andere directe of indirecte verwijzing naar de prijsvergelijkingswebsite worden vermeld tenzij alle uitkomsten van de prijsvergelijkingswebsite in de prijsvergelijking door de leverancier worden opgenomen. Het selectief vergelijken met een beperkt aantal leveranciers of producten is een aanduiding van partijdigheid van de dienstverlener tegenover een energieleverancier."

I.1.4. De prijsvergelijkingswebsite mag geen alternatieve elektriciteits - of gasleverancier aanbevelen wanneer de gebruiker niet automatisch kan *switchen* via de website van de prijsvergelijker.

Een respondent (Test-Aankoop) reageerde op deze paragraaf en meldde dat indien Test-Aankoop een energieleverancier zou moeten aanbevelen waarmee geen partnerschap bestaat, er geen mogelijkheid zou zijn om te *switchen* via de website omdat er geen samenwerkingsprotocol bestaat. In dat geval wordt de gebruiker bij het klikken op 'klant worden' naar de website van de leverancier doorverwezen. Er wordt tevens vermeld dat bij Test-Aankoop steeds een telefonische lijn beschikbaar is voor alle (bijkomende) informatie.

Paragraaf I.1.4 werd geschreven om te beperken dat een prijsvergelijkingswebsite **automatisch** een andere leverancier zou voorstellen indien de prijsvergelijker met de door de consument geselecteerde leverancier geen samenwerkingsakkoord zou hebben. De doorverwijzing naar de algemene website van de desbetreffende leverancier is geen inbreuk op de paragraaf.

Conclusie: deze reactie vereist geen aanpassing van het ontwerp van beslissing

**I.2. Een dienstverlener moet elke overeenkomst in verband met het betalen van commissielonen voor het aanbrenge van contracten bij een gas- of elektriciteitsleverancier, op zijn website vermelden.**

Een respondent (MYENERGYCHOICE) heeft geschreven dat in het charter een clausule zou kunnen toegevoegd worden waarin voorgeschreven wordt dat de gebruiker op een snelle en eenvoudige wijze moet kunnen vaststellen met welke leveranciers een overeenkomst bestaat bijvoorbeeld door in het resultaat scherm enkel een verbindingslink te leggen naar die leveranciers waarmee een overeenkomst bestaat.

De CREG heeft in paragraaf I.2 aangegeven dat de dienstverlener elke overeenkomst met een leverancier moet vermelden op de website, wat betekent dat deze informatie door de gebruiker van de website moet kunnen worden geconsulteerd. Het leggen van een verbindingslink naar die leveranciers waarmee een overeenkomst bestaat kan een aanduiding zijn, maar enkel het leggen van een link is op zich een onvoldoende vermelding van de lijst van de leveranciers waarmee een overeenkomst bestaat. De prijsvergelijkingswebsite kan de algemene werking van de website uiteenzetten op een afzonderlijke plaats (algemene informatie over de website, vaak gestelde vragen,...) en de leveranciers waarmee zij een overeenkomst heeft nominatief vermelden of een duidelijke omschrijving geven van de wijze waarop de gebruiker kan raadplegen met welke leverancier een dienstverleningscontract bestaat.

Conclusie: deze reactie vereist geen aanpassing van het ontwerp van beslissing

I.2.1. Het ontvangen van commissielonen of een andere directe of indirecte vorm van betaling, die verband houdt met het aanbrenge van contracten betekent niet dat de dienstverlener niet onafhankelijk is.

**I.3. Publiciteit voor, of andere directe of indirecte marketingacties van, gas- of elektriciteitsleveranciers, daarmee verbonden of geassocieerde vennootschappen of merknamen die hiernaar verwijzen, mogen niet op de website van de prijsvergelijker worden opgenomen.**

Een respondent (Test-Aankoop) vermeldt dat dit een dwingend/bindend artikel is. Dit betekent dat, indien Test-Aankoop een actie zou wensen te ondernemen met één of meer partners, geen enkele communicatie op de website zou kunnen worden gemaakt. Test-Aankoop meent dat ze een vrijheid van communicatie over de acties die ten voordele van de consumenten worden gegeven, moet kunnen behouden.

Het voorschrift aangaande de publiciteits- en andere marketing acties werd geschreven in het kader van de bepalingen omtrent onafhankelijkheid en onpartijdigheid. Zoals vermeld in de studie aangaande de prijsvergelijkingsmodules staat het criterium aangaande de onafhankelijkheid aan de basis van de criteria van een kwalitatieve prijsvergelijker. De notie 'onafhankelijkheid' en 'onpartijdigheid' kan in verschillende aspecten worden onderverdeeld: met name de feitelijke onafhankelijkheid/onpartijdigheid en de schijnbare onafhankelijkheid/onpartijdigheid.

Het 'feitelijk' aspect van onafhankelijkheid/onpartijdigheid kan vastgesteld worden aan de hand van voorwaarden die **feitelijk** kunnen gecontroleerd worden. Indien een prijsvergelijkingswebsite in eigendom is van een energieleverancier, of gefinancierd of ondersteund wordt door een energieleverancier, kan dit door de feiten gecontroleerd worden.

Het tweede aspect de 'schijnbare' onafhankelijkheid/onpartijdigheid is veel moeilijker te omvatten. Bepaalde voorschriften uit dit hoofdstuk, waaronder paragraaf I.3 hebben betrekking op deze schijnbare onafhankelijkheid/onpartijdigheid. Wanneer een consument bij het maken van een prijsvergelijking via een prijsvergelijkingswebsite tevens geïnformeerd wordt over een aantal publicitaire en/of commerciële acties kan bij de consument de indruk ontstaan dat de prijsvergelijkingswebsite een voorkeur heeft voor bepaalde energieleveranciers.

De situatie die Test-Aankoop voorstelt waarbij zij door dit voorschrift niet meer over de vrijheid zou beschikken om te communiceren over bepaalde acties voor consumenten wordt als volgt geanalyseerd:

- het voorschrift luidt : **publiciteit voor** gas en elektriciteitsleveranciers en **directe of indirecte marketingacties van** gas en elektriciteitsleveranciers (...) die onderscheiden kunnen worden van bepaalde acties die door Test-Aankoop voor alle consumenten worden aangeboden (zoals de organisatie van een groepsaankoop)

- Test-Aankoop heeft in haar reactie melding gemaakt van acties die ten voordele van de consumenten gegeven worden, maar heeft niet gespecificeerd of dit acties zijn die ten voordele van de leden van de consumentenorganisatie worden verstrekt dan wel of het om acties gaat die voor alle consumenten gelden.

- wanneer Test-Aankoop ten voordele van de leden van de vereniging acties met bepaalde partners aanbiedt, dan zouden deze acties in een niet-publiek beschikbaar gedeelte van de website kunnen worden getoond. Wij verwijzen eveneens naar onze commentaar in paragraaf II.4 aangaande de voorstelling van bepaalde kortingen die aan de leden van Test-Aankoop worden gegeven

- dit artikel verhindert de publicatie van studies, of de uitkomsten van onderzoeken waarbij energieleveranciers of tarieven worden vergeleken, niet.

- door haar missie als Belgische vereniging voor consumentenbescherming onderschrijft Test-Aankoop het principe van de onafhankelijkheid en zal de vereniging hiermee rekening houden in de communicatie over bepaalde acties.

Conclusie: deze reactie vereist geen aanpassing van het ontwerp van beslissing.

**I.4. De dienstverlener moet de prijsvergelijkingswebsite beheren en controleren en moet een eigen databestand met tariefgegevens en een berekeningsmodule gebruiken.**

I.4.1. Een dienstverlener wordt verondersteld een prijsvergelijkingswebsite te beheren wanneer hij de volledige controle heeft over de inhoud van het databestand met de tariefgegevens en de berekeningsmodule en over de presentatie van de gegevens op de website.

I.4.2. De prijsvergelijkingswebsite kan beheerd worden door een derde partij in opdracht van de dienstverlener. Deze derde partij moet evenwel voldoen aan de onafhankelijkheidsvereisten omschreven in paragraaf I.1 van dit charter.

I.4.3. Een dienstverlener mag zijn databestand en berekeningsmodule ter beschikking stellen van andere partijen, maar laatstgenoemde partijen moeten vermelden dat het databestand en de berekeningsmodule van een andere dienstverlener worden gebruikt.

Deze sectie van het ontwerp van beslissing wordt aangepast rekening houdend met de opmerkingen opgenomen in I.1.1 d en I. 1.1.3.

“I.4.3 Een dienstverlener mag zijn databestand en berekeningsmodule ter beschikking stellen van andere partijen, maar laatstgenoemde partijen moeten vermelden dat het databestand en de berekeningsmodule van een andere dienstverlener worden gebruikt. De bepalingen opgenomen in paragraaf I.1.3 blijven onverminderd van toepassing.”

I.4.4. De prijsvergelijkingswebsite moet duidelijk volgende informatie op de website vermelden:

- a. De naam, het adres, het BTW nummer en de gegevens met betrekking tot het Rechtspersonenregister van de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die de website beheert of voor wiens rekening de website wordt beheerd;
- b. De contactgegevens zoals postadres, telefoonnummer, en/of contact e-mailadres.



## II. TARIEVEN EN PRIJSVERGELIJKING: VOLLEDIGHEID – DUIDELIJKHEID – BEGRIJPelijkheid – CORRECTHEID – ACCURAATHEID

**II.1. Alle producten die in de regio<sup>16</sup> door alle gas- of elektriciteitsleveranciers worden aangeboden, moeten verplicht in het resultaatscherm van de prijsvergelijking worden opgenomen**

II.1.1. Het aanbod van de producten in een eerste resultaatscherm mag enkel beperkt worden door een keuzemenu op basis van de plaats van levering (postcode) van producten die door alle leveranciers worden aangeboden per energietype (elektriciteit of gas). De keuze van de consument voor de levering van gas en elektriciteit mag in een eerste resultaatscherm niet beperkt worden tot die leveranciers die een leveringsvergunning hebben voor gas en elektriciteit.

II.1.2. De prijsvergelijkingswebsite mag enkel de producten opnemen die door de leverancier op datum van de prijsvergelijking worden aangeboden.

Een respondent (MYENERGYCHOICE) heeft een vraag over de exacte betekenis van de zinsnede 'die door de leverancier op datum van de prijsvergelijking worden aangeboden.' en of dit begrepen moet worden als de producten waarvoor de consumenten op dat moment een contract kunnen onderschrijven.

De CREG bevestigt dat het de bedoeling is om in de prijsvergelijking enkel die producten op te nemen die op de markt worden 'aangeboden' en die de consument op het moment van de prijsvergelijking kan onderschrijven.

Een aanbod van producten betekent dat een partij een bepaald goed of dienst wil leveren aan een andere partij tegen bepaalde voorwaarden.

<sup>16</sup> Leveranciers met een leveringsvergunning in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest: <http://www.brugel.be/nl/marktspelers-op-de-vrijgemaakte-energiemarkt/lijs-t-van-de-leveranciers> ; in het Vlaams Gewest: <http://www.vreg.be/overzicht-energieleveranciers>, in het Waals Gewest <http://www.cwape.be/?dir=4.2.02&title=Fournisseurs> en <http://www.cwape.be/?dir=4.1.02&title=Fournisseurs>

In de praktijk bestaan er producten die enkel aan bestaande klanten worden geleverd maar die niet meer onderschrijfbaar zijn. Daarnaast kunnen producten aangeboden worden die vanaf een bepaalde datum onderschrijfbaar zijn, bvb de prijs van een bepaald product wordt vastgelegd aan de hand van een bepaalde leveringsdatum.

Conclusie : ter verduidelijking wordt paragraaf II.1.2 als volgt aangepast:

“II.1.2. De prijsvergelijkingssite mag enkel de producten opnemen die door de leverancier op datum van de prijsvergelijking worden aangeboden en die door de consument kunnen onderschreven worden.”

II.1.3. De prijsvergelijker mag niet ingaan op het verzoek van leveranciers om bepaalde producten niet in de prijsvergelijking op te nemen tenzij deze producten niet meer door de leverancier worden aangeboden.

II.1.4. Voor KMO's moet duidelijk vermeld worden aan welke voorwaarden moet voldaan worden om in te schrijven op het tarief. Indien beperkingen (zoals het type aansluiting, de voorwaarden van meteropname, ..) bestaan om gebruik te maken van de standaard tarieffiche moet dit op voorhand duidelijk geïdentificeerd worden.

**II.2. De prijsvergelijking in het eerste resultaatsscherm gebeurt enkel op basis van volgende gegevens:**

**a. Voor residentiële gebruikers**

- i. De postcode van het verbruiksadres**
- ii. Het type meter voor Elektriciteit (enkelvoudig/tweevoudig/excl. nacht)**
- iii. Het jaarlijks verbruik op het verbruiksadres**
- iv. Voor het Vlaams gewest: het aantal personen gedomicilieerd op 1/1 van het jaar**

**b. Voor KMO's**

- i. De postcode van het verbruiksadres**
- ii. Het type meter voor Elektriciteit (enkelvoudig/tweevoudig/excl. Nacht)**
- iii. Het jaarlijks verbruik op het verbruiksadres**

Een respondent (MY ENERGYCHOICE) heeft aangeduid dat een bijkomend criterium moet toegevoegd worden voor de KMO's met name de frequentie van de meteropname.(jaarlijks, maandelijks of A(utomatic) M(eter) R(eading) ( telelezing).

In paragraaf II. 2 van het charter worden de basisgegevens vermeld op basis waarvan de prijsvergelijking gebeurt. De prijssimulatie wordt berekend op basis van de tariefkaarten die door de leveranciers publiek worden gemaakt op hun website. In voormelde tariefkaarten beperken bepaalde leveranciers hun aanbod voor KMO's tot die gebruikers die een jaarlijkse meteropname hebben of een maximaal verbruik; het is dan ook niet duidelijk welke prijzen worden aangerekend voor de klanten met een maandelijks meteropname of AMR. De distributienetvergoeding voor professionele klanten met een maandelijks of telegemeten meteropname is eveneens verschillend.

De beperking aangaande de frequentie van de meteropname werd in feite reeds voorzien in paragraaf II. 1.4. van het charter. Aangezien de tariefkaarten van bepaalde leveranciers enkel van toepassing zijn voor klanten die een jaarlijkse meteropname hebben en van toepassing zijn op laagspanningsaansluitingen met een aansluitvermogen van maximaal 56 kVA, of zich beperken tot bepaalde hoeveelheden, kunnen enkel deze tarieven over alle leveranciers heen vergeleken worden.

De vraagstelling aangaande het type meteropname en het aansluitvermogen, moet dus voorafgaand aan de prijsvergelijking gebeuren.

Conclusie: deze reactie vereist geen aanpassing van het ontwerp van beslissing

II.2.1. Wanneer de consument zijn verbruik niet kent, kan de prijsvergelijkingswebsite het verbruik ramen op basis van een aantal in te vullen velden. Het verbruik dat op deze wijze geraamd wordt moet gebaseerd zijn op verbruiksprofielen zoals voorgesteld in bijlage A, met toepassing van de verhouding voor tweevoudige meters voor elektriciteit.

Een respondent (MYENERGYCHOICE) meent dat het vaststellen van het gemiddeld verbruik op basis van het aantal bewoners te gelimiteerd is, en stelt dat het toegelaten zou moeten zijn om ook andere bronnen te gebruiken zoals de gemiddelde verbruiken gepubliceerd door de distributienetbeheerders per SLP of het type van bewoning. Volgens deze respondent spreekt het voor zich dat indien een prijsvergelijkingswebsite alternatieve

bronnen zou voorstellen om de gemiddelde verbruiken te definiëren dit voorafgaand ter goedkeuring aan de CREG worden voorgelegd.

Vooreerst wordt benadrukt dat deze bepaling betrekking heeft op de gebruikers die hun verbruik niet kennen, bijvoorbeeld omwille van het feit dat voor het eerst een contract wordt afgesloten, maar ook omdat de gebruiker zijn verbruiksgegevens niet ter zijner beschikking heeft (verlies van factuur met verbruiksgegevens, verhuis, nieuwe verwarmingsinstallatie, ...).

De kennis door de gebruiker van zijn jaarlijks verbruik moet aangemoedigd worden en in het consumentenakkoord zijn aan de leveranciers verplichtingen opgelegd in verband met de communicatie van verbruiksgegevens over de gefactureerde periode.

Het is duidelijk dat een consument bij een prijsvergelijking belang heeft om een zo juist mogelijke inschatting van zijn verbruik te kennen.

De paragraaf aangaande de gemiddelde verbruiken verwijst naar een bijlage A van de gedragscode waarin gemiddelde verbruiken worden voorgesteld. Op basis van een beperkte analyse meent de CREG dat volgend onderscheid zeker determinerend is om de gemiddelde verbruiken te bepalen:

- a) voor gas : de vraag of de gebruiker een verwarming op gas heeft en
- b) voor elektriciteit : de vraag of de gebruiker een elektrische verwarming heeft met een afzonderlijke meter.

Het voorstel om gemiddelde verbruiken te bepalen op basis van de gemiddelden van de distributienetbeheerder of een type bewoning kan in de toekomst eventueel in overweging genomen worden maar dit onderwerp moet voorafgaandelijk onderzocht worden en in overleg met de sector moet nagegaan worden of dit een duidelijker inzicht geeft in de gemiddelde verbruiken. In het voorstel van beslissing aangaande het charter worden de gemiddelde verbruiken, net als de SLP profielen in een bijlage opgenomen omdat deze onderdelen van het charter aan wijzigingen onderhevig kunnen zijn, die later op basis van nieuwe gegevens aangepast kunnen worden zonder dat de andere bepalingen van het charter aan een consultatieprocedure moeten worden onderworpen.

Het voorstel om bepaalde alternatieve manieren om het gemiddelde verbruik voorafgaand aan de CREG voor te leggen kan niet weerhouden worden omdat het charter op vrijwillige basis onderschreven wordt en geen verplichtingen door de CREG kunnen worden opgelegd.

Conclusie: deze reactie vereist geen aanpassing van het ontwerp van beslissing

**II.3. Het resultaatsscherm van de prijsvergelijking moet ten minste volgende informatie bevatten:**

- a. De leverancier en de naam van het product**
- b. De vermelding of het een prijsaanbieding met een vaste of een variabele energieprijs is**
- c. Een raming van de kostprijs in Euro per jaar, inclusief BTW, zonder kortingen, berekend op basis van de gemiddelde waarden over een periode van de 12 laatste maanden voor de indexeringsparameters in geval van een variabele kWh-prijs en een relevante SLP-curve. De geraamde jaarlijkse kostprijs wordt tevens uitgedrukt in c €/kWh of €/kWh**
- d. De gegevens die door de gebruiker overeenkomstig paragraaf II.2 werden ingebracht, of werden berekend aan de hand van paragraaf II.2.1**
- e. Andere specifieke contractvoorwaarden, zoals online dienstverlening en/of verplichte domiciliëring**

Een respondent (MY ENERGYCHOICE) heeft aangeduid dat voor KMO's de berekening van de kostprijs in Euro per jaar, inclusief BTW, niet wenselijk is aangezien de prijzen in de praktijk voor dit type cliënteel in alle sectoren bijna altijd exclusief BTW is. Daarenboven heeft het bedrag van de BTW geen enkele invloed op de rangschikking van de prijsvergelijking en geeft ze geen enkele bijkomende informatie.

De vermelding van de kostprijs per jaar inclusief of exclusief BTW voor KMO's heeft geen invloed op de rangschikking van de prijsvergelijking voor zover alle elementen van het tarief onderhevig zijn aan BTW en hetzelfde BTW percentage toegepast wordt.

KMO's kunnen het bedrag van de BTW inderdaad terugvorderen voor zover zij BTW-plichtig zijn voor al hun activiteiten. Voor deze KMO's – BTW-plichtigen zal de kostprijs per jaar inderdaad het bedrag zonder BTW zijn. Opdat niet- of gedeeltelijk BTW-plichtige KMO's hun geraamde kostprijs zouden kunnen berekenen, moet het BTW percentage voor de elementen van de geraamde kostprijs in de detailberekening vermeld worden.

De CREG wil rekening houden met het voorstel om voor KMO's het bedrag exclusief BTW te vermelden aangezien deze prijzen ook op de tariefkaarten van de leveranciers voorkomen, en teneinde verwarring aangaande de kostprijs per kWh te vermijden.

De CREG stelt zelf voor om de zinsnede 'over een periode van de 12 laatste maanden' aan te passen naar 'van de 4 laatste trimesters' aangezien vanaf 1 januari 2013, enkel trimestriële indexaties zijn toegelaten overeenkomstig artikel 20bis §2 van de Elektriciteitswet en artikel 15/10bis §2 van de Gaswet.

Conclusie: paragraaf II.3 c wordt als volgt aangepast:

**“een raming van de kostprijs in Euro per jaar (inclusief BTW voor residentiële klanten), ~~zonder kortingen~~, berekend op basis van de gemiddelde waarden over een periode van de 4 laatste trimesters voor de indexeringsparameters ingeval van een variabele kWh-prijs en een relevante SLP-curve. De geraamde jaarlijkse kostprijs wordt tevens uitgedrukt in c €/kWh of €/kWh.**

**Voor KMO's wordt de kostprijs exclusief BTW vermeld, in het detail van de berekening wordt voor de elementen van de geraamde kostprijs het BTW-percentages vermeld.”**

De schrapping van de zinsnede 'zonder kortingen' wordt in paragraaf II. 3.2 toegelicht.

II.3.1. De raming van de kostprijs in Euro per jaar gebeurt op basis van een gemiddelde waarde van de indexeringsparameters tijdens de laatste 12 maanden, berekend op basis van de door de leverancier gespecificeerde indexeringsparameters van het aanbod en op basis van de relevante SLP-curve zoals omschreven in bijlage B van dit document.

Een respondent (MYENERGYCHOICE) is het ermee eens dat het nodig is om de huidige logica te veranderen die oplegt dat enkel de meest recente waarden van de indexeringsparameters in rekening worden gebracht, maar geeft aan dat het belangrijk is dat de prijsvergelijkingswebsites van de regionale regulatoren dit indexatiemechanisme ook zouden toepassen. Uit de ervaring van de respondent blijkt dat gebruikers van prijsvergelijkingswebsites verschillende websites consulteren en dat de verschillende toepassing van indexeringsparameters aanleiding zou geven tot een bijkomend wantrouwen van de gebruikers.

Volgens deze respondent geeft het gebruik van historische prijzen echter geen inzicht in de toekomstige evolutie van de prijzen, zodat het interessant zou zijn, om naast de weging volgens de SLP curve ook een weging te maken van de meeste recente waarde van de indexeringsparameters. Wat volgens deze respondent belangrijk is, is dat er geen scheeftrekking ontstaat tussen de prijsaanbiedingen met een vaste energieprijis en de prijsaanbiedingen met een variabele energieprijis omdat de prijsaanbiedingen met een vaste energieprijis op een bepaalde manier reeds rekening houden met een verwachte evolutie van de energieprijzen en de prijsaanbiedingen met variabele energieprijzen enkel de historische energieprijzen (van de afgelopen 12 maanden) in rekening zouden nemen.

Een tweede respondent (Test-Aankoop) is bewust van het probleem van de geïndexeerde tarieven maar stelt dat de door de CREG voorgestelde methode andere problemen opwekt:

- 1) De evolutie uit het verleden voorspelt de toekomstige evolutie niet. Indien de prijsvergelijkers zich in 2009 op het gewogen gemiddelde van de 12 afgelopen maanden zouden hebben gebaseerd, dan zouden de projecties volledig fout zijn geweest. In 2008 werd immers een sterke daling (sic) van de indexeringsparameters vastgesteld om nadien een belangrijke daling te kennen.

- 2) Test-Aankoop meent dat het belangrijk is dat alle prijsvergelijkers, inbegrepen degene van de leveranciers, dezelfde resultaten geven. Test-Aankoop weet immers uit ervaring dat veel consumenten verschillende prijsvergelijkers gebruiken. Indien bepaalde simulatoren zich op een gewogen gemiddelde baseren en anderen (bij de leveranciers) zich op 1 enkele parameter (de laatst gekende waarde) baseren, dan zullen de resultaten zeker verschillend zijn. Deze incoherentie tussen prijsvergelijkers zou onvermijdelijk vragen doen rijzen en twijfel zaaien bij de consument wat aanleiding zal geven tot een beperking van de mobiliteit van de consumenten.
- 3) In dezelfde lijn van het punt vermeld in 2) lijkt het Test-Aankoop belangrijk dat de prijsvergelijkers zich baseren op de tariefkaarten van de leveranciers om tarieven te berekenen. Indien de prijsvergelijkers verschillende resultaten zouden afficheren dan degene die bekomen worden door de berekening manueel uit te voeren op basis van de tariefkaarten, dan zal er een gebrek zijn aan cohesie en ontstaan tegenstellingen, waaruit vragen en twijfels voorkomen bij de consumenten wat aanleiding kan geven tot een beperking van de mobiliteit van de consumenten.
- 4) Om de overeenstemming met enerzijds de prijssimulatoren van de leveranciers te bewaren en met hun tariefkaarten anderzijds, moet de huidige berekening, uitgevoerd worden op basis van de laatst gepubliceerde parameter, waarbij tevens informatie moet gegeven worden over de verwachte evolutie van het tarief. Deze laatste vervangt het tarief niet maar wordt als bijkomende informatie beschouwd.
- 5) Wanneer er toch met een gewogen gemiddelde over de laatste twaalf maanden moet gewerkt worden, dan is het belangrijk dat de CREG de te gebruiken waarde publiceert, voor alle geïndexeerde tarieven van alle leveranciers. Dit om te garanderen dat elke prijsvergelijker dezelfde index zou gebruiken.



Paragraaf II.3.1 werd geschreven naar analogie met het 'voorstel van exhaustieve lijst van toegelaten criteria met het oog op de uitwerking door elkeen van de leveranciers van de indexeringsparameters voor elektriciteit (gas) en diverse maatregelen om de vergelijkbaarheid, objectiviteit, representativiteit en transparantie van de energieprijzen te verzekeren'.(zie voetnoot 5).

Voor genoemd voorstel heeft het voorwerp uitgemaakt van een openbare consultatieprocedure die gedurende 30 dagen vanaf 28 april 2012 heeft gelopen. In de consultatieverslagen<sup>17</sup> over de ontwerpvoorstellen wordt een overzicht gegeven van de reacties die de CREG aangaande dit onderwerp heeft ontvangen in het hoofdstuk IV.1 Prijssimulatoren. Na de openbare consultatie heeft de CREG op 1 augustus 2012, na overweging van de ontvangen reacties, haar definitief voorstel geformuleerd. Voor genoemde ontwerpvoorstellen, de consultatieverslagen en de definitieve voorstellen zijn beschikbaar op de website van de CREG.

De door de eerste respondent geschetste problematiek van een mogelijke scheef trekking in het overzicht van de jaarlijkse kostprijs van de contracten met vaste en variabele energieprijzen is het gevolg van het feit dat alle aanbiedingen van de leveranciers in het eerste resultaatscherm worden getoond. Bij het opstellen van het charter werd uitgegaan van het principe waarbij de consument bij aanvang een zo breed mogelijk overzicht van de bestaande aanbiedingen wordt gegeven, waarbij naderhand aan de hand van 'filters' een andere selectie kan worden gemaakt. Immers wanneer de gebruiker voorafgaand een keuze maakt tussen een contract met een vaste of een variabele energiecomponent weet hij niet wat het verschil in prijs is tussen een variabel contract (waarbij de eindafrekening min of meer zal variëren van de geraamde kostprijs) en een vast contract waarbij zekerheid bestaat over de aangerekende energiecomponent (en waarvoor dus een 'risicopremie' wordt betaald).

Wij verwijzen in dit verband naar volgende paragraaf op pagina 80 van voormeld consultatieverslag over voorstel 1150:

---

<sup>17</sup> CREG, Consultatieverslag over het ontwerpvoorstel (C)120801-CDC-1150 van exhaustieve lijst van toegelaten criteria met het oog op de uitwerking door elkeen van de leveranciers van de indexeringsparameters voor elektriciteit en diverse maatregelen om de vergelijkbaarheid, objectiviteit, representativiteit en transparantie van de energieprijzen aangeboden aan residentiële klanten en kmo's in België te verzekeren, 1 augustus 2012, <http://www.creg.info/pdf/Opinions/2012/P27042012/consultatieverslag1150.pdf>

*‘De CREG herinnert eraan dat de evolutie van de prijzen op de groothandelsmarkt van gas en elektriciteit moeilijk voorspelbaar is; de facto is de evolutie van de indexeringsparameters en van de variabele prijzen die op deze prijzen gebaseerd zijn, even moeilijk voorspelbaar. **Ongeacht de gekozen methodologie zal er altijd een risico bestaan dat het resultaat van een prijssimulatie met prijsvoorstellen met variabele prijs in grote mate verschilt van het bedrag dat ex-post werkelijk zal worden aangerekend aan de eindafnemer. Een consument die een dergelijk risico niet wil lopen, moet kiezen voor een prijsformule met een vaste prijs.**’*

In dit verband meent de CREG dat de prijsvergelijkingswebsite aan de gebruiker duidelijke informatie moet verschaffen over de verschillende keuzemogelijkheden van de gebruiker zoals voorzien in Hoofdstuk III van dit charter.

Aangaande het voorstel om een bijkomende weging op basis van de meest recente indexatieparameters toe te passen stellen wij het volgende vast :

- de respondent heeft in zijn voorstel geen specifieke details gegeven over hoe deze weging zou moeten worden uitgevoerd en welke parameters hierbij kunnen gebruikt worden;
- verwijzend naar de figuren 5 en 6 van het voorstel 1150 met de evolutie van de parameters die gebruikt worden voor de indexering van de elektriciteits- en de gasprijzen en de vastgestelde volatiliteit van bepaalde parameters is het voorstel van een bijkomende weging ten voordele van de meest recente waarden geen beter voorstel dan de gemiddelde waarde van de historische indexeringsparameters;
- door het gebruik van de SLP-curve wordt reeds rekening gehouden met het feit dat bepaalde maanden zwaarder doorwegen in de totale jaarlijkse kostprijs;

Aangaande het eerste punt van de tweede respondent verwijzen wij naar voorgaande paragrafen en naar voornoemd consultatieverslag van de CREG.

Wat het tweede punt betreft zou het verstrekken van incoherente informatie tussen de simulatoren van de leveranciers en prijsvergelijkingswebsites inderdaad nadelig zijn voor een transparante informatieverstrekking en de mobiliteit beperken. De CREG bevestigt de conclusie opgenomen in haar voorstel van 1 augustus 2012. De CREG zal in dit verband pleiten voor dit voorstel bij de bevoegde overheden en in het kader van de raadpleging over het akkoord ‘De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt’.

Aangaande het derde punt moet de CREG geen bijkomende commentaren formuleren aangezien de redenering overeenstemt met de reactie van het tweede punt. Echter, de manuele berekening door de consument van zijn jaarlijkse kostprijs veronderstelt, voor de prijsaanbiedingen met een variabele energiecomponent, een grondige kennis van de energiemarkt en de wijze waarop de aanrekening van de verbruikte hoeveelheden gebeurt. De manuele berekening op basis van de tariefkaarten blijft dus een mogelijke maar moeilijke oefening en de consument zal zich waarschijnlijk veeleer tot de website van een prijsvergelijker richten.

Voor het vierde punt formuleert de respondent Test-Aankoop het voorstel om de berekening op basis van de laatst gekende parameter uit te voeren en ten informatieven titel de evolutie van het tarief te verstrekken. Het is voor de CREG niet duidelijk hoe de consument hierdoor beter zou geïnformeerd zijn.

Ten eerste geeft Test-Aankoop geen details over de wijze van informatieverschaffing. Wordt de bijkomende informatie gegeven als de evolutie van de prijs op zich of gaat het om een nieuwe berekening van de jaarlijkse geraamde kostprijs? Wordt bij het voorstel van deze prijs rekening gehouden met het seizoensgebonden verloop (en als het ware een gemiddelde berekend) en de weging aan de hand van de SLP-curve, zoals bij de jaarlijkse facturatie?

Ten tweede toont Figuur 7 van het voorstel 1150 een feitelijk voorbeeld van de evolutie van een prijssimulatie op basis van verschillende hypothesen. Hieruit bleek dat een prijssimulatie op basis van de methodologie met de recentste waarden van de indexatieparameters geen goede indicator is van de besparingen die een verandering van leverancier kan opleveren. Naar analogie hiermee, blijft het bedrag in de prijssimulatie geen goede indicator van de besparingen, wanneer deze berekening gemaakt wordt op basis van één 'toekomstig' tarief, maar zonder rekening te houden met de SLP-curve, en de evolutie van de prijzen over 12 maanden.

Tot slot, is het niet zeker of het maken van een berekening op basis van een verwachte evolutie - die voor elke prijsvergelijker verschillend kan zijn - de consument een duidelijker inzicht zal geven. In het consultatieverslag over het voorstel 1150 werd op pagina's 88 tot 90 een analyse gemaakt van een gelijkaardige opmerking van een respondent waarin voorgesteld werd een gemiddelde te maken van de noteringen van Futurescontracten die de 12 volgende maanden dekken.

De CREG behoudt daarom het voorstel om de jaarlijkse kostprijs voor te stellen op basis van de gemiddelde waarden van de 4 laatste trimesters (laatste 12 maanden) en op basis van de relevante SLP curve, aangezien dit aanleiding zal geven tot een meer robuuste voorstelling van de geraamde jaarlijkse kostprijs, dan evoluties die ten informatieven titel worden gegeven.

Wat het voorstel van Test-Aankoop onder punt 5) betreft vermeldt de CREG enerzijds dat met de berekening van de relevante SLP curve, zoals opgenomen in bijlage B reeds een aanvang is genomen met de publicatie van een aantal waarden. Anderzijds valt de berekening van de waarden, op basis van de door de leveranciers voorgestelde indexatieparameters onder de verantwoordelijkheid van de prijsvergelijkingswebsites.

Conclusie: deze reacties vereisen geen aanpassing van het ontwerp van beslissing, de CREG stelt echter wel voor de zinsnede 'tijdens de laatste 12 maanden' aan te passen naar 'tijdens de 4 laatste trimesters'.

Paragraaf II.3.1 wordt als volgt aangepast:

"II.3.1 De raming van de kostprijs in Euro per jaar gebeurt op basis van een gemiddelde waarde van de indexeringsparameters tijdens de 4 laatste trimesters, berekend op basis van de door de leverancier gespecificeerde indexeringsparameters van het aanbod en op basis van de relevante SLP-curve, zoals omschreven in bijlage B van dit document."

II.3.2. In het resultaat scherm wordt een raming van de kostprijs per jaar gegeven zonder rekening te houden met kortingen. In het resultaat scherm mag naast de raming van de kostprijs per jaar een raming van de kostprijs worden opgenomen rekening houdend met voordelen en kortingen. Omwille van de vergelijkbaarheid van de producten <sup>18</sup> wordt een onderscheid tussen specifieke kortingen (type 1) en kortingen die verband houden met administratieve formaliteiten (type 2).

Aangaande alle types kortingen moeten verklarende toelichtingen worden verstrekt.

---

<sup>18</sup> Bepaalde producten hebben specifieke kenmerken die deze kortingen reeds omvatten

Specifieke kortingen (type 1) zijn:

- a. Eenmalige kortingen, kortingen die onvoorwaardelijk verbonden zijn aan de effectieve uitvoering van de volledige looptijd van het contract, kortingen die worden gegeven aan klanten die overstappen van een andere leverancier;
- b. Kortingen die verband houden met het niet aanrekenen van verbruik van de energiecomponent;
- c. Kortingen die gekoppeld zijn aan het afsluiten van een contract voor elektriciteit en gas bij dezelfde leverancier;
- d. Kortingen die gekoppeld zijn aan het contracteren van andere diensten die via de website van de prijsvergelijker worden aangeboden;
- e. Kortingen die aan de hand van bonuspunten gerealiseerd kunnen worden
- f. Kortingen die enkel na verloop van een periode van 12 maanden worden verrekend in de kostprijs

Kortingen die verband houden met administratieve formaliteiten (type 2) zijn:

- a. Kortingen die gegeven worden bij de verbintenis tot een betalingswijze (zoals domiciliëring bij de bankinstelling)
- b. Kortingen in verband met het online bezorgen van de documenten
- c. Kortingen die verbonden zijn aan specifieke voorwaarden verbonden aan het contract, zoals online dienstverlening

**II.4. Het resultaat van de prijsvergelijking wordt in het eerste resultaatsscherm in stijgende volgorde gerangschikt op basis van de geraamde totale kostprijs per jaar zonder kortingen en voor alle producten**

Een respondent (MY ENERGYCHOICE) meent dat het niet wenselijk is om de prijsvergelijkingswebsites te verplichten om de verschillende kostprijzen (zonder en met kortingen) in kolommen naast elkaar te presenteren omdat dit de interpretatie van de

resultaten - die al niet eenvoudig is - in aanzienlijke mate zou bemoeilijken. Dit draagt ook het risico mee dat de consumenten ontmoedigd worden omdat ze niet weten op welke informatie ze zich moeten baseren. Deze respondent is van oordeel dat de interpretatie van de resultaten zo eenvoudig mogelijk moet zijn en dat de vertoonde resultaten transparant moeten zijn, om de actieve markt te ondersteunen.

Volgens deze respondent is het belangrijk dat de consumenten ten minste een vergelijking van de prijzen moeten kunnen maken zonder rekening te houden met kortingen. Daarenboven en als de website het toestaat, moeten de consumenten ook op expliciet en voorafgaand verzoek, een vergelijking kunnen maken van de prijzen die rekening houden met de promoties. De opname van de kortingen moet transparant en representatief zijn, waarmee wordt bedoeld dat de website zijn uiterste best moet doen om te proberen enkel die promoties op te nemen waarop de consument recht heeft volgens zijn eigen voorkeur en niet alle mogelijke promoties systematisch in rekening moeten worden gebracht. In het geval van dual fuel (elektriciteit en gas) en als de consument expliciet heeft aangeduid dat hij zowel gas als elektriciteit bij dezelfde leverancier wil afnemen, lijkt het deze respondent correct dat enkel deze aanbiedingen die hiermee overeenkomen in rekening worden gebracht.

Een tweede respondent (Test-Aankoop) heeft in haar reactie volgende commentaar gegeven op de paragrafen II.3 c, II.3.2 en II.4 met betrekking tot het resultaatsscherm: Test-Aankoop neemt steeds de prijzen met de voordelen van de leveranciers-partners voor de leden van haar vereniging. Deze voordelen voor de leden beïnvloeden dus de rangschikking in het resultaatsscherm.

De CREG meent dat het noodzakelijk is dat een consument bij aanvang een prijsvergelijking moet kunnen maken zonder rekening te houden met alle mogelijke kortingen. Op deze wijze krijgt hij inzicht in de bruto-prijzen van de verschillende energieleveranciers. De voorwaarden om van bepaalde kortingen te kunnen genieten zijn immers zeer verschillend en aangezien de consument op eenvoudige wijze en zonder lange wachttijd kan veranderen van leverancier (zonder verbrekingsvergoeding) is het mogelijk dat bepaalde vooropgestelde kortingen niet behaald worden.

Bovendien zal deze prijssimulatie zonder kortingen overeenstemmen met de prijsvergelijking van de regionale regulatoren, die geen rekening houden met kortingen, en zijn de resultaten tussen de verschillende prijsvergelijkingssites in eerste instantie gelijk zodat één oorzaak van 'incoherente informatie' wordt beperkt.

De CREG kan het argument van de eerste respondent dat het overzicht van de geraamde jaarlijkse kostprijs met en zonder kortingen in kolommen in eenzelfde resultaatsscherm de

leesbaarheid en de keuzemogelijkheid van de consument eerder zou belemmeren, begrijpen en wenst zeker te vermijden dat de gebruiker van prijsvergelijkingswebsites ontmoedigd zou worden en verward zou zijn door een veelheid aan gegevens.

Daarnaast is de CREG bekommerd om het feit dat de gebruiker bij het kiezen van een tarief met promoties niet voldoende op de hoogte is van de inhoud van de voorgestelde kortingen, en bij de selectie van een product de gevolgen van de keuze van de kortingen 'vergeten' is.

De CREG wenst een optie te weerhouden waarin na het eerste resultaatscherm, en mits uitdrukkelijke en voorafgaande goedkeuring van de gebruiker over de modaliteiten en de gevolgen van de verschillende kortingen, het overzicht wordt gegeven van de prijzen met kortingen, waarbij alle elementen van paragraaf II. 3 moeten worden vermeld.

De kostprijs per jaar met kortingen moet op een realistische en transparante wijze berekend worden.

Concreet betekent dit bijvoorbeeld dat kortingen die worden toegestaan na afloop van een periode over meerdere jaren, niet volledig in het eerste jaar mogen worden verrekend, en het aanbod van kortingen voor de toepassing van dual fuel (afsluiten van een elektriciteits- en gascontract bij eenzelfde leverancier) de totaalprijs van het contract voor elektriciteit en gas moeten vermelden.

Aangaande de verrekening van de kortingen werd een onderscheid gemaakt tussen twee types kortingen omdat vastgesteld wordt dat specifieke contractvoorwaarden van bepaalde tarieftypes overeenstemmen met de kortingen van het type 2. De doelstelling was om een 'eenheidsproduct' te creëren waarbij de jaarlijkse kostprijs van de producten met specifieke contractvoorwaarden vergeleken kunnen worden met de producten die deze vereenvoudigde administratieve formaliteiten als korting voorstellen.

Wat betreft de specifieke voorstelling van de prijzen met kortingen voor de leden van een vereniging beschouwt de CREG dit als specifieke kortingen (type 1), waarvoor de (aangepaste) tekst van het charter moet worden toegepast.

Conclusie:

Paragraaf II. 3.2 wordt als volgt aangepast:

“II. 3.2 In het eerste resultaatscherm wordt een raming van de kostprijs per jaar gegeven zonder rekening te houden met kortingen. In volgende resultaatschermen mag een raming van de kostprijs worden opgenomen rekening houdend met voordelen en kortingen. Omwille van de vergelijkbaarheid van de producten <sup>19</sup> wordt een onderscheid gemaakt tussen specifieke kortingen (type 1) en kortingen die verband houden met administratieve formaliteiten (type 2).

Aangaande alle types kortingen moeten verklarende toelichtingen worden verstrekt, en aan de consument moet uitdrukkelijk en voorafgaandelijk instemming gevraagd worden voor het toepassen van een welbepaalde korting. (...)”

**II.5. De consument moet het resultaatscherm kunnen sorteren op basis van de parameters vermeld in paragraaf II.3 a tot c.**

**II.6. De dienstverlener kan bijkomende filters aanbieden om de rangschikking van de aangeboden producten te wijzigen, waarbij alle informatie van paragraaf II.3 steeds moet vermeld worden.**

II.6.1. De gebruiker van een prijsvergelijkingswebsite moet zijn basisgegevens, de keuzes van rangschikking of de filters steeds op een eenvoudige wijze kunnen aanpassen.

II.6.2. De filters die gebruikt worden bij de vergelijking van de verschillende producten moeten relevant zijn en de methodologie voor het opstellen van specifieke filters van de prijsvergelijkingswebsite moet uiteengezet worden door de dienstverlener.

II.6.3. Bij het gebruik van filters moet het resultaatscherm van de prijsvergelijking minimum de drie goedkoopste producten van elke leverancier opnemen of alle producten als de leverancier minder dan 3 producten op basis van de filter aanbiedt.

II.6.4. Wanneer een filter in verband met het aandeel ‘groene stroom/groene energie’ wordt opgenomen, moet deze filter, bij gebrek aan een uniforme certificering hieromtrent, op

---

<sup>19</sup> Bepaalde producten hebben specifieke kenmerken die deze kortingen reeds omvatten



een duidelijke wijze gedocumenteerd worden en moet deze informatie rechtstreeks vanuit het resultaat scherm geconsulteerd kunnen worden.

**II.7. De prijsvergelijkingswebsite moet een accurate berekening van de jaarlijkse kostprijs maken en correcte informatie geven over de producten en tarieven van elke leverancier. De prijsvergelijker moet de tariefgegevens op regelmatige tijdstippen aanpassen /updaten. De prijsvergelijkingswebsite moet duidelijk vermelden wanneer de laatste aanpassing van de website en het databestand met tarieven en de berekeningsmodule is gebeurd.**

II.7.1. De dienstverlener moet de gepaste maatregelen nemen om de prijsvergelijkingswebsite op geregelde tijdstippen aan te passen met betrekking tot de leveranciers, de producten, de tarieven en heffingen.

II.7.2. De gegevens moeten,

- a. aangepast worden ingeval van kennisgeving door de leverancier aan de prijsvergelijker vanaf de toepassing van het (gewijzigd) tarief,
- b. of aangepast worden ingeval wijziging van het aanbod door de leverancier aan de consumenten,

waarbij de kortste termijn van beide mogelijkheden weerhouden wordt.

II.7.3. De dienstverlener verbindt zich ertoe om in het geval dat de CREG aan de dienstverlener meldt dat de uitkomsten van de prijsvergelijking op de prijsvergelijkingswebsite niet juist zijn, de prijsvergelijkingswebsite desgevallend aan te passen.

**II.8. De gebruiker moet over de mogelijkheid beschikken, om in een afzonderlijk scherm, een overzichtelijke detailberekening van het door hem geselecteerd product te bekijken en terug te keren naar het oorspronkelijk resultaatsscherm**

II.8.1. De detailberekening omvat de samenstelling van de jaarlijkse kostprijs met minimaal een splitsing tussen de energiecomponent en de gereguleerde bedragen (het transmissie- en het distributienettarief), de heffingen geïnd door alle overheden geglobaliseerd volgens categorieën en het bedrag van de BTW.

II.8.2. De dienstverlener moet bij dit detail minstens volgende bijkomende informatie vermelden:

- a. de duurtijd van het contract
- b. de uiterste startdatum van het contract om van dit tarief te kunnen genieten
- c. informatie over de verrekenende kortingen

### III. GEBRUIKSVRIENDELIJKHEID, TOEGANKELIJKHEID, INFORMATIEVERSCHAFFING

III.1. De dienstverlener moet de gebruiker van de website de mogelijkheid aanbieden om de resultaten af te drukken en om vragen te stellen aangaande de resultaten van de prijsvergelijking. De prijsvergelijker staat in voor een goede toegankelijkheid van de prijsvergelijkingswebsite, de beveiliging van de gebruikers van de website, de gegevens en de vergelijkingsresultaten.

III.1.1. De gebruiker van de prijsvergelijkingswebsite moet in de mogelijkheid zijn om het resultaat van de prijsvergelijking of elke afzonderlijke detailberekening van een geselecteerd product af te drukken of op te slaan op een duurzame drager. Hierbij moeten de gegevens die de gebruiker heeft ingebracht, worden weergegeven evenals de datum waarop de berekening werd uitgevoerd.

Een respondent (MYENERGYCHOICE) heeft gereageerd dat men voorzichtig moet zijn dat de gebruikers de resultaten van hun vergelijking niet gebruiken om de afrekeningsfactuur van het komende jaar te vergelijken. De resultaten van de prijsvergelijking zijn immers een raming van de totale factuur op basis van de informatie zoals die vandaag gekend is. De respondent meent dat het belangrijk is dat de consumenten de resultaten kunnen afdrukken maar de websites verplichten om de mogelijkheid te voorzien om alle details van elk aanbod af te drukken, is misschien niet nodig.

De CREG deelt het standpunt over het feit dat de uitkomst van de prijsvergelijkingswebsite geen middel is om de eindfactuur te controleren. Wij verwijzen hiervoor naar de commentaren in het consultatieverslag over het voorstel 1150 aangaande de indexatieparameters waarin vermeld is (p 79) : *'Om te beginnen is de CREG van mening dat de eerste doelstelling van een prijssimulator niet moet zijn om exact te ramen hoeveel een consument in het komende jaar voor zijn energie zal betalen. De doelstelling van een prijssimulator is (i) een bepaalde consument toe te laten om te ramen hoeveel hij kan besparen indien hij van leverancier verandert en (ii) de meest voordelige leverancier en prijsformule te identificeren.'*

De gebruikers van de prijsvergelijkingswebsites moeten erop gewezen worden dat de berekeningen van de prijsvergelijkingswebsite slechts een raming zijn van de jaarlijkse kostprijs voor energie en dat de eindafrekening zal variëren omwille van het definitieve verbruik van de consument, de wijziging van de variabele elementen in het aanbod, de datum van het afsluiten van leveringscontract, het vastgesteld SLP-profiel, het voldoen aan de voorwaarden van bepaalde kortingen.

In deze paragraaf van het charter werd voorzien dat de consument het resultaat van de prijsvergelijking of de detailberekening van elk geselecteerd product moet kunnen afdrukken of op een duurzame drager moet kunnen opslaan. Het voorstel is niet dat alle details van elk product systematisch moeten kunnen worden afgedrukt, maar dat de gebruiker het detail van de producten die hij selecteert kan afdrukken. In de praktijk kan de detailberekening die op het scherm van de website getoond wordt, trouwens steeds via een *printscreen* opdracht bewaard of afgedrukt worden.

Het lijkt noodzakelijk dat de gebruiker van de website de details van het product dat hij selecteert op basis van de prijsvergelijking naderhand kan verifiëren met het voorstel van de leverancier die hij naderhand gecontacteerd heeft.

Om de eventuele verschillen tussen het aanbod van de leverancier en de uitkomsten van de prijsvergelijkingswebsite te identificeren werden in paragrafen II.8 en III.1.1 voorschriften gegeven over de minimale vermeldingen van de detailberekening en de afdruk van de resultaten.

Conclusie: deze reactie vereist geen aanpassing van het ontwerp van beslissing

III.1.2. De dienstverlener moet aan de gebruiker de mogelijkheid aanbieden om hetzij telefonisch hetzij via andere media waaronder (elektronische) post vragen te stellen. Deze vragen moeten binnen een redelijke termijn beantwoord worden. Deze dienstverlening moet gratis zijn of tegen een minimale kostprijs verleend worden.

III.1.3. In voorkomend geval, gebeurt de behandeling van de gegevens van de gebruiker van de prijsvergelijkingswebsite, overeenkomstig de bepalingen van de wet van 8 december 1992 ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens.

III.1.4. De dienstverlener van een prijsvergelijkingswebsite mag, zonder het uitdrukkelijk akkoord van gebruiker van de prijsvergelijkingswebsite, geen gegevens bijhouden of verzamelen in verband met de gebruikers van de website.

III.1.5. De dienstverlener zorgt voor een gepaste bescherming en beveiliging van de prijsvergelijkingswebsite.

III.1.6. De prijsvergelijkingswebsite moet aan de gebruiker duidelijk melden wanneer de website verlaten wordt en een verbinding gemaakt wordt naar de website van de gas- of elektriciteitsleverancier. De gebruiker moet tot dat moment steeds kunnen terugkeren naar het resultaat scherm.

**III.2. De dienstverlener moet in klare en duidelijke taal objectieve informatie verschaffen bij de verschillende keuzemogelijkheden van de gebruiker en de website moet een minimum aan informatie bevatten over de vrijgemaakte energiemarkt en de maatregelen ter bescherming van de consument.**

III.2.1. De website wordt opgemaakt in ten minste één officiële taal van België. Wanneer een dienstverlener de prijsvergelijkingswebsite in verschillende talen aanbiedt, moet de inhoud van de website in alle talen identiek zijn.

III.2.2. De informatie wordt gegeven hetzij rechtstreeks op de website, hetzij via een directe link die de gebruikers doorverwijst naar de website van een federale of regionale overheid, de nationale en/of regionale regulatoren of een andere betrouwbare informatiebron. De informatie bevat minimaal details in verband met de verschillende tarieftypes (vaste en variabele contracten), een beschrijving van de kosten voor het beheer van het distributie- en transmissienet in België, details bij de verschillende types kortingen en de voorwaarden van verrekening, de rechten en verplichtingen van de consument bij het overstappen naar een andere leverancier en een verwijzing naar de maatregelen voor de beschermde klanten.

**III.3. De dienstverlener moet een procedure voorzien en operationeel maken voor klachtenbehandeling en moet elke klacht in een redelijke termijn gepast behandelen.**

III.3.1. De dienstverlener verbindt er zich toe om in de procedure de coördinaten van de CREG te vermelden en aan de CREG de naam en contactgegevens van de persoon die verantwoordelijk is voor de behandeling van de klachten te bezorgen.

**III.4. De dienstverlener moet op zijn website duidelijk vermelden dat hij dit charter heeft onderschreven en moet de tekst van dit charter op zijn website vermelden.**

# **BIJLAGE A: VOORGESTELDE GEMIDDELDE**

## **VERBRUIKEN**

Bij de bepaling van het gemiddeld verbruik van een consument moet de prijsvergelijker een onderscheid maken op basis van volgende vragen omdat die bepalend zijn voor het berekenen van een gemiddeld verbruik.

Voor elektriciteit: de gebruiker heeft elektrische verwarming met een afzonderlijke meter.

Voor gas: de gebruiker heeft een verwarming op gas.

Daarnaast wordt een vraag gesteld op basis van het aantal verbruikers van elektriciteit op het verbruiksadres of het type woning om het verbruikspatroon te ramen.

Het gemiddeld verbruik werd gebaseerd op basis van EUROSTAT data waarvan die gegevens werden genomen die het best aansluiten bij de Belgische marktsituatie.

Voor elektriciteit moeten de gemiddelde verbruiken desgevallend herberekend worden op basis van de verhouding van een tweevoudige meter wanneer de gebruiker heeft aangeduid dat hij over zo'n tweevoudige meter beschikt.

De gegevens van verbruiken zijn gebaseerd op de verschillende types opgenomen in 'Energy statistics-prices'

(Zie: [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY\\_SDDS/en/nrg\\_price\\_esms.htm](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_SDDS/en/nrg_price_esms.htm))

### Elektriciteit

type	omschrijving	berekening	gemiddelde
Da	zeer klein gezin	jaarlijks verbruik beneden 1000 kWh	1000 kWh
Db	klein gezin	jaarlijks verbruik tussen 1000 en 2500 kWh	2500 kWh
Dc	gemiddeld gezin	jaarlijks verbruik tussen 2500 en 5000 kWh	5000 kWh
Dd	groot gezin	jaarlijks verbruik tussen 5000 en 15000 kWh	15000 kWh
De	KMO	jaarlijks verbruik boven 15000 kWh	50000 kWh

### Gas

type	omschrijving	berekening	gemiddelde
T1	koken en warm water		2326 kWh
T2	koken, warm water en verwarming		23260 kWh
T2 KMO	KMO		100000 kWh

# **BIJLAGE B: DE BEREKENING VAN DE RELEVANTE SLP CURVE**

Bij de berekening van de kostprijs per jaar moet de prijsvergelijkingswebsite rekening houden met de gemiddelde indexeringsparameters over de 4 laatste trimesters en met een relevante SLP curve.

De wegingcoëfficiënten van de SLP curve worden hierna opgenomen:

	Elektriciteit	Gas
1 <sup>e</sup> trimester (januari-februari-maart)	28,5%	45,5%
2 <sup>e</sup> trimester (april-mei-juni)	22,2%	11,1%
3 <sup>e</sup> trimester (juli-augustus-september)	21,4%	6,1%
4 <sup>e</sup> trimester (oktober-november-december)	27,9%	37,3%



# **BIJLAGE C: BIJKOMENDE AANBEVELINGEN**

## **VOOR EEN PRIJSVERGELIJKINGSWEBSITE**

Volgende vermeldingen worden beschouwd als bijkomende aanbevelingen voor een prijsvergelijkingswebsite en maken geen deel uit van het charter voor goede praktijken:

- a. om te zorgen voor een grotere toegankelijkheid van de website wordt de website opgemaakt overeenkomstig de Web Accessibility Guidelines (WCAG) (in België AnySurferlabel<sup>20</sup> )
- b. De prijsvergelijkingswebsite kan aan de gebruiker informatie geven over het verbruikspatroon, het energieverbruik en energiebesparende maatregelen. Hij waakt echter over de objectiviteit van de gebruikte bronnen of de doorverwijzing naar andere websites.
- c. De prijsvergelijkingswebsite voorziet in een optie om de gebruiker jaarlijks te herinneren een prijsvergelijking te maken.

---

<sup>20</sup> <http://www.anysurfer.be>)

# REACTIES DIE GEEN BETREKKING HEBBEN OP EEN SPECIFIEKE PASSAGE

In haar brief vermeldt de VREG dat een aantal richtlijnen opgenomen in het charter niet conform lijken en/of verder gaan dan de CEER GGP.

De VREG heeft geen verdere inlichtingen gegeven over dit standpunt, zodat de CREG hierop niet kan reageren.

BRUGEL heeft in haar schrijven vermeld dat de definitie van een charter voor de verschillende prijsvergelijkers echt een noodzaak is.

De CWaPE meent dat, in principe, het denken over richtlijnen in verband met prijsvergelijkers/simulators een interessante stap is en aangemoedigd moet worden.

De VREG vermeldt dat het idee van een charter zeker een interessant concept is.

De CREG neemt nota van deze reactie van voormelde respondenten.

BRUGEL betreurt het echter dat er geen voorafgaande discussie is gevoerd met de regionale regulatoren die een operationele visie op het beheer van een prijsvergelijkingssite hebben. Bovendien meent BRUGEL dat de vooropgestelde termijnen van de consultatieprocedure onredelijk zijn en geen mogelijkheid geeft om de opmerkingen aangaande deze ontwerpbeslissing te formuleren. Brugel heeft verzocht dit ontwerp van beslissing te behandelen in Forbeg<sup>21</sup>.

Rekening houdend met de inhoud van dit onderwerp en het bestaan van vergelijkingssites beheerd door de regionale regulatoren, lijkt het de CWaPE opportuun dit initiatief te behandelen in Forbeg.

---

<sup>21</sup> Forbeg : overleg tussen de nationale regulator (CREG) en de drie regionale regulatoren (BRUGEL, CWaPE en VREG)

De VREG schrijft in haar reactie eveneens dat het noodzakelijk lijkt dat een gesprek binnen Forbeg wordt opgestart om in overleg tot een werkbaar en efficiënt charter te komen, dat de energiekland daadwerkelijk ten goede kan komen.

In haar ontwerp van beslissing heeft de CREG in het hoofdstuk 'algemeen kader' de beweegreden voor het opstellen van een charter voor goede praktijken voor prijsvergelijkingswebsites voor elektriciteit en gas omschreven. De CREG heeft bij het opstellen van ontwerp van beslissing betreffende dit charter voor goede praktijken, **het belang van de gebruikers van de websites, de consumenten**, als uitgangspunt genomen.

In de studie over de prijsvergelijkingsmodules<sup>22</sup> werd de vraagstelling omtrent het al dan niet reguleren van de prijsvergelijkingsmodules behandeld. Hierin werd het ontwikkelen van 'een gedragscode' als mogelijkheid om een zo optimaal mogelijke kwaliteit van de verschillende prijsvergelijkingsmodules te garanderen geformuleerd. Vermits de regionale regulatoren, in het kader van hun opdracht van informatieverzorging, elk een eigen prijsvergelijkingstool hebben ontwikkeld, zouden zij als 'auteur' van een gedragscode als een niet-onafhankelijke partij kunnen worden beschouwd door derden. De CREG meent dat zij, als federale regulator, het initiatief kan nemen bij het opstellen van een charter voor goede praktijken voor prijsvergelijkingswebsites voor elektriciteit en gas.

Het ontwerp van beslissing is aan een procedure van raadpleging bij **alle dienstverleners** van prijsvergelijkingswebsites onderworpen zodat deze partijen hun opmerkingen kunnen formuleren.

Het voorstel om dit charter in Forbeg te behandelen, zou de consultatieprocedure beperken tenzij alle beheerders van prijsvergelijkingswebsites worden uitgenodigd op de desbetreffende vergaderingen.

De beslissing aangaande het charter van goede praktijken wordt immers door de CREG en niet door Forbeg genomen.

---

<sup>22</sup> Zie voetnoot 11