

Persbericht

28/06/2021

DE CREG HEEFT EEN GROTE BEVRAGING UITGEVOERD OVER HET GEDRAG VAN DE GEZINNEN OP DE ENERGIEMARKT

Om de consumentenbelangen beter te kunnen verdedigen, identificeerde de CREG eind vorig jaar de nood aan een meer diepgaande analyse van een aantal aspecten van het gedrag van de gezinnen op de Belgische energiemarkt. De CREG heeft daarom een beroep gedaan op een marktonderzoeksbureau om een grote bevraging te organiseren bij een representatieve steekproef van gezinnen. Op basis van verschillende conclusies uit die bevraging doet de CREG een aantal voorstellen tot verbetering. Ze verzoekt de bevoegde ministers om ermee rekening te houden in het kader van hun lopende werkzaamheden over het consumentenakkoord en de vereenvoudiging van de factuur en blijft ter beschikking om dit te bespreken.

Eind 2020 bleek uit een analyse van de CREG dat slechts **5 % van de gezinnen** beschikte over **één van de tien goedkoopste energiecontracten**. Meer dan **40 % van de gezinnen** beschikte daarentegen over **één van de tien duurste contracten op de markt**. De CREG stelde ook vast dat **een miljoen Belgische gezinnen** meer dan **€ 500 per jaar** zouden kunnen besparen op hun energiefactuur.

Daarom wilde de CREG het gedrag van de Belgische gezinnen op de elektriciteits- en gasmarkt beter begrijpen en heeft ze een studie bureau gevraagd om een grote bevraging te organiseren. Deze bevraging, uitgevoerd door MAS Research, toont aan dat de gezinnen de energiemarkt nog altijd als zeer complex ervaren en dat er nog vooruitgang moet worden geboekt om de gezinnen te helpen om de markt beter te begrijpen. De CREG publiceert eveneens een [rapport](#), met de belangrijkste conclusies van de bevraging alsook de acties die de CREG al heeft voorgesteld en ondernomen om de problemen te verhelpen.

Uit de resultaten van deze bevraging blijkt dat de verzoeken van de CREG die al in haar memorandum van juli 2020 vermeld waren nog altijd relevant en actueel zijn. De CREG verzoekt de ministers om ermee rekening te houden in het kader van hun werkzaamheden over het Consumentenakkoord en blijft ter beschikking om dit te bespreken.

DE CREG VRAAGT EEN KADER VOOR DE ABONNEMENTSKOSTEN VAN DE LEVERANCIERS

Uit de bevraging blijkt dat zeven op tien consumenten niet weten hoeveel vaste vergoeding (jaarlijkse abonnementskost) zij betalen binnen hun contract. Deze vaste vergoeding dekt de administratiekosten van de leverancier. Ze schommelt tussen 0 en enkele honderden euro's afhankelijk van leverancier tot leverancier.

Om de consumenten een duidelijker zicht te geven op de vaste vergoedingen van de verschillende contracten zal de CREG binnenkort de CREG Scan aanpassen¹. De vaste vergoedingen zullen dan in een andere kleur worden weergegeven zodat ze gemakkelijker te identificeren zijn.

¹ <https://www.creg.be/nl/cregscan#/>

Bovendien vraagt de CREG om een beter kader voor deze vaste vergoeding. Deze vergoeding wordt momenteel bij stopzetting van het leveringscontract op verschillende manieren² gefactureerd naargelang de leverancier. Om te vermijden dat deze vergoeding een hinderpaal vormt voor het veranderen van leverancier is de CREG voorstander van een facturering van de vaste vergoeding pro rata het aantal leveringsdagen vanaf de eerste dag van het contract.

DE CREG ROEPT OP TOT HET EENVOUDIGER BESCHIKBAAR STELLEN VAN CONTRACTGEGEVENS VOOR DE CONSUMENTEN

Om hun energiecontract te vergelijken en te weten of dat contract nog altijd interessant is, moeten de consumenten over de voorwaarden (tariefkaart) van hun huidige contract beschikken.

Uit de bevraging blijkt dat zeven op tien consumenten niet beschikken over deze tariefkaart en ook niet weten waar ze die kunnen vinden. De tariefkaart bevat nochtans essentiële informatie over onder andere de te betalen prijs maar ook de naam van het product waarop een contract werd afgesloten, de datum en de looptijd van het contract.

De CREG stelt voor om de leveranciers te verplichten om aan alle communicatie naar de klant een QR-code³ toe te voegen die hem onmiddellijk toegang verschaft tot zijn tariefkaart. De CREG is zich bewust van de gevaren van de digitale kloof voor bepaalde consumenten en het belang om deze kloof te dichten. Ze pleit er dus voor dat er bij de invoering van een QR-code steeds moet over gewaakt worden dat dit niet de enige manier is of wordt waarop een consument toegang kan krijgen tot informatie, maar dat die ook op vraag, per telefoon, brief, enz. beschikbaar blijft.

DE CREG ROEPT OP OM REGELGEVENDE MAATREGELEN TE NEMEN VOOR DE VEREENVOUDIGING VAN DE FACTUUR

Dit is niet nieuw, de energiefacturen zijn nog altijd zeer ingewikkeld. De enorme hoeveelheid informatie die erop staat maakt ze moeilijk te lezen en te begrijpen voor consumenten. **Dit blijkt ook uit de bevraging.**

In 2018 is een grootschalig overleg gevoerd met de bevoegde ministers en alle belanghebbenden in de energiesector, met name leveranciers en regulatoren, waaronder de CREG, om de elektriciteits- en gasfactuur van de consumenten te vereenvoudigen. Het overleg was in het bijzonder bedoeld om de factuur tot maximaal 2 pagina's te beperken, met behoud van de essentiële informatie. Er moesten echter nog verschillende regelgevende maatregelen worden genomen om de resultaten van het overleg in de praktijk om te zetten.

Begin mei 2021 heeft het parlement een resolutie aangenomen waarin het aan de federale regering vroeg om, zo vlug mogelijk, een akkoord te bereiken met de deelstaten om de energiefactuur te vereenvoudigen. De CREG stemt in met dit verzoek, dat zij ook formuleerde in haar memorandum van juli 2020⁴. Ze blijft ter beschikking van de bevoegde ministers om de vereenvoudiging van de facturen voor de consumenten af te ronden en te concretiseren.

² Er zijn hoofdzakelijk drie manieren voor het factureren van de vaste vergoeding: een forfaitair bedrag per begonnen leveringsjaar, een forfaitair bedrag voor het eerste leveringsjaar en dan pro rata het aantal leveringsdagen dat daarop volgt, of een bedrag dat pro rata wordt aangerekend voor het aantal leveringsdagen vanaf de eerste dag van het contract.

³ Zoals ook vermeld in het Memorandum van de CREG aan de formateur van de federale regering van 9 juli 2020 <https://www.creg.be/sites/default/files/assets/Publications/Others/Memorandum200709NL.pdf>

⁴ Memorandum van de CREG aan de formateur van de federale regering van 9 juli 2020 <https://www.creg.be/sites/default/files/assets/Publications/Others/Memorandum200709NL.pdf>

DE CREG ROEPT OP OM OP GROTE SCHAAL INFORMATIECAMPAGNES OVER DE ELEKTRICITEITS- EN AARDGASMARKTEN TE VOEREN

Uit de bevraging blijkt dat de helft van de consumenten zich onvoldoende geïnformeerd voelt, meer informatie wil over hoe de energiefactuur kan verlaagd worden (50 %) en over het verschil tussen een vaste en variabele prijs (47 %).

De laatste maanden heeft de CREG verschillende initiatieven genomen om haar communicatie rond deze twee thema's te versterken. Ze heeft verklarende video's en artikels gepubliceerd over de elektriciteits- en gascontracten die kunnen geraadpleegd worden [via deze link](#). Ze heeft een sensibiliseringscampagne op sociale media gelanceerd. Van april tot juni 2021 heeft ze ook opleidingen georganiseerd voor meer dan 560 energieadviseurs (van de OCMW's, gemeenten, energieloketten,) waarin deze thema's werden behandeld. De bedoeling was dat deze personen, die op het terrein actief zijn, de informatie zouden kunnen overmaken aan de gezinnen die hen om hulp komen vragen. De CREG wenst dit in de komende jaren opnieuw te doen.

De komende maanden zal de CREG nog meer over deze thema's communiceren. Zij is echter overtuigd van het belang van sensibiliseringscampagnes op grote schaal. Ze roept de regering op om zich meer in te spannen om de consumenten, in het bijzonder de gezinnen, de zelfstandigen en de kmo's, bewust te maken en te informeren over de werking van de elektriciteits- en gasmarkten (zoals de campagne "Durf vergelijken" van 2012 waarna enorm veel consumenten van leverancier zijn veranderd).

DE CREG ZAL HAAR STANDAARD VERBRUIKSPROFIELEN AANPASSEN

Aan de hand van deze bevraging wou de CREG eveneens te weten komen of haar standaard verbruiksprofielen nog steeds relevant waren. **Uit de bevraging is gebleken dat het gemiddeld elektriciteitsprofiel van 3.500 kWh/jaar nog steeds relevant lijkt, maar het gemiddeld aardgasprofiel van 23.260 kWh/jaar lijkt te hoog.** De CREG zal dit de komende maanden verder onderzoeken en zal de resultaten van de bevraging aanvullen met gegevens uit andere bronnen (distributienetbeheerders, leveranciers, ...). Ze zal ook met de *stakeholders* overleggen om te kijken in welke mate het gemiddelde verbruiksprofiel voor aardgas zou moeten worden aangepast.

Perscontact

CREG

Sophie Lenoble
+32 497 52 77 62
press@creg.be

Over de CREG

De CREG is de federale regulator van de elektriciteits- en aardgasmarkt in België. Naast haar adviserende taak ten overstaan van de overheid is de CREG onder meer belast met het toezicht op de transparantie en de mededinging op de elektriciteits- en aardgasmarkt. Verder waakt de CREG erover dat de markttoestand het algemeen belang beoogt en in het algemene energiebeleid past, steeds rekening houdende met de essentiële consumentenbelangen.

www.creg.be