

Charter

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

Dit charter werd na overleg met de stakeholders goedgekeurd door het directiecomité van de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG) bij beslissing van 5 juli 2018.

Dienstverleners die zich bij de voorschriften van het charter willen aansluiten, kunnen te allen tijde een aanvraag tot accreditatie indienen volgens de bepalingen in hoofdstuk 5.

Dienstverleners die een accreditatie hebben bekomen onder het charter, verbinden ze zich tot strikte naleving ervan en vermelden de accreditatie op hun website met toevoeging van het logo.

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.

Verbruiker: een huishoudelijke afnemer of kmo zoals gedefinieerd in de elektriciteitswet (artikel 2, 16°bis en 50°) of gaswet (artikel 1, 52 ° en 63°).

Dienstverlener (ook: serviceprovider, prijsvergelijker): een natuurlijke persoon of rechtspersoon naar publiek of privaat recht, die een dienst van (online) prijsvergelijking voor elektriciteit en of gas aanbiedt. Elke dienstverlener is onafhankelijk en geeft onpartijdige informatie.

Prijsvergelijking: een dienst om op basis van een aantal parameters de prijzen van elektriciteit en gas te vergelijken.

Online prijsvergelijking: een dienst op het internet (waaronder een website of een app) om op basis van een aantal parameters de prijzen van elektriciteit en gas te vergelijken.

Resultatenlijst: het overzicht van de uitkomsten van de berekeningen aan de hand van de gegevens en de keuzes van de gebruiker.

Resultaatscherm: de weergave van de resultaten uit de resultatenlijst.

Huidig contract: het lopende contract dat afgesloten werd, met de tariefkaart die hierbij van toepassing is voor de verbruiker.

DOELSTELLING

Een goede informatieverstopping betekent dat de verbruiker behoorlijke, relevante en coherente informatie krijgt bij een (online) prijsvergelijking (voor elektriciteit en gas). Relevante informatie betekent dat de verbruiker de informatie krijgt die hij nodig heeft. Het charter voor goede informatieverstopping heeft eveneens als doel dat coherente informatie verschaft wordt bij de verschillende prijsvergelijkers die ter beschikking staan van de verbruiker.

Het charter is van toepassing voor dienstverleners die een prijsvergelijking van elektriciteit en gas uitvoeren voor een verbruiker¹.

¹ Zoals gedefinieerd in de woordenlijst

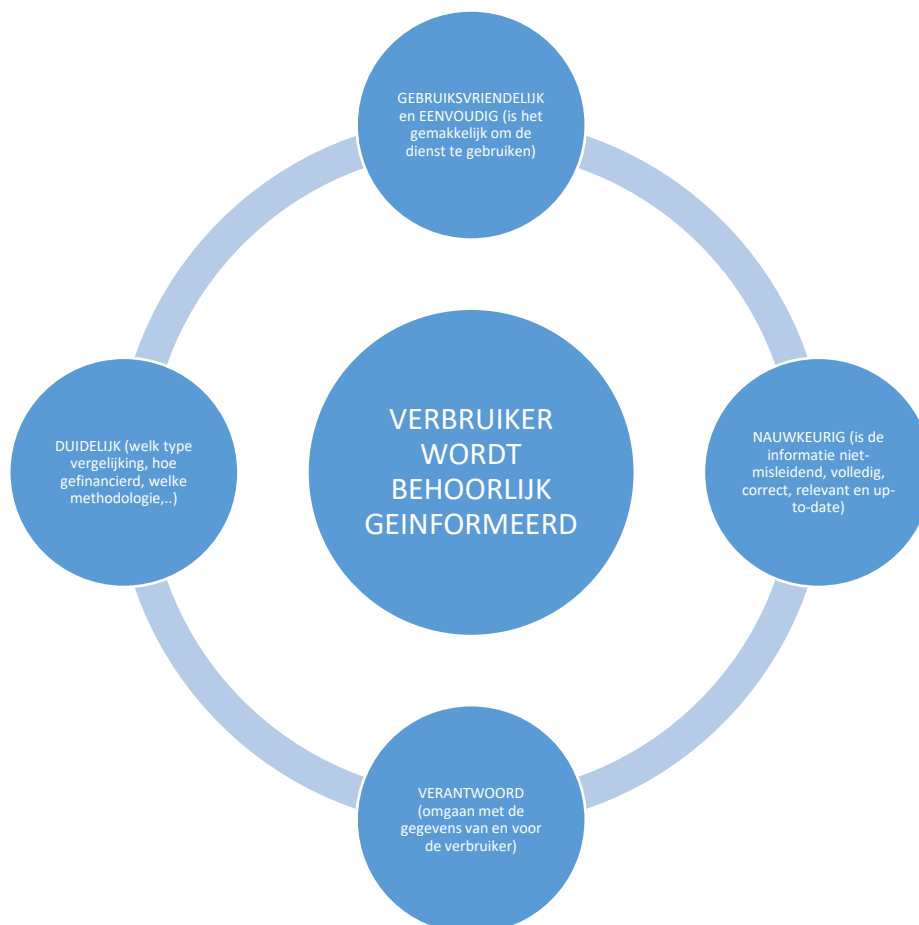
WETTELIJKE CONTEXT

Elke prijsvergelijking gebeurt in overeenstemming met de geldende rechtsregels, in het bijzonder het Wetboek van Economisch Recht en de bepalingen daarin omtrent prijsaanduiding, oneerlijke handelspraktijken en misleidende en vergelijkende reclame.

ALGEMENE PRINCIPES

Een GOEDE INFORMATIEVERSCHAFFING is DUIDELIJK, GEBRUIKSVRIENDELIJK en EENVOUDIG, NAUWKEURIG en de dienstverlener gaat VERANTWOORD om met informatie van en voor de gebruiker. De voorschriften worden in verschillende hoofdstukken onderverdeeld en dienen als één geheel te worden beschouwd.

Naast de algemene principes vermeld in hoofdstukken 1 tot 5 bestaat een toelichtende nota waarin de praktische toepassing van dit charter en veelgestelde vragen worden opgenomen. Deze toelichtende nota wordt na overleg aangepast in functie van nieuwe modaliteiten van het productaanbod.



1. DE DIENSTVERLENER GEEFT DUIDELIJKE INFORMATIE OVER ZIJN DIENSTVERLENING

- 1.1. De dienstverlener vermeldt duidelijk welke diensten wordt aangeboden aan de gebruiker. Hierna volgt een niet-exhaustieve lijst van verschillende categorieën: vergelijking van de prijzen van gas/elektriciteit, vergelijking met mogelijkheid tot switching, organiseren van een groepsaankoop, tussenpersoon voor (een beperkt aantal) leveranciers, contract met volmacht tot switchen bij besparingsmogelijkheid, analyse van de contracten, ...
- 1.2. De dienstverlener moet duidelijk volgende informatie vermelden:
 - a) ingeval van een rechtspersoon: de naam, het adres, het ondernemingsnummer en de gegevens met betrekking tot het Rechtspersonenregister;
 - b) ingeval van een natuurlijke persoon: de naam, het adres, en het ondernemingsnummer;
 - c) de contactgegevens zoals postadres, telefoonnummer, en/of contact e-mailadres.
- 1.3. De dienstverlener geeft informatie over het businessmodel en/of door welke middelen hij gefinancierd is. Hij vermeldt desgevallend met welke gas- en/of elektriciteitsleveranciers overeenkomsten bestaan waarbij een vergoeding wordt ontvangen voor het aanbrengen van een klantencontact of een klantencontract.
- 1.4. De dienstverlener geeft duidelijk aan welk productaanbod in aanmerking wordt genomen indien niet alle producten van alle leveranciers getoond worden.
- 1.5. De dienstverlener vermeldt en licht toe welke methodologie bij het voorstellen van de resultatenlijst wordt gebruikt.
- 1.6. De kortingen worden voor alle producten op een consistente wijze in de resultatenlijst opgenomen:
 - a) bij de voorstelling en berekening van de geraamde kost met kortingen wordt de verrekende korting in de detailberekening afzonderlijk vermeld en worden de voorwaarden toegelicht;
 - b) bij de voorstelling en de berekening van de geraamde kost zonder kortingen wordt steeds informatie over de mogelijke kortingen gegeven.
- 1.7. De dienstverlener moet met klare en duidelijke bewoordingen objectieve informatie verschaffen over zijn dienstverlening en de verschillende keuzemogelijkheden.
- 1.8. Advertenties en/of gesponsorde producten moeten duidelijk geïdentificeerd zijn en afgescheiden zijn van de resultatenlijst.

2. DE DIENSTVERLENING IS GEBRUIKSVRIENDELIJK EN EENVOUDIG

- 2.1. Bij een prijsvergelijking wordt volgende informatie aan de verbruiker gevraagd:
 - a) betreft het een prijsvergelijking voor gas, voor elektriciteit of voor beide types energie;
 - b) minimale parameters die gebruikt worden voor de berekening van de geraamde kost (op heden: geraamd verbruik, postcode, type meter, bepalende componenten van de nettarieven en bepalende componenten van de heffingen);
 - c) indien de verbruiker niet beschikt over de gegevens van het verbruik: een aantal essentiële gegevens over het verbruik van gas (koken en/of verwarming) en elektriciteit (verwarming met exclusief nacht), het type woning en samenstelling van het gezin.
- 2.2. Wanneer een keuzemogelijkheid voorafgaandelijk (default) aangevinkt is, moet deze voorafgaandelijke keuze zichtbaar zijn voor de verbruiker, zodat hij deze keuze kan wijzigen. Bij de keuzemogelijkheden wordt steeds de optie 'geen voorkeur/toon alles' gegeven zodat de gebruiker niet gedwongen wordt een optie te kiezen waarvan hij de draagwijdte niet zou kennen.
- 2.3. De resultaten van een prijsvergelijking worden overzichtelijk weergegeven en de geraamde kostprijs wordt uitgedrukt in Euro/jaar of in Euro/maand of in Euro(cent) per kWh. De geraamde jaarlijkse kost is inclusief btw voor huishoudelijke afnemers, voor kmo's wordt de kost exclusief btw vermeld.
- 2.4. De dienstverlener zorgt voor een goede toegankelijkheid op basis van de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)².

3. DIENSTVERLENER IS NAUWKEURIG: HIJ GEEFT NIET-MISLEIDENDE, VOLLEDIGE, CORRECTE, RELEVANTE INFORMATIE DIE UP-TO-DATE IS

- 3.1. Bij een prijsvergelijking wordt informatie gegeven over alle belangrijke karakteristieken van het aanbod en minimaal wordt het volgende vermeld:
 - a) de naam van de leverancier en het product;
 - b) de vermelding of het een product met een vaste of een variabele energieprijs is;
 - c) specifieke kenmerken zoals online-dienstverlening .

² In België: <http://www.anysurfer.be>

- 3.2. Indien de gebruiker de parameters van verbruik, postcode en type meter (of andere parameters die noodzakelijk zijn voor de berekening van de geraamde kost) heeft gegeven wordt de geraamde kost berekend op basis van deze gegevens.
- 3.3. De prijsvergelijking gebeurt op basis van de geraamde jaarlijkse kost. De geraamde kost voor energie van producten met een variabele energiecomponent wordt berekend op basis van prijzen zoals vermeld op de tariefkaarten³ van de leveranciers.
- 3.4. De geraamde jaarlijkse kost omvat alle samenstellende elementen die op de factuur van de gebruiker voorkomen en wordt berekend op basis van de informatie die op dat moment publiek beschikbaar is.
- 3.5. De detailberekening van de geraamde kost wordt uitgesplitst in:
 - a) de energiekost: in deze rubriek komen onder meer:
 - i. de kosten voor groene stroom, indien ze afzonderlijk worden weergegeven;
 - ii. de kosten WKK;
 - b) de kosten voor het gebruik van de netten, voor elektriciteit opgesplitst naar transmissie en distributie;
 - c) de heffingen geïnd door alle overheden door die te globaliseren volgens categorieën;
 - d) de kortingen.
- 3.6. De dienstverlener moet eveneens minstens volgende bijkomende informatie vermelden:
 - a) de duur van het contract;
 - b) de uiterste startdatum van de levering voor zover later dan voorzien in de regelgeving;
 - c) uitgebreide informatie over de kenmerken en de voorwaarden van de kortingen.
- 3.7. Indien filters worden toegepast op de resultatenlijst worden enkel producten getoond die in overeenstemming zijn met de gemaakte filters.
- 3.8. De prijsvergelijking gebeurt op basis van de informatie zoals die op dat moment beschikbaar is voor de markt. Wanneer een prijsvergelijking voor de periode T gebeurt, mag de resultatenlijst enkel de tariefkaarten voor de periode T vermelden.
- 3.9. Het besparingspotentieel voor de gebruiker kan enkel weergegeven worden als een vergelijking gemaakt wordt op basis van het huidige contract van de gebruiker en het aanbod op datum van de prijsvergelijking.
- 3.10. De gebruiker moet in de mogelijkheid zijn het resultaat van de prijsvergelijking 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 prijsvergelijking werd uitgevoerd. Het opgeslagen of afgedrukte document bevat alle informatie die bij het resultaat van de prijsvergelijking wordt weergegeven bij de prijsvergelijking.

³ Voor producten met een variabele energieprijzen worden de prijzen vermeld op basis van de laatst gekende waarde van de gebruikte indexeringsparameters.

4. DE DIENSTVERLENER GAAT VERANTWOORD OM MET DE INFORMATIE VAN ÉN VOOR DE GEBRUIKER

- 4.1. Persoonsgegevens met betrekking tot gebruikers die natuurlijke personen zijn, worden behandeld met inachtneming van Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG.
- 4.2. De dienstverlener voorziet een procedure voor klachtenbehandeling. In het kader van de klachtenbehandeling wordt minimaal een contactadres vermeld en de mogelijkheid om een klacht online in te dienen alsook een aanduiding binnen welke termijn klachten behandeld worden. De klachten dienen binnen een redelijke termijn behandeld te worden door de dienstverlener.
- 4.3. De dienstverlener geeft duidelijk aan wanneer de gebruiker een verbinding maakt met de website van de gas – of elektriciteitsleverancier of een verbintenis aangaat met de (online) prijsvergelijker.
- 4.4. Er wordt informatie gegeven over de maatregelen ter bescherming van de consument.

5. TOEKENNING VAN DE ACCREDITATIE EN NALEVING VAN HET CHARTER DOOR DE DIENSTVERLENER

- 5.1. Op aanvraag van de dienstverlener verleent de CREG na onderzoek een accreditatie. Door deze accreditatie en binnen de grenzen ervan heeft de dienstverlener recht op het gebruik van het logo voor een periode van 2 jaar.
- 5.2. Door het ondertekenen van het charter voor goede informatieverstopping verbindt de dienstverlener zich tot strikte naleving van alle bepalingen van dit document.
- 5.3. De CREG controleert de naleving van de bepalingen van het charter voor goede informatieverstopping door de dienstverlener en kan de accreditatie opschorten of intrekken.
 - 5.3.1. Onverminderd eventuele sanctionering overeenkomstig het Wetboek van Economisch Recht in geval van oneerlijke handels- of marktpraktijken door ondernemingen, controleert de CREG of de dienstverleners het charter naleven en blijvend voldoen aan alle voorwaarden. Zij kan daartoe alle nuttige informatie opvragen en een bindende antwoordtermijn vaststellen. De frequentie en omvang van de controles worden vrij door de CREG bepaald.
 - 5.3.2. Als de CREG een inbreuk vaststelt op één of meerdere bepalingen van het charter, richt ze een verzoek tot de betrokken dienstverlener om de tekortkoming onverwijld weg te werken. Zij kan de dienstverlener uitnodigen om de correctieve maatregelen uiteen te zetten die hij daartoe zal aannemen alsook de tijdslijn voor implementatie. Als de voorgestelde maatregelen inhoudelijk of qua implementatietermijn onvoldoende zijn, kan de CREG de accreditatie van de dienstverlener opschorten voor een vast te stellen periode van ten hoogste zes maanden onder opgave van redenen. Tijdens de periode van

opschorting is het de dienstverlener niet toegestaan het logo te gebruiken. De CREG heft de opschorting op van zodra de dienstverlener aantoont dat adequate correctieve maatregelen zijn geïmplementeerd.

5.3.3. De CREG kan onder opgave van redenen een accreditatie intrekken in de volgende gevallen:

- a) bij zware inbreuken of inbreuken die niet voor rechtzetting vatbaar zijn;
- b) als een schorsing is opgelegd en de vastgestelde inbreuk na afloop van de schorsingstermijn niet volledig is verholpen. In afwezigheid van een andersluidende beslissing van de CREG bij het verstrijken van de termijn, wordt de opschorting van rechtswege verlengd met een nieuwe termijn van zes maanden.

Vóór het opleggen van een opschorting of intrekking, nodigt de CREG de betrokken dienstverlener uit op een hoorzitting waar hij, desgewenst bijgestaan door een raadsman, zijn verweer tegen de bezwaren van de CREG kan laten gelden.

5.3.4. Opschortingen en intrekkingen gaan in twee dagen na kennisgeving van de beslissing door de CREG. Vanaf dan is het de dienstverlener niet toegestaan het logo nog op enigerlei wijze te gebruiken of ernaar te verwijzen, uitdrukkelijk noch impliciet, rechtstreeks noch via kanalen beheerd door derden.

5.3.5. Elk onrechtmatig gebruik van het logo kan met alle rechtsmiddelen worden vervolgd. Onverminderd de regels inzake burgerlijke aansprakelijkheid, vormt het verder gebruiken van het logo een misleidende handelspraktijk in de zin van de artikelen VI.97-100 van het Wetboek van Economisch Recht.

5.4. Het verlenen en intrekken van een accreditatie wordt door de CREG op haar website vermeld.

5.5. Alle communicatie in het kader van dit hoofdstuk, kan rechtsgeldig gebeuren via het emailadres dat bij de aanvraag wordt gemeld.

5.5.1. Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen de eerstvolgende werkdag na de dag van verzending. Wijzigingen in het emailadres moeten vooraf elektronisch of schriftelijk worden gecommuniceerd. Het niet-ontvangen van een communicatie als gevolg van afleverings- en/of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot de mailbox van de bestemming, belet niet dat ze haar effect sorteert.

TOELICHTENDE NOTA BIJ HET CHARTER VOOR GOEDE INFORMATIEVERSCHAFFING BIJ DE PRIJSVERGELIJING VAN ELEKTRICITEIT EN GAS (VERSIE 07.2018)

TOELICHTING BIJ DE VOORSCHRIFTEN VAN HET CHARTER VOOR GOEDE INFORMATIEVERSCHAFFING

TOELICHTING BIJ DE WOORDENLIJST

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

- a) De dienstverlener is niet verbonden of geassocieerd met een gas- of elektriciteitsleverancier.
- b) De dienstverlener ontvangt geen duurzame financiële ondersteuning van een gas- en/of elektriciteitsleverancier of een daarmee verbonden of geassocieerde vennootschap.
- c) De leden van het bestuursorgaan en/of personen tewerkgesteld bij de dienstverlener voeren geen enkele functie uit, die al dan niet vergoed wordt, bij een gas- en/of elektriciteitsleverancier, of een hiermee verbonden of geassocieerde onderneming.

De dienstverlener geeft onpartijdige informatie, wat betekent dat geen enkele leverancier bevoordeeld of benadeeld mag worden bij de informatieverschaffing en het voorstellen van de gegevens van de leverancier. Dit principe van onpartijdigheid geldt voor de informatieverschaffing, maar eveneens voor de informatie verstrekt door de helpdesk van de prijsvergelijker of in chatgesprekken.

TOELICHTING BIJ VOORSCHRIFT 1.6

De kortingen worden voor alle producten op een consistente wijze in de resultatenlijst opgenomen:

- a) *Bij de voorstelling en de berekening van de geraamde kost met kortingen wordt de verrekende korting in de detailberekening afzonderlijk vermeld en worden de voorwaarden toegelicht.*
- b) *Bij de voorstelling en de berekening van de geraamde kost zonder kortingen wordt steeds informatie over de mogelijke kortingen vermeld.*

Informatie over de verrekende kortingen

Over alle verrekende kortingen moet voldoende informatie verschaft worden zodat de gebruiker volledig en goed geïnformeerd is bij zijn keuze en de mogelijke gevolgen van die keuze. De gebruiker moet duidelijke informatie krijgen over de inhoud van de korting (hoe wordt de korting in de praktijk berekend?) en wanneer de korting wordt verrekend in de facturatie (eenmalig aan het begin/op het einde van de (jaarlijkse) periode; pro rata over de voorschotfacturen). De korting wordt op jaarbasis berekend: dit betekent dat een korting die over meerdere jaren loopt niet voor het volledige bedrag

in de berekening van de geraamde kost van het eerste jaar mag worden opgenomen, wanneer deze korting niet onherroepelijk verworven is na afloop van het eerste jaar van het contract. Wanneer een korting retroactief wordt gerecupereerd bij de voortijdige beëindiging van het contract moet dit ondubbelzinnig en duidelijk worden uitgelegd.

Kortingen die slechts aan een (zeer) beperkte groep afnemers (bijvoorbeeld eerste 1.000 nieuwe klanten) worden toegekend niet verrekend worden aangezien noch de afnemer, noch de prijsvergelijker zicht heeft op de klantenadministratie van de leverancier.

Een korting die wordt toegestaan ingeval van lidmaatschap van een bepaalde vereniging of organisatie mag niet opgenomen worden indien door de prijsvergelijker niet geverifieerd kan worden of de gebruiker aan de voorwaarden van het lidmaatschap voldoet.

Niet-monetaire kortingen, zoals geschenken, bonuspunten, kortingen bij aankoop van andere producten, mogen niet verrekend worden in de geraamde jaarlijkse kost.

Niet-monetaire kortingen mogen niet in de prijsvergelijkingen opgenomen worden omdat de waarde van deze kortingen niet steeds gemeten kan worden. Zoals vermeld zijn niet-monetaire kortingen bijvoorbeeld bonuspunten, bijkomende reductie bij aankoop van bepaalde producten (zoals houtpellets, gasinstallaties, energiebesparende producten, ...) bij/via de leverancier. Deze niet monetaire kortingen kunnen door sommige gebruikers gevaloriseerd worden, voor anderen zijn ze echter waardeloos.

Hierna volgt een voorbeeld waarbij een korting voor nieuwe klanten wordt voorgesteld. Indien aan de gebruiker geen vragen worden gesteld kan een korting voor nieuwe klanten niet worden opgenomen in de geraamde jaarlijkse kost omdat mogelijk geen correcte informatie wordt gegeven (wanneer de gebruiker reeds klant is bij die bepaalde leverancier zal hij de prijs zonder kortingen betalen).

Met betrekking tot dit type kortingen:

- kan een (online) prijsvergelijker voorafgaand aan de prijsvergelijking een bijkomende vraag stellen;
- kan een (online) prijsvergelijker achteraf vragen of de gebruiker geen klant is bij de leverancier die de welkomstkorting voorstelt en het voorstel aanpassen;
- weet een (online) prijsvergelijker wie de leverancier van de gebruiker is omdat de prijsvergelijking gebeurt aan de hand van de (digitale) factuur die aan de dienstverlener bezorgd wordt.

Een 'structurele korting', waarbij zonder bijkomende voorwaarden een gedeelte van het verbruik tijdens de piekuren wordt gefactureerd aan een tarief tijdens de daluren wordt beschouwd als een bepaalde prijszetting en niet als een korting waaraan vaak een voorwaarde verbonden is.

Een korting is meestal verbonden aan een voorwaarde waarop met ja of neen kan geantwoord worden. Wordt de gebruiker een nieuwe klant van de leverancier? Stemt de gebruiker in met online beheer? Sommige leveranciers bieden producten aan waarbij het verbruik tijdens de piekuren gefactureerd wordt aan het tarief van de daluren. Indien deze prijszetting verbonden is aan een voorwaarde (bv. enkel nieuwe klanten) dan moet echter wel als een korting beschouwd worden.

De CREG maakt een onderscheid tussen de kortingen van leveranciers die aan alle consumenten (die aan bepaalde voorwaarden voldoen) worden aangeboden en kortingen die exclusief door commerciële prijsvergelijkingen worden aangeboden. Exclusieve kortingen kunnen een onderdeel zijn van het

businessmodel van (bepaalde) commerciële dienstverleners en zijn mogelijk een onderdeel van de concurrentie tussen de commerciële prijsvergelijkers. Wanneer vermeld wordt dat een exclusieve korting wordt gegeven betekent dit dat deze korting niet aan alle verbruikers wordt gegeven.

TOELICHTING BIJ VOORSCHRIFT 3.1

Bij een prijsvergelijking wordt informatie gegeven over alle belangrijke karakteristieken van het aanbod en minimaal wordt het volgende vermeld:

- a) de naam van de leverancier en het product,*
- b) de vermelding of het een product met een vaste of een variabele energieprijs is,*
- c) specifieke kenmerken zoals online dienstverlening*

In voorschrift 3.1 wordt de informatie opgenomen die ten minste moet worden vermeld.

Indien producten met dezelfde naam maar met verschillende looptijd worden aangeboden moet deze optie verduidelijkt worden. Het vermelden van de verschillende looptijden is dan noodzakelijk. De online prijsvergelijkers maken zelf een keuze hoe deze informatie in het resultaatscherm vermeld wordt en zorgen ervoor dat een goede identificatie van de producten bij de prijsvergelijking mogelijk is.

Vermelding van producten voor levering van energie en een bijkomende dienst of de levering van een toestel.

Het aanbod van leveranciers omvat soms producten waarbij naast de levering van energie een bijkomende dienst of de levering van een toestel wordt toegevoegd (zoals een thermostaat, waarmee een (online) analyse van het energieverbruik wordt gemaakt), die al dan niet betalend is. Wanneer een contract een all-in prijs geeft, waarbij de verbruiker verplicht wordt de bijkomende dienst bij de levering en/of de levering van een toestel te aanvaarden, moet de totale kost van het product in de prijsvergelijking worden opgenomen. Indien een vergoeding moet worden betaald bij voortijdige beëindiging¹ van het contract met levering van een toestel, moet dit in de andere specifieke informatie van de resultatenlijst worden vermeld. De CREG verwijst eveneens naar paragrafen '2.3.6 restwaarde van goederen' en '2.3.7 beëindiging van de leveringsovereenkomst en aanvullende diensten' van het Consumentenakkoord² waarin over het aanbod en de overeenkomst gepreciseerd is wat vermeld moet worden door de leverancier.

¹ Voortijdige beëindiging van het contract betekent binnen de looptijd van het contract.

² Consumentenakkoord : het Akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt".

Hierna volgt een schematisch overzicht :



TOELICHTING BIJ VOORSCHRIFT 3.3

De prijsvergelijking gebeurt op basis van de geraamde jaarlijkse kost. De geraamde kost voor energie van producten met een variabele energiecomponent wordt berekend op basis van prijzen zoals vermeld op de tariefkaarten³ van de leveranciers.

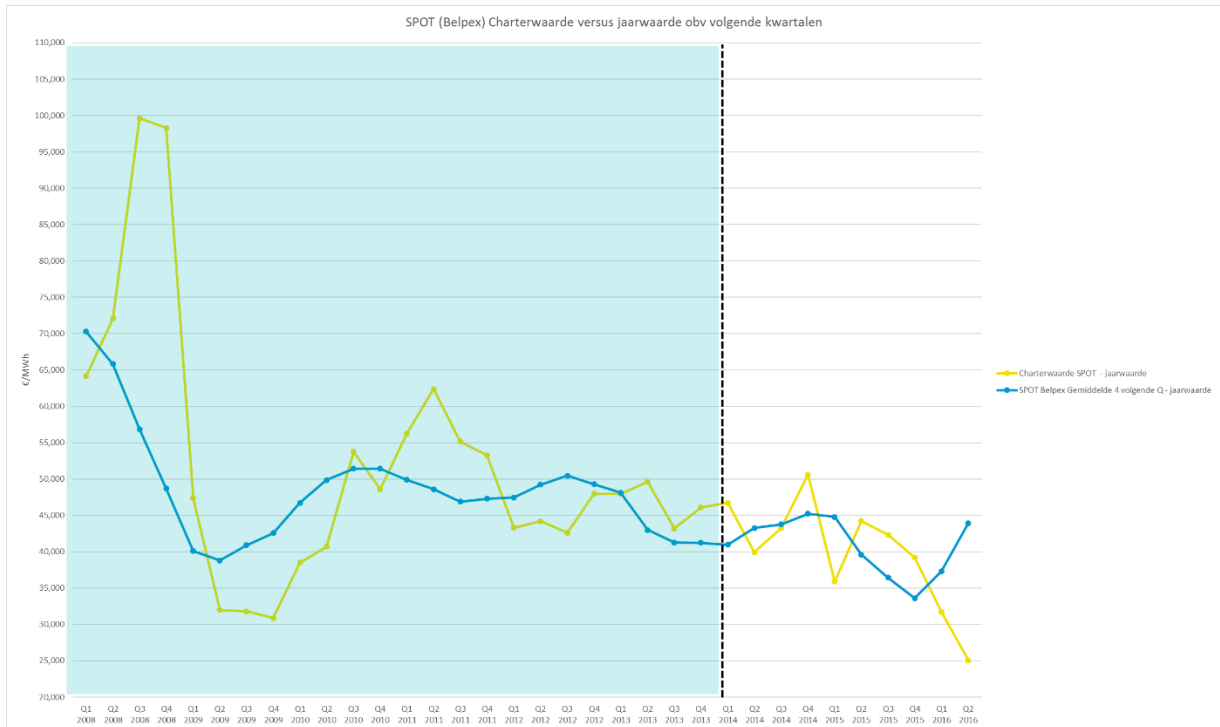
Gezien de samenstelling van het huidige productaanbod op de energiemarkt stelt de CREG voor om de uniforme berekeningswijze voor de jaarlijks geraamde kost van energiecontracten met een variabele energieprijs, zoals deze is voorzien in de Bijlage B bij het charter (versie 2013), integraal te schrappen.

Sinds januari 2014 (Q1 2014) wordt de geraamde jaarlijkse kost van producten met een variabele energiecomponent in de prijsvergelijking weergegeven conform de berekeningswijze opgenomen in Bijlage B bij het charter (versie 2013).

In grafieken 1 en 2 wordt op niveau van de parameter, voor de volledige periode waarvoor de data beschikbaar zijn, een vergelijking gemaakt tussen de geraamde jaarlijkse kost op basis van de berekeningswijze uit het charter (versie 2013) (hierna: charterwaarde) en de werkelijke jaarwaarde op basis van de werkelijke prijsnoteringen voor de volgende vier kwartalen.

³ Voor producten met een variabele energieprijs worden de prijzen vermeld op basis van de laatst gekende waarde van de gebruikte indexeringsparameters.

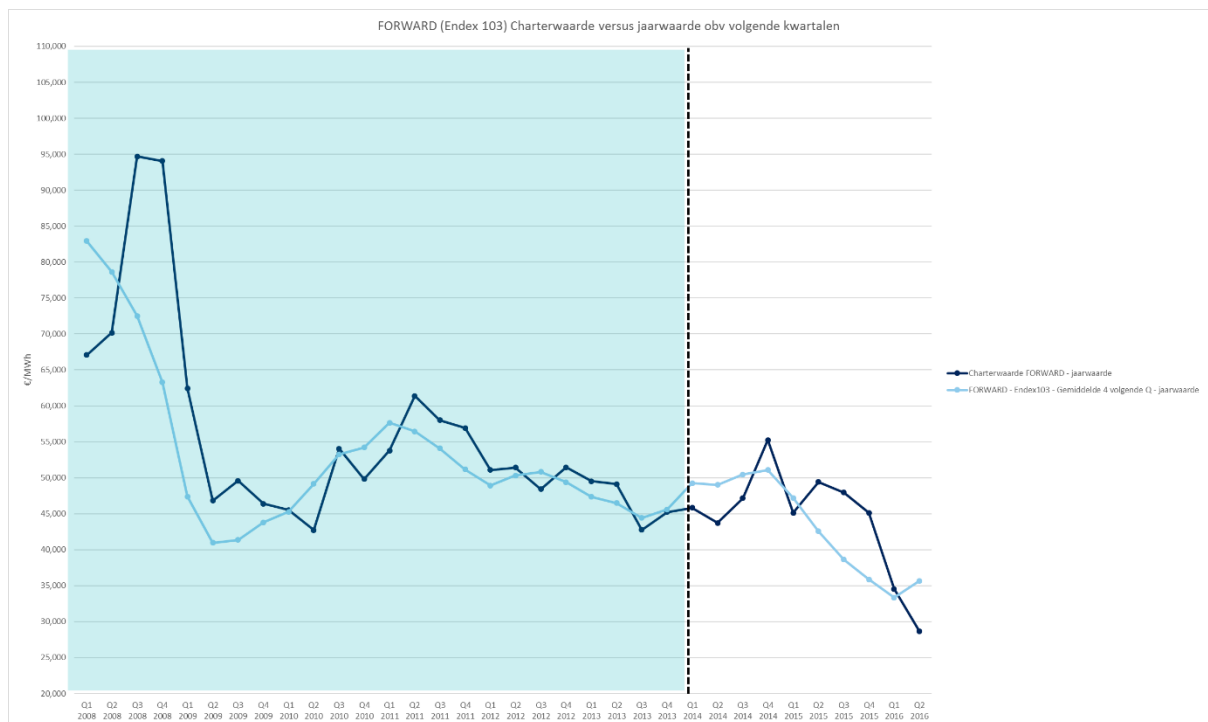
Grafiek 1: Charterwaarde spotnoteringen versus werkelijke spotnoteringen (elektriciteit)



Over de periode 2008 tot en met 2016 stellen we aanzienlijke verschillen vast tussen de charterwaarde en de werkelijke jaarwaarde⁴. Deze verschillen doen zich zowel in min als in plus voor. De zwarte stippelijijn geeft op 1 januari 2014 de start van het eigenlijk gebruik van de charterwaarde in de prijsvergelijkingen aan.

⁴ Beide waarden houden rekening met een SLP-weging zoals voorzien in Bijlage B van het huidige charter.

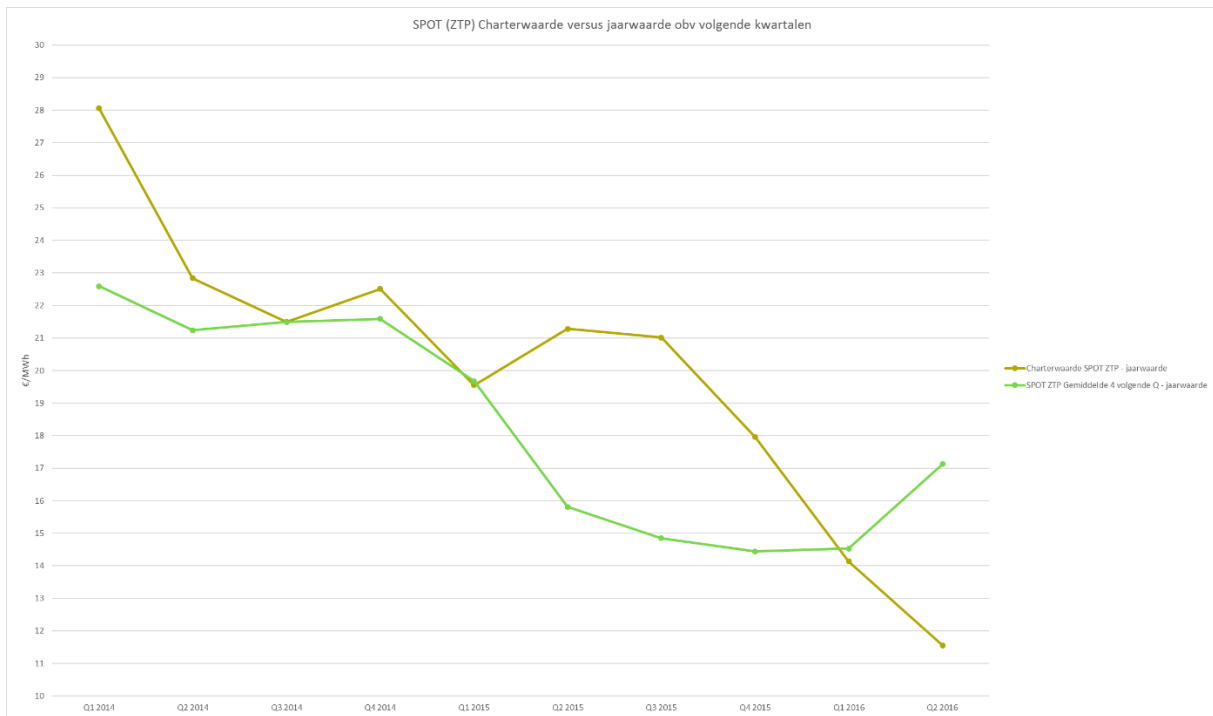
Grafiek 2: Charterwaarde forwardnoteringen versus werkelijke forwardnoteringen (elektriciteit)



Ook voor *forward*noteringen stellen we trouwens verschillen vast tussen de charterwaarden en de werkelijke jaarwaarden.

In grafiek 3 wordt ook voor gas een vergelijking gemaakt tussen de geraamde jaarlijkse kost op basis van de berekeningswijze uit het charter (versie 2013) (charterwaarde) en de werkelijke jaarwaarde op basis van de werkelijke prijsnoteringen voor de volgende vier kwartalen. De vaststellingen zijn analoog met deze voor elektriciteit.

Grafiek 3: Charterwaarde spotprijzen versus werkelijke spotprijzen (gas)



Sinds 1 januari 2014, de start van het eigenlijk gebruik van de charterwaarde in de prijsvergelijkingen, stellen we aanzienlijke verschillen vast tussen de charterwaarde en de werkelijke jaarwaarde⁵ voor de indexeringsparameter ZTP op basis van *spot*noteringen.

Op basis van voorgaande cijferanalyse kunnen we concluderen dat de uniforme berekeningswijze zoals voorzien in Bijlage B bij het charter (versie 2013) er niet altijd voor zorgt dat er een robuuste prijsvergelijking gebeurt tussen de verschillende soorten producten op de energiemarkt. Het doel van deze uniforme berekeningswijze was om voor producten met een variabele energieprijis een zo correct mogelijke inschatting te maken van hun jaarlijkse kost om ze op die manier zowel onderling als tegenover producten met een vaste energieprijis beter vergelijkbaar te maken.

Het feit dat voor producten met een variabele energieprijis de gebruikte indexeringsparameters in de prijsformules vandaag allemaal gebaseerd zijn op noteringen met een duidelijke link naar een relevante handelsplaats⁶ zorgt ervoor dat deze producten de facto onderling vergelijkbaar zijn.

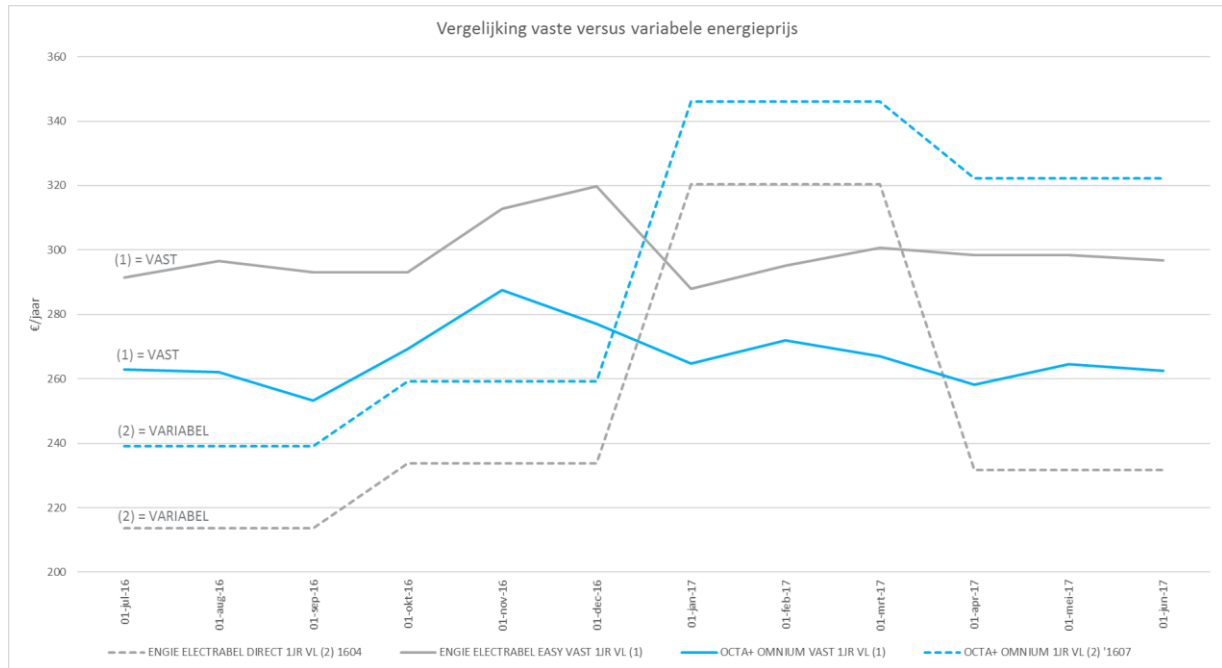
De leveranciers gebruiken ook in de prijszetting van hun producten met een vaste energieprijis als basis de prijsnoteringen op de *wholesale*markt (energiebeurzen en handelsplaatsen).

⁵ Beide waarden houden rekening met een SLP-weging zoals voorzien in Bijlage B van het charter (versie 2013).

⁶ Een relevante handelsplaats zijnde de *wholesale* market, waardoor in België voor energieprijzen aan consumenten (*retail* segment) er een sterke correlatie bestaat tussen *wholesale* en *retail* prijzen.

Grafiek 4 toont een vergelijking van twee vaste en twee variabele producten voor Engie Electrabel en Octa+.

Grafiek 4: Vergelijking producten met vaste en variabele energieprij (elektriciteit)



De waarde van de indexeringsparameters werden in de referentieperiode per kwartaal aangepast voor producten met een variabele energieprij, terwijl voor producten met een vaste energieprij maandelijks nieuwe prijzen worden bekendgemaakt. Dit zorgt ervoor dat producten met een vaste energieprij iets sneller aangepast worden aan de prijsnoteringen op de *wholesale*markt, waarbij de leveranciers omwille van het aanbieden van een vaste prijs over de volledige looptijd van het contract werken met een hogere risicopremie, dit omwille van een hoger prijsrisico.

Het is in de verscheidenheid⁷ aan aangeboden producten - vaste energieprij, variabele energieprij met *spot*noteringen, variabele energieprij met *forward*noteringen - en de daarbij horende risicoprofielen⁸, dat de consument het voor hem meest geschikte product moet kunnen kiezen.

Omwille van de sterke link tussen *wholesale*prijznoteringen en de prijzen van de producten aangeboden aan huishoudelijke consumenten en kmo's (*retail* segment) zijn de verschillende producten op elk moment onderling vergelijkbaar en heeft de consument de mogelijkheid om een correcte keuze te maken op basis van zijn risicoprofiel⁹.

Het onderscheid tussen energieproducten met: een vaste energieprij, een variabele energieprij met *spot*noteringen of met *forward*noteringen zal naar de toekomst toe alleen maar aan belang winnen.

⁷ Deze verscheidenheid zorgt er ook voor dat het steeds moeilijker wordt om een uniforme berekeningsmethode voor de geraamde jaarlijkse kost vast te stellen die op een stabiele en correcte manier kan worden toegepast.

⁸ Vooral risico naar volatiliteit van de prijsnoteringen toe.

⁹ Het gebruik van risicoprofielen bij de keuze van producten is ook in andere sectoren relevant (vb. hypothecaire kredieten).

Immers met de verdere digitalisering en flexibilisering van de energiemarkt zal de consument veel dynamischer kunnen inspelen op prijssignalen.

De CREG ziet dan ook een belangrijke toekomstige uitdaging inzake het verstrekken van duidelijke informatie aan de consument.

Het is de taak van alle marktpartijen en zeker ook van de regulatoren om de consument duidelijk te informeren¹⁰ over de verschillende mogelijkheden inzake productkeuze en prijsvergelijking die ter beschikking zijn.

Een bijkomende problematiek met de charterwaarden zoals deze tot nu gebruikt worden, is het feit dat niet alle leveranciers de charterwaarden van hun indexeringsparameters bekend maken, waardoor deze prijsinformatie niet voor iedereen op eenzelfde manier en op hetzelfde tijdstip ter beschikking is.

Het huidige Consumentenakkoord vermeldt onder andere volgende bepalingen inzake prijstransparantie en contractuele informatie:

- wanneer tariefkaarten worden gebruikt, hernemen zij de prijzen zoals deze effectief gelden op dat ogenblik;
- voor contracten met variabele prijs, wordt de parameterformule en de waarde van de parameters bij het aangaan van de overeenkomst vermeld.

De nu voorgestelde manier van werken zorgt ervoor dat alle marktpartijen, dus ook de dienstverleners, steeds op eenzelfde manier en op eenzelfde tijdstip kunnen beschikken over de prijsinformatie zoals bekendgemaakt door de leveranciers.

Door in een prijsvergelijking te werken met de prijzen zoals vermeld op de tariefkaarten van de leveranciers wordt ook het huidige verschil in behandeling tussen SLP-gewogen indexeringsparameters en niet-SLP-gewogen indexeringsparameters weggewerkt. Immers in de prijsvergelijking wordt de laatst gekende waarde van de eigenlijke indexeringsparameter gebruikt.

TOELICHTING BIJ VOORSCHRIFT 3.4

De geraamde jaarlijkse kost omvat alle samenstellende elementen die op de factuur van de gebruiker voorkomen en wordt berekend op basis van de informatie die op dat moment publiek beschikbaar is.

Wat betreft de kosten voor groene stroomcertificaten en WKK kan een (online) prijsvergelijker enkel werken met gegevens die voor het publiek beschikbaar zijn (zoals vermeld op de tariefkaarten).

¹⁰ Een onderdeel van deze communicatie zal ook moeten gaan over het effect van de seizoenen op de energieprijzen.

TOELICHTING BIJ VOORSCHRIFT 3.7

Indien filters worden toegepast op de resultatenlijst worden enkel producten getoond die in overeenstemming zijn met de gemaakte filters.

De term 'filter' dient om aan te duiden dat data gestructureerd worden weergegeven en dat data enkel worden opgenomen wanneer die overeenstemmen met de voorkeur van de gebruiker. Bijvoorbeeld: wanneer een gebruiker aangeeft dat hij een 'groen' product wenst te onderschrijven worden enkel deze producten voorgesteld in de resultatenlijst.

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

Een specifieke filter is een filter die geen verband houdt met de duur, het type energieprijis, de leverancier, de online dienstverlening, de verplichte domiciliëring, de verplichte aankoop van een aandeel en dual fuel contracten.

Wanneer een specifieke filter wordt voorgesteld moet die gebaseerd zijn op een methodologie die consistent gedurende een lange periode (minstens 1 jaar) wordt toegepast en waarover de gebruiker de gepaste informatie kan verkrijgen.

TOELICHTING BIJ VOORSCHRIFT 3.8

De prijsvergelijking gebeurt op basis van de informatie zoals die op dat moment beschikbaar is voor de markt. Wanneer een prijsvergelijking voor de periode T gebeurt, mag de resultatenlijst enkel de tariefkaarten voor de periode T vermelden.

Leveranciers maken hun prijzen meestal maandelijks bekend op basis van tariefkaarten die op de website van de leverancier gepubliceerd worden.

De (online) prijsvergelijking gebeurt op basis van de informatie zoals die op dat moment beschikbaar is voor de markt. Wanneer een (online) prijsvergelijking van de periode T gebeurt, mag de resultatenlijst enkel de tariefkaarten van de periode T vermelden.

Indien de tariefkaarten van een leverancier (of een bepaald product) niet publiek beschikbaar zijn, moet bij de (online) prijsvergelijking vermeld worden dat de prijzen van de leverancier X (of het product Y) niet beschikbaar zijn en dat de resultatenlijst dus nog gewijzigd kan worden. Het is verboden om bij een prijsvergelijking voor de periode T tariefkaarten van de periode T-1 op te nemen in de resultatenlijst.

TOELICHTING BIJ VOORSCHRIFT 3.9

Het besparingspotentieel voor de gebruiker kan enkel weergegeven worden als een vergelijking gemaakt wordt op basis van het huidige contract van de gebruiker en het aanbod op datum van de prijsvergelijking.

De leveranciers hebben de mogelijkheid om hun productportefeuille en de prijzen of prijsformules aan te passen. Daarnaast hebben bepaalde leveranciers specifieke verlengingscontracten voor bepaalde producten die in het verleden werden aangeboden. Uit de monitoring van de CREG blijkt dat

(bepaalde) leveranciers meermaals hun productportefeuille hebben gewijzigd (zodat een gebruiker zijn product niet terugvindt in de lijst van de bestaande producten) en/of dat voor een product met dezelfde naam de prijs/prijsformule is aangepast (zodat een gebruiker niet weet welke versie van het product werd onderschreven). In het consumentenakkoord wordt bepaald dat *'Elke tariefkaart beschikbaar blijft zolang er contracten blijven lopen die steunen op die tariefkaart. Op eenvoudige vraag van de consument wordt de op zijn contract toepasselijke tariefkaart onmiddellijk door de energieleverancier aan hem verstrekt. Ze is ook permanent beschikbaar op zijn digitale klantzone, zolang zijn contract loopt.'*

De terminologie omtrent de vergelijking van producten en het besparingspotentieel wordt als volgt gedefinieerd.

Er wordt een duidelijk onderscheid gemaakt in de terminologie tussen (a) een vergelijking tussen de producten van het huidige aanbod en (b) het besparingspotentieel bij de vergelijking van het huidige aanbod met het huidige contract.

De CREG stelt vast dat over mogelijke besparingen voor de gebruiker vaak foutief wordt gecommuniceerd en een besparingspotentieel wordt meegedeeld dat niet overeenstemt met de werkelijkheid.

Het besparingspotentieel met het huidige contract mag niet berekend worden op basis van een (vergelijkbaar) huidig product indien dit geen identieke kenmerken (zoals dezelfde formule bij een variabele energiecomponent) heeft als het huidige contract. De (online) prijsvergelijker stelt alles in het werk om van dit huidige contract te identificeren (door middel van gerichte vragen, het verwerven van een kopie van het contract), maar dient de ingevulde gegevens niet te verifiëren. Voor de actualisatie van de kost van het huidige contract kan eventueel verwezen worden naar de CREG Scan. Bij de berekening van het besparingspotentieel wordt rekening gehouden met de gehele impact van het eventueel voortijdig switchen. De dienstverlener wijst bijvoorbeeld op het feit dat kortingen kunnen vervallen of de verrekening van het abonnement (of vaste vergoeding) volledig dient betaald te worden bij de voortijdige stopzetting van het contract.

Het charter voor goede informatieverstopping doet geen afbreuk aan de wettelijke bepalingen, zoals de regelgeving inzake oneerlijke handelspraktijken en inzake misleidende en vergelijkende reclame, die van toepassing (kunnen) zijn op (online) prijsvergelijkingen.

VEELGESTELDE VRAGEN

MÓÉT HET SOCIAAL TARIEF IN DE RESULTATENLIJST WORDEN OPGENOMEN?

Het sociaal tarief is enkel van toepassing voor verbruikers die aan bepaalde voorwaarden voldoen. Bij de (online) prijsvergelijking kan dit resultaat enkel getoond worden indien op basis van de antwoorden van de gebruiker voldaan is aan deze voorwaarden. Wanneer de prijsvergelijker niet over deze informatie beschikt, kan het sociaal tarief dus niet in de resultatenlijst voorkomen. De dienstverlener kan een gebruiker steeds bijkomend informeren over dit tarief.

WELKE PRODUCTEN WORDEN IN DE RESULTATENLIJST GETOOND OP BASIS VAN DE INFORMATIE GEGEVEN DOOR DE GEBRUIKER?

Enkel producten die door elke gebruiker kunnen worden onderschreven mogen in de resultatenlijst worden opgenomen. Producten die door elke gebruiker onderschreven kunnen worden, zijn die producten die via de tariefkaarten publiek beschikbaar zijn, zonder dat daaraan bijkomende voorwaarden gekoppeld zijn. Dit betekent dat de producten die slechts voor een beperkte groep afnemers beschikbaar zijn (zoals producten die gekoppeld zijn aan een exclusief lidmaatschap of een zeer beperkte groep mogelijke onderschrijvers van het contract, verlengingsproducten...) niet worden vermeld in de resultatenlijst. Indien de tariefkaart niet publiek beschikbaar is, kan niet nagegaan worden of een aanbod voor elke gebruiker geldt, zodat deze leveranciers of producten niet worden opgenomen in de resultatenlijst.

Indien een gebruiker enkel de gegevens van woonplaats en verbruik per type meter invult, mag de resultatenlijst enkel die producten tonen waarop de gebruiker kan intekenen. Wat betreft de voorwaarden die aan bepaalde producten zijn gekoppeld kan de (online) prijsvergelijker het product enkel tonen wanneer aan de voorwaarde is voldaan; bijvoorbeeld wanneer een product enkel beschikbaar is in een bepaalde regio of enkel bestemd is voor eigenaars van zonnepanelen.

Sommige leveranciers ontwikkelen producten of kortingen waarbij een gebruiker die klant blijft (retentie) beloofd wordt. Hiervoor worden verschillende benamingen gegeven (getrouwheidsproducten, verlengingsproducten, loyauteitskortingen...) en dit maakt het voor de gebruiker moeilijker om een vergelijking te maken. Deze producten zijn bovendien niet steeds goedkoper dan het huidige aanbod. Deze 'retentie' producten kunnen in de resultatenlijst worden opgenomen wanneer een prijsvergelijker aan de gebruiker de mogelijkheid geeft om zijn contract te identificeren.

WELKE PRODUCTEN WORDEN IN DE RESULTATENLIJST GETOOND: BASISPRODUCT MET OPTIES DIE EEN GEBRUIKER KAN TOEVOEGEN

Bepaalde leveranciers stellen in hun aanbod een basisproduct voor, waaraan bepaalde opties (bijvoorbeeld onderhoudsdienst van gasketel, een optie voor 100 % (Belgisch) Groen, andere dienstverlening zoals facturen per post...) kunnen worden toegevoegd. De resultatenlijst wordt kunstmatig uitgebreid indien elk product met elke mogelijke optie wordt vermeld. De CREG stelt voor om in de resultatenlijst enkel de basisproducten op te nemen. Wanneer de gebruiker uitdrukkelijk heeft gekozen voor een optie, kan de prijsvergelijker de producten tonen die overeenstemmen met het basisproduct waaraan deze optie is toegevoegd.

Schematisch wordt dit als volgt weergegeven:

Leverancier ABC biedt een product voor de levering van elektriciteit (basisproduct) waaraan een optie '100 % Belgisch Groen' wordt gekoppeld.



VERMELDING VAN DE GERAAMDE KOST BIJ DUAL FUEL VERGELIJKING

De CREG is van oordeel dat het noodzakelijk is om bij een dual fuel vergelijking de opsplitsing te maken tussen de kost voor elektriciteit en voor gas zodat de gebruiker kennis heeft over de samenstelling van zijn energiefactuur per type energie. De dienstverlener gebruikt de som van de geraamde kost bij de rangschikking op basis van de geraamde totale kost.

WELKE GEMIDDELDE VERBRUIKEN VOORSTELLEN WANNEER HET VERBRUIK NIET GEKEND IS

Op basis van de vragen die gesteld worden overeenkomstig voorschrift 2.1, c worden na overleg volgende gemiddelde verbruiksprofielen voorgesteld:

ELEKTRICITEIT

Huishoudelijke afnemers	Enkelvoudige meter	Tweevoudige meter	
		dag	nacht
Zeer klein verbruik	600 kWh	300 kWh	300 kWh
Klein verbruik	1200 kWh	500 kWh	700 kWh
Gemiddeld verbruik	3500 kWh	1600 kWh	1900 kWh
Groot verbruik	7500 kWh	3600 kWh	3900 kWh

Huishoudelijke afnemers	Enkelvoudige meter en exclusief nacht		Tweevoudige meter en exclusief nacht		
	dag	excl. nacht	dag	nacht	excl. nacht
Groot verbruik	7500 kWh	12500 kWh	3600 kWh	3900 kWh	12500 kWh

Professionelen en KMO's	Enkelvoudige meter	Tweevoudige meter		Excl. nacht
		dag	nacht	
Professionelen	20000 kWh	5000 kWh	15000 kWh	12500 kWh
KMO	50000 kWh	29000 kWh	21000 kWh	12500 kWh

GAS

Huishoudelijke afnemers	Geen aardgas voor verwarming	Aardgas voor verwarming
Klein verbruik	2326 kWh	16000 kWh
Groot verbruik	4652 kWh	34890 kWh
KMO		100000 kWh