

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 241

van **ROBRECHT BOTHUYNE**

datum: 18 november 2020

aan **ZUHAL DEMIR**

VLAAMS MINISTER VAN JUSTITIE EN HANDHAVING, OMGEVING, ENERGIE EN TOERISME

Marktmonitor VREG 2020 - Informatie over de energiemarkt

De Marktmonitor 2020 van de VREG (Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt) stelt:

Om klanten actief te laten deelnemen aan de vrijgemaakte energiemarkt moeten ze zich voldoende geïnformeerd voelen en betrokken zijn bij het thema 'energie'.

- Bij de bedrijven is er een stijging in het aantal afnemers dat zich voldoende geïnformeerd voelt over de energiemarkt. Voor kmo's is dat zelfs 75%, een significante stijging ten opzichte van vorig jaar. Het aandeel gezinnen dat zich voldoende geïnformeerd voelt, is daarentegen licht gedaald ten opzichte van vorig jaar (70%).
- Ondanks het feit dat meer bedrijven zich voldoende geïnformeerd voelen, kijkt een significant groter deel van de bedrijven de energiefactuur niet langer na. Zowel het aandeel van de kleine bedrijven (28%) als het aandeel van de kmo's (27%) dat de eindfactuur helemaal niet nakeek is opmerkelijk hoger dan vorig jaar. Bedrijven geven op die manier dus aan dat ze zich op een andere manier informeren over de energiemarkt. Bij de gezinnen blijven de resultaten stabiel ten opzichte van vorig jaar.
- 15% van de gezinnen denkt nog altijd onterecht dat zij een verbrekingsvergoeding moeten betalen bij een vroegtijdige overstap van energieleverancier. Daarnaast is er nog 11% dat niet weet of zo'n vergoeding geëist mag worden. Een oorzaak voor die onterechte perceptie zou de forfaitaire aanrekening van een jaarlijkse vaste vergoeding door bepaalde leveranciers kunnen zijn. Er is discussie over of dat in de juridische zin als een verbrekingsvergoeding gezien kan worden. In juli 2020 rekenden 11 van de 17 leveranciers die in de V-test® voor gezinnen stonden de jaarlijkse vergoeding pro rata aan. De overige 6 hanteerden een andere aanrekeningswijze. Dat kan gezinnen tegenhouden om een overstap naar een nieuwe energieleverancier te maken.

1. Hoe kijkt de minister naar deze conclusies van de Marktmonitor 2020?
2. Het is duidelijk dat de informatie inzake verbrekingsvergoeding en/of het overstappen naar een andere leverancier nog niet tot bij de klant geraakt.

Hoe zal de minister daaraan tegemoetkomen?

3. De vereenvoudiging van de factuur heeft nog niet de gewenste effecten.

Hoe en via welke tools kan dat beter?

4. Op welke manier kan en zal de minister de energieleveranciers ter zake betrekken?

ANTWOORD

op vraag nr. 241 van 18 november 2020

van **ROBRECHT BOTHUYNE**

1. Ik ben eerst en vooral blij dat zowel gezinnen als bedrijven zich in grote mate geïnformeerd voelen over de energiemarkt. Ik deel uiteraard uw bezorgdheid over de vaststelling dat een groter deel van de bedrijven de energiefactuur niet langer nakijkt. Respondenten kunnen zich ook op een andere manier informeren via de websites van de regulatoren, via de media, via de energieleverancier zelf,... Het is dus niet mogelijk om deze vaststelling terug te voeren tot één bepaalde oorzaak. Het is dan ook onrealistisch te denken dat met één enkel initiatief of informatiecampagne deze situatie ten gronde kan bijgestuurd worden. Voor mij is het belangrijker dat nog steeds een ruime meerderheid van de gezinnen in Vlaanderen (70%), en zelfs meer bedrijven dan vorig jaar van oordeel zijn dat de vrijmaking van de energiemarkt voor hen een positieve zaak is.

Gezinnen die ooit wel al een overstap maakten naar een nieuwe elektriciteitsleverancier vonden vaker dat de vrijgemaakte energiemarkt voor hen voordelen biedt (73%). Het is logisch dat gezinnen die actief deelnemen aan de vrijgemaakte markt er ook het meeste voordeel uit halen en dat ook zo ervaren.

De hoge graad aan concurrentie tussen de leveranciers van elektriciteit en aardgas maakt dat deze bedrijven erg gemotiveerd zijn om nieuwe klanten te werven. Het is in een geliberaliseerde markt niet de rol van de overheid om hier medewerking aan te verlenen. Wel is het de taak van de overheid om een stabiel en duidelijk, maar ook transparant en begrijpelijk kader te creëren waarin zowel de energiekanten – gezinnen en bedrijven – als de energiesector hun rol kunnen opnemen. We moeten de nodige inspanningen doen om dit kader, dat de afgelopen jaren herhaaldelijk wijzigingen onderging en dit zowel vanuit het Europese, het federale en het gewestelijke niveau en ook uiteenloopt tussen de verschillende gewesten, weer de nodige stabiliteit te geven.

Instrumenten zoals de V-test, de Herkomstvergelijker en de Servicecheck van de VREG spelen zeker een belangrijke en positieve rol in de hoge activiteitsgraad van de energieafnemers in Vlaanderen. Toch kunnen zij niet als enige instrument ingezet worden en is het nodig om de publieke instrumenten continu te verbeteren en ook te promoten bij het publiek. Ik waardeer de inspanningen die het VEA en de VREG zelf hiervoor doen.

2. De afschaffing van de verbrekingsvergoeding was een federaal initiatief, dat ontegensprekelijk een sterke impuls gaf aan de bereidheid van klanten om over te stappen naar een andere energieleverancier en dat nu nog mede aan de basis ligt van de in Europees verband op topniveau liggende activiteitsgraad van de klanten in de energiemarkt in Vlaanderen. Dat er verwarring over ontstaat, is terug te voeren tot de praktijk van bepaalde energieleveranciers om de jaarlijkse vaste vergoeding niet pro-rata, maar forfaitair aan te rekenen.

Omdat de aanpak van contract tot contract en van energieleverancier tot energieleverancier kan verschillen brengt de VREG transparantie over hoe de energieleveranciers hiermee omgaan. Via de V-test wordt nu ook informatie geboden over de behandeling van de vaste vergoeding in de energiecontracten die de leveranciers aanbieden aan nieuwe klanten.

3. In het najaar van 2018 werd via een intentieverklaring aangekondigd dat de leveranciers in de loop van 2019 zouden moeten overstappen op een gestandaardiseerde energiefactuur van twee pagina's, met eventuele bijkomende informatie op een online platform. Door de vroegtijdige ontbinding van de federale regering werd het akkoord destijds niet in de praktijk omgezet. Ik zal samen met de andere gewesten en de federale regering deze intentieverklaring zo snel als kan in regelgeving omzetten. Zo wil ik ervoor zorgen dat mensen meer inzicht krijgen in hun verbruik en de kostprijs. Laten we hopen dat de vereenvoudigde factuur inderdaad bijdraagt aan een groter bewustzijn over energie en een stimulans zal vormen om energie te besparen.

Daarnaast is er nog de bepaling uit het Vlaams Klimaat- en Energieplan rond nudging via de factuur. Het gebruik van gedragsinzichten op de energiefactuur is een krachtig mechanisme. Mensen worden erg beïnvloed door wat anderen doen, zeker in hun directe omgeving. Wanneer er een vergelijkingspunt is, zijn mensen inherent gemotiveerd om eraan te voldoen. In het buitenland hebben dergelijke inzichten al belangrijke positieve effecten bereikt op het vlak van energiebesparingen bij de burger. Op de energiefactuur wordt het gezin vergeleken met de 'vergelijkbare gezinnen'. Gemiddelde dalingen tussen 1,5 en 3,5% in het energiegebruik zijn het resultaat. Een goedkope niet-financiële maatregel - het sturen van een factuur met deze informatie - kan het gedrag van de consument dus significant veranderen. Rond deze nudging loopt momenteel een project in de stad Mechelen (BE-REEL). Ik ga de eerste ervaringen en resultaten van dit project afwachten om hierrond eventueel verdere regelgevende stappen te zetten.

4. De energieleveranciers maakten deel uit van het voorafgaande traject dat leidde tot de intentieverklaring. Het komt er nu op aan zo snel als mogelijk dit initiatief om te zetten in regelgeving en de energieleveranciers hierover te informeren. Ik zal daartoe overleggen met de andere gewesten en de federale regering.