

De geliberaliseerde markt en de bescherming van de consument



Wat is Infor GasElek?

Infor GasElek (IGE)

- Verstreckt informatie, geeft raad en begeleiding.
- Werd opgericht door het Collectief Solidariteit tegen Uitsluiting vzw.
- Geniet *financiële* steun van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (via BIM).
- Kwam tot stand met de steun van de Brusselse syndicale organisaties
CSC Brussel – ABVV Brussel
en
Coordination Gaz-Electricité-Eau Bruxelles (CGEE)

Wat doen wij ?

- IGE geeft **gratis en op individuele basis** begeleiding aan de **Brusselse bevolking** over:
 - de **keuze van een leverancier** (contracten vergelijken, de tarieven van de leveranciers,
 - het **veranderen van leverancier**,
 - het **begrijpen van een factuur**,
 - de formaliteiten bij **verhuis**,
 - de **sociale maatregelen met betrekking tot energie** (Sociaal tarief, beschermde klant, enz.),
 - **Juridisch advies bij geschillen met de leveranciers en de distributeur**,
 - het **rationeel energieverbruik (REV)**.

Verloop van de liberalisering van de energiemarkt

De liberalisering

1996 Europese Richtlijn 96/92/EU verplicht de lidstaten om hun energiemarkt open te stellen voor meerdere spelers

België liberaliseert de markt voor professionelen op **01/07/2003**

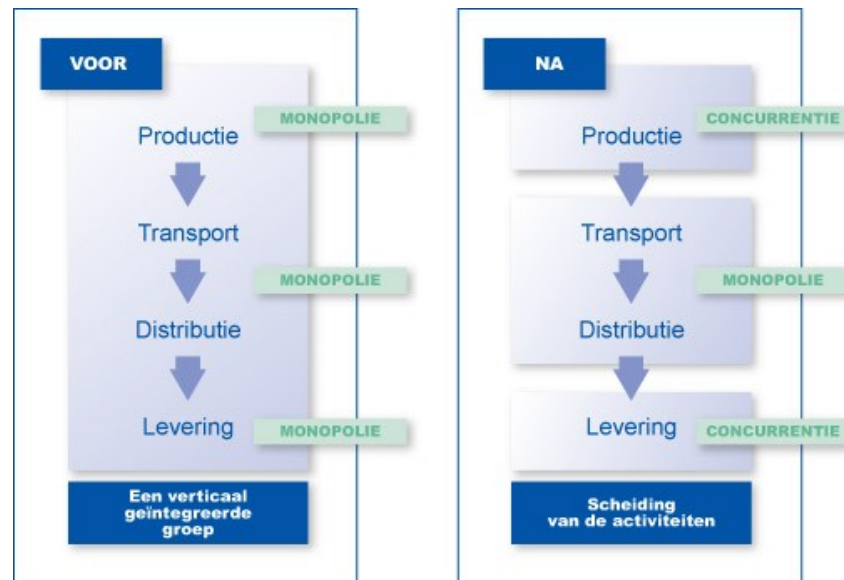
Het Vlaamse Gewest liberaliseert tegelijk de markt voor residentiële klanten

Het Brusselse Gewest en het Waalse Gewest liberaliseren de residentiële markt op **01/01/2007**

Situatie vóór de liberalisering

Vóór de liberalisering

- er zijn meerdere particuliere producenten en invoerders: Electrabel, Luminus (ex-SPE), DISTRIGAS
- het transport is in handen van een associatie van producenten
- de intercommunales (zuivere en gemengde) verzorgen de distributie en de levering van energie
- de levering wordt verzekerd door de intercommunale met een producent of invoerder (gas) als partner



Situatie na de liberalisering

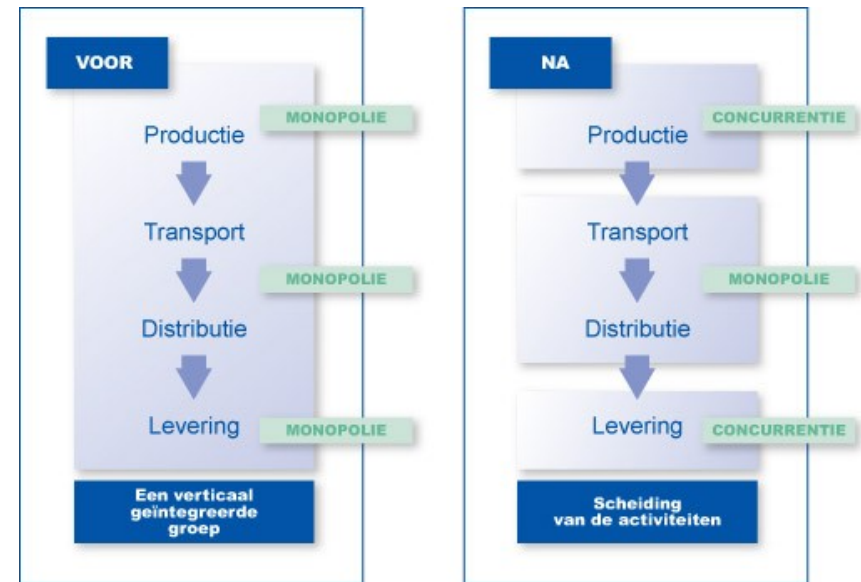
na de liberalisering:

=> opsplitsing van de activiteiten (unbundling)

=> de productie en de invoer worden formeel gescheiden van de andere activiteiten (vb. Electrabel vs. ECS)

=> Transport et distributie blijven gereguleerd en in handen van publieke spelers (de gemeenten en hun groeperingen) en andere spelers (vb. Arco)

=> de levering van energie staat open voor mededinging



Wat verandert de liberalisering voor de particuliere gebruiker ?

=> **het verandert** grondig **de verhoudingen tussen gebruikers en hun leverancier(s) van energie.**

- een **nieuwe contractuele relatie** ontstaat in het kader van de liberalisering
- **De gebruikers moeten vergelijken**, ze kunnen de mededinging laten spelen in de keuze van een of meerdere leveranciers, in functie van hun specifieke situatie (verbruik, woningtype...)
- Ze **kunnen vrij de leverancier kiezen**, die de beste verhouding prijs/kwaliteit en de beste dienstverlening biedt.
- Deze **stappen zijn niet eenvoudig** want de gebruiker moet beschikken over goede informatie en over de middelen om effectief de keuze te maken voor het beste aanbod.

Wat maakt de keuze moeilijk?

- Onwetendheid over de regels van de liberalisering
- Moeilijke toegang tot objectieve informatie
- De veelheid van verschillend aanbod op de markt
- Marketingtechnieken die soms verwarring zaaien
- Problemen van toegang tot het internet

Opgepast voor bepaalde verkoopspijktijken

- **Het aanprijzen van een ristorante en niet van een tarief**

=> indien prijs van bij de start ongunstig is, dan zullen de ristorante's weinig goedmaken.

- **Formulering « vaste prijs » of « variabel »**

=> keuze maken met kennis van zaken.

- **De voorstelling van de prijsoffertes**

=> leesbaarheid van het contract , inzicht in de tariefkaarten, vaste prijs en variabele prijs, duur en einde van het contract

Leveranciers voor residentiële klanten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Gas:

ECS (Electrabel)	12 contracten
Lampiris	1 contract
ENI (Nuon)	2 contracten

(levert niet meer sinds maart 2010)

OCTA +	3 contracten
Luminus	2 contracten

Elektriciteit:

ECS (Electrabel)	11 contracten
Lampiris	1 contract
Belpower	1 contract
ENI (Nuon)	5 contracten

(levert niet meer sinds maart 2010)

OCTA +	3 contracten
Luminus	2 contracten
Energie 2030	2 contracten

Electrabel 






100% énergie verte



BELPOWER
Division de RE/BEL (Belgium) S.A.

 ENERGIE 2030 s.a.

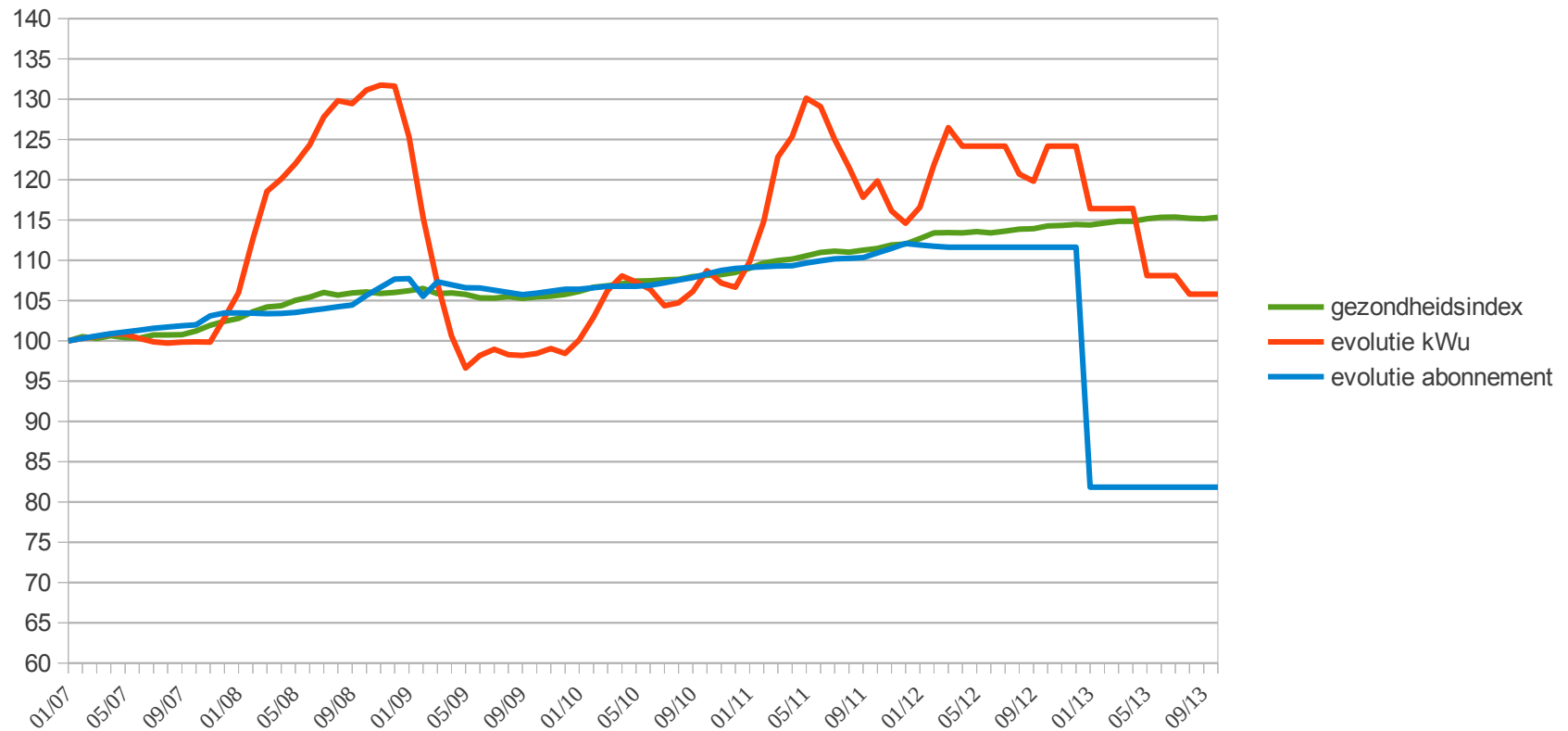


Evolutie van de energieprijzen

Evolutie van de leveranciersprijs van elektriciteit i.v.m. de gezondheidsindex

Evolutie van de leveranciersprijs van elektriciteit t.o.v. de gezondheidsindex

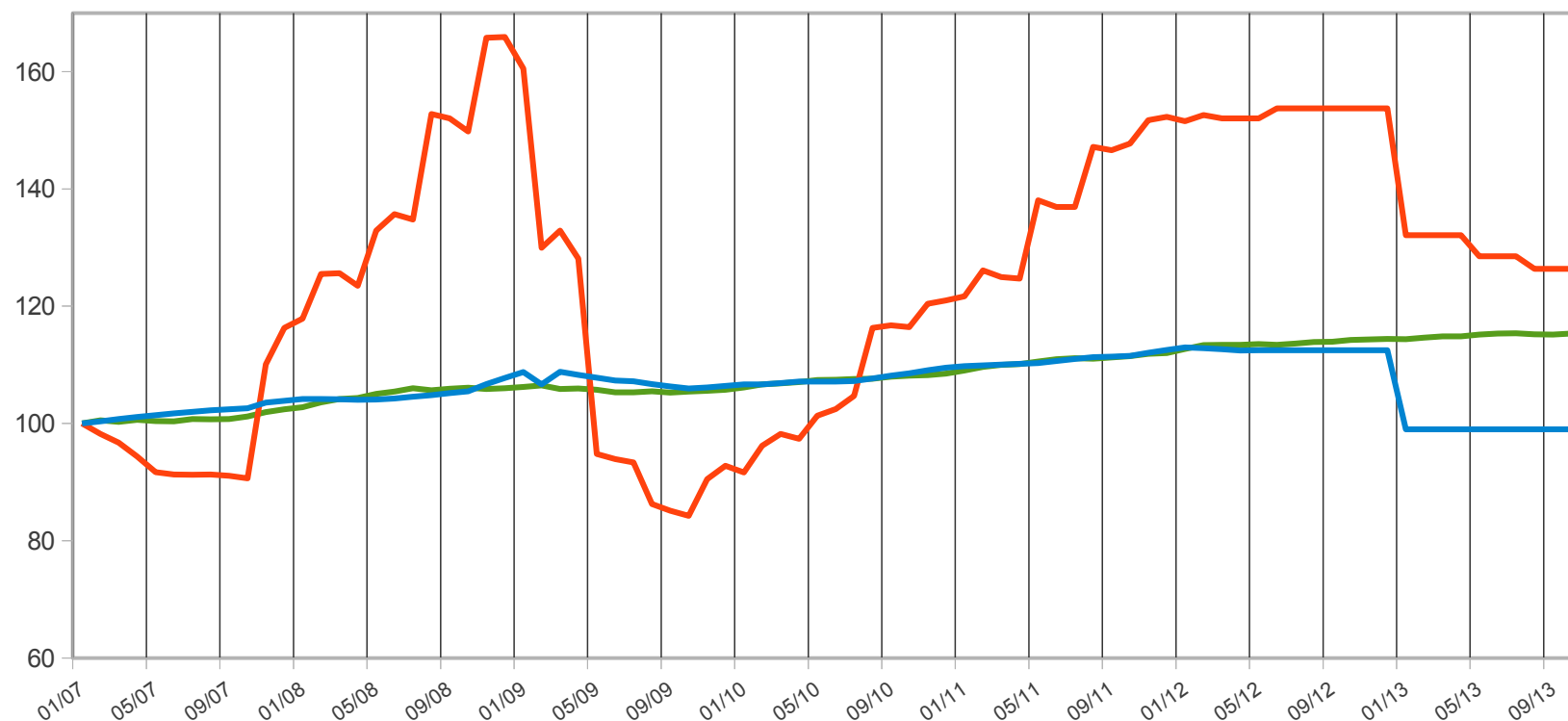
januari 2007 = 100



van januari 2007 tot oktober 2013

Evolutie van de leveranciersprijs voor gas i.v.m. de gezondheidsindex

Evolutie van de leveranciersprijs van gas i.v.m. de gezondheidsindex
januari 2007 = 100



— gezondheidindex — Evolutie van de kWu — Evolutie van het abonnement

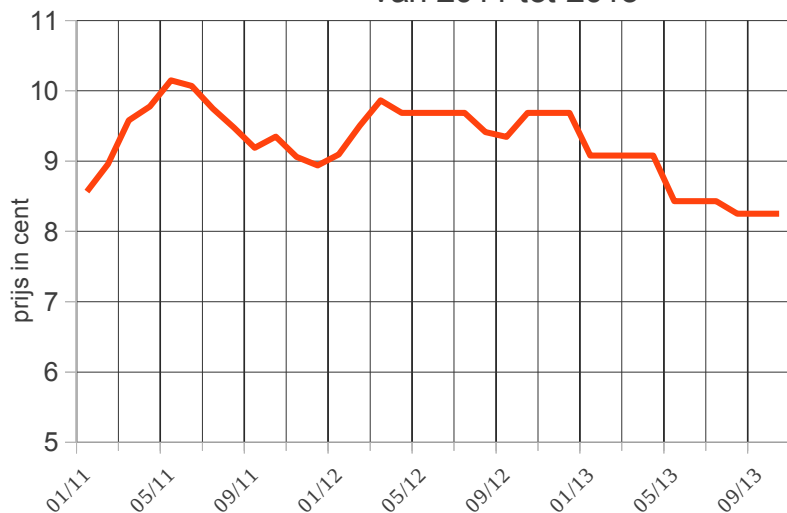
Aardverschuiving in 2012-2013

- **De plafonnering van de prijzen**
April 2012 - december 2012
- **De wet van 25 augustus 2012**
- **De campagne “durf vergelijken” - sept. 2012**
- **De reactie van Electrabel - dec. 2012**

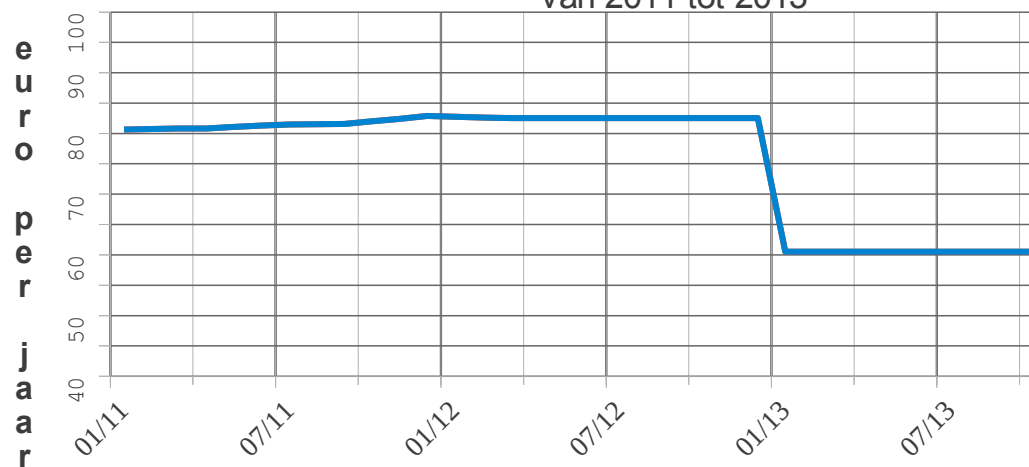
- **Nieuwe prijsformules**
 - **Losgekoppeld van de petroleumprijzen**
 - **Gekoppeld aan de evolutie van de energiebeurzen**

Elektriciteitsprijs 2011- 2013

Evolutie van de leveranciersprijs per kWu van elektriciteit van 2011 tot 2013



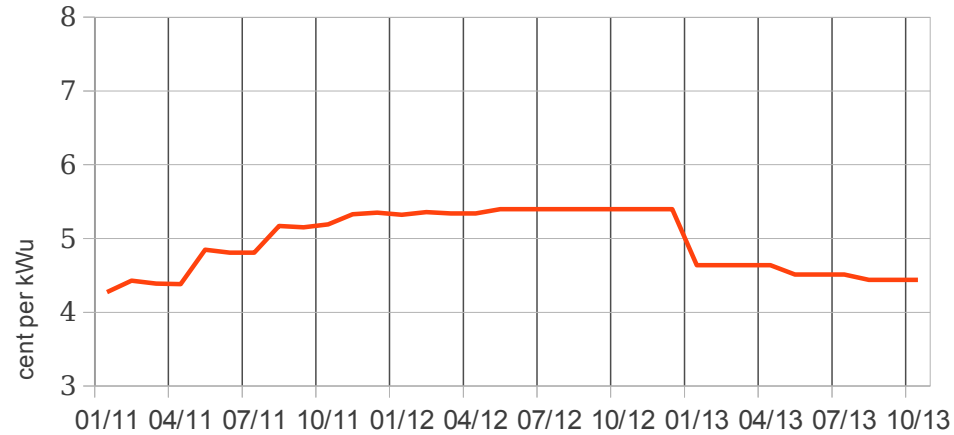
Evolutie van de prijs van het abonnement van elektriciteit van 2011 tot 2013



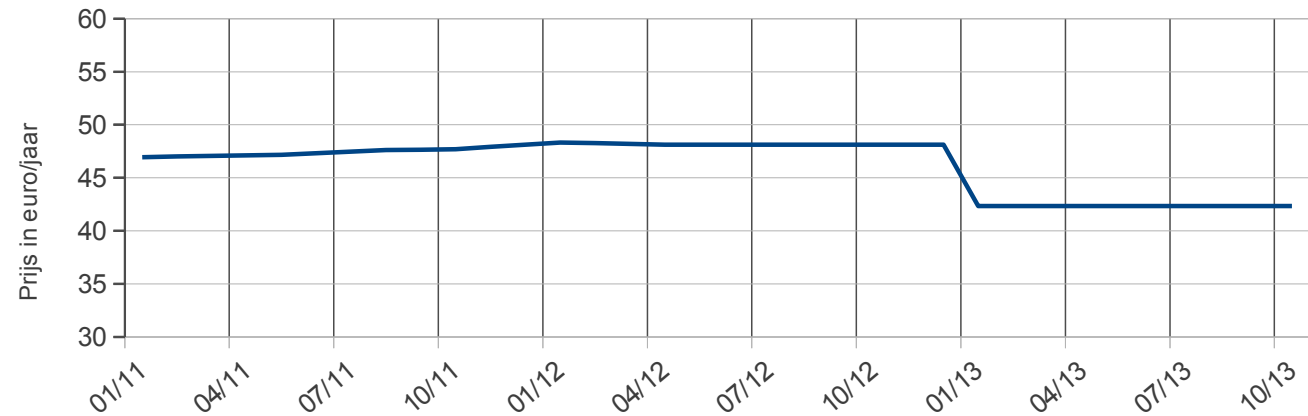
Gasprijs 2011 - 2013

Evolutie van de leveranciersprijs per kWu van gas

januari 2011 - oktober 2013



Evolutie van de prijs van het abonnement voor gas



De bescherming van de consument in het Hoofdstedelijk Gewest Brussel

Twee wetten:

- wet van 06 april 2010 met betrekking tot de marktpraktijken en de bescherming van de consument
- wet van 25 augustus 2012 houdende diverse bepalingen

En een Accoord:

- Accoord: de consument in de geliberaliseerde markt
- nieuw: leesbare factuur
Aanbieden beste formule
wederkerigheid

Twée ordonnanties in Brussel

- Ordonnantie van 1 april 2004 met betrekking tot de organisatie van de markt van het gas in het Hoofdstedelijk Gewest Brussel
- Ordonnantie van 19 juli 2001 met betrekking tot de organisatie van de markt van de elektriciteit in het Hoofdstedelijk Gewest Brussel

Inzake het aanbod :

- de verplichting om een aanbod te doen
- een oorspronkelijk contract van minstens 3 jaar
- geen waarborg toegelaten, tenzij nog uitstaande schulden zonder afbetalingsplan bij diezelfde leverancier

In geval van onbetaalde facturen:

- Eerste herinnering, in gebrekestelling, voorstel van een aflossingsplan, het OCMW
- onkosten
- vermogensbegrenzer
- Vrederechter voor wat betreft het afschakelen

Statuut van beschermde klant:

Voorwaarden

- ingebrekestelling + . . .

OMNIO / collectieve schuldenregeling /

dienst schuldbemiddeling / Sociaal Tarief / OCMW / Brugel

Gevolgen

- opschorting van het contract

- vermogensbegrenzer

- Sociaal tarief (SMP)

- Afbetalingsplan en risico's

- einde van het statuut

De schadeloosstellingen

De klachten

- naar leverancier/distributienetbeheerder
- federale ombudsman
- Brugel

Met dank voor uw aandacht !

Info GasElek

02/209 21 90

info@gazelec.info

www.inforgaselek.be