
Samenvatting van de conferentie over de uitwerking van een 2020 visie voor de Europese energieconsumenten (21 juni 2012)

Op 21 juni 2012 heeft de Raad van Europese energieregulators (CEER) een conferentie georganiseerd in het kader van zijn proces om een visie uit te werken voor de Europese energieconsumenten.

Dit interactief evenement diende om opmerkingen te vergaren over het [werkdocument van de CEER](#) om zich een beeld te vormen van de visie van de consument. De lijst van de deelnemers is beschikbaar [via deze link](#).

Deze nota is een kwaliteitsvolle samenvatting van de conferentie. Het is geen allesomvattend verslag van deze dag. De opmerkingen in deze nota zijn een afspiegeling van de tussenkomsten en opvattingen van de deelnemers aan de conferentie. We hopen dat deze nota een nuttige samenvatting is voor de afgevaardigden die de conferentie hebben bijgewoond en de marktspelers die er niet aan konden deelnemen.

1 De basis leggen

Lord Mogg, voorzitter van de CEER, heeft de conferentie geopend door de 157 afgevaardigden te verwelkomen waaronder de 37 vertegenwoordigers van consumentenorganisaties uit 20 landen. Hij heeft de deelnemers aangemoedigd om actief deel te nemen aan de discussies om de regulators beter te informeren over de wensen en behoeften van de consumenten gelet op het feit dat de CEER zijn visie voor de Europese energieconsumenten uitwerkt.

Dhr. Gunther Oettinger, Europees commissaris voor Energie formuleerde de inleidende opmerkingen. Hij bedankte de CEER en Lord Mogg omdat ze zoveel marktspelers hadden samengebracht om te discussiëren over een fundamenteel element van de hervorming van de elektriciteitsmarkt: de consument. Dhr. Oettinger merkte op dat de consumenten momenteel zeer ontevreden zijn over de energiemarkt. Hij is van mening dat een goed functionerende interne markt het efficiëntste middel is om de ervaringen van de consument te verbeteren. Daarvoor moet wel het juiste beleid gevoerd worden, moeten de ondernemingen op de energiemarkt gefocust zijn op de consument en, wat even belangrijk is, moet de consument zich actief engageren.

Dhr. Oettinger gaf aan dat de consumenten voor andere vergelijkbare markten over veel meer informatie en keuze beschikken, wat niet wegneemt dat er mogelijkheden voor handen zijn om de situatie te verbeteren, bv. als men gebruik maakt van de voordelen van slimme meters. Naar de toekomst toe merkte hij op dat investeringen in de energiesector nodig zijn. We moeten een energiemarkt creëren waarin de consument centraal staat. Consumenten die geïnformeerd zijn over de beschikbare keuzes moeten deze keuzes aantrekkelijk vinden en ze begrijpen en ze moeten deel uitmaken van het energiesysteem, zodat ze het kunnen beïnvloeden door bijvoorbeeld microproductie. Om dat te bereiken hebben we sterke consumentenorganisaties, sterke en onafhankelijke NRA's, CEER en ACER nodig en moet er beter worden samengewerkt. De toespraak van dhr. Oettinger kan worden geraadpleegd [via deze link](#).

Mevr. Patricia de Suzzoni, voorzitter van de Customers and Retail Markets Working Group van de CEER, stelde het [werkdokument van de CEER: 'Een 2020 visie uitwerken voor Europese energieconsumenten'](#) voor. Dit werkstuk dient om ervoor te zorgen dat de CEER de consument in het Europese energiebeleid centraal stelt. Ze merkte op dat de CEER deze doelstelling niet alleen kan bereiken en dat de conferentie dient om de belangrijkste marktspelers, in het bijzonder de Europese consumentenorganisaties, aan te moedigen om hun opvattingen en ideeën te delen. Mevr. de Suzzoni overliep de principes die tegen 2020 volgens de CEER fundamenteel zijn voor de consumenten.

- Financiële haalbaarheid
- Eenvoud
- Betrouwbaarheid
- Bescherming en empowerment

2 Getuigenis van de Europese consumentenorganisaties

Mevr. Jacqueline Minor, directrice, Directie Consumentenzaken, DG SANCO was voorzitter van deze sessie. Tijdens dit punt van de agenda kregen zes Europese consumentenorganisaties het woord, zo konden ze hun ervaringen met het ondersteunen van energieconsumenten en hun beste tips delen. In haar inleidende opmerkingen heeft mevr. Minor de bestaande verbanden benadrukt tussen de visie van de CEER voor de consumenten en de [Consumer Agenda](#) van de commissie.

Dhr. David Ortega Peciña van de **Organización de Consumidores y Usuarios** in Spanje legde uit dat de vrijmaking niet noodzakelijk heeft geleid tot echte concurrentie. De voordelen voor de Spaanse consumenten waren beperkt en uit een enquête blijkt dat de consumenten de prijzen moeilijk kunnen vergelijken. De vrijmaking van de markt heeft niet geleid tot een duidelijke daling van de kosten, maar heeft het risico voor de consumenten verhoogd. De consumenten moeten beter worden ingelicht om hun factuur te kunnen begrijpen en energie-efficiënt te zijn. De tools om een collectieve verandering van leverancier te ondersteunen, kunnen de consumenten eveneens helpen, net zoals de maatregelen om te vechten tegen niet-gerechtigde tariefstijgingen. De belangen van de consumenten actief verdedigen is noodzakelijk. De slides van dhr. Ortega Peciña kunnen worden geraadpleegd [via deze link](#).

Dhr. Pawel Rokicki van de **Vereniging van Poolse consumenten** merkte op dat de consumenten in Polen weinig bewust gemaakt zijn, bijgevolg veranderen zeer weinig consumenten van leverancier. Er is geen verplichte concurrentie, dat verhoogt het risico op misbruik door de energieleveranciers. Veel consumenten beschikken over te weinig informatie en kennis en zien het veranderen van leverancier als een last. De energieconsumenten hechten het meeste belang aan de beschikbaarheid en de financiële haalbaarheid van de offertes, de doeltreffendheid van de dienstverlening naar de consument toe, transparante facturen en contracten en goede contractuele clausules. De energiefactuur is een belangrijke bron van informatie, maar kan in de praktijk echt nutteloos zijn. Voor de consumenten kan het nuttig zijn dat er geëist wordt om tips over een efficiënt energieverbruik op de factuur te zetten. Hij benadrukte ook het belang van een snelle en eerlijke procedure bij de behandeling van klachten. Dhr. Rokicki deelde ook zijn ervaring bij het lezen en de certificatie van energiecontracten om de consumenten te helpen en de transparantie en het vertrouwen te versterken. De slides van dhr. Rokicki kunnen worden geraadpleegd [via deze link](#).

Dhr. Pete Moorey van “**Which?**” uit Groot-Brittannië vestigde de aandacht op het feit dat de energiekost een van de belangrijkste financiële bekommernissen van de consumenten is binnen het VK: negen consumenten op tien zijn ongerust. Toch leidt dit niet tot acties om hun factuur te laten dalen door van leverancier te veranderen of de woningen energie-efficiënt te maken. Dhr. Moorey gaf het voorbeeld van hun groepsaankoop “Big Switch” waarbij bijna 37.000 consumenten van leverancier zijn veranderd om uiteindelijk minder te betalen. Deze collectieve verandering van leverancier kan de consumenten wel helpen om minder te betalen, maar is in geen geval de oplossing om de consumenten te betrekken bij de energiemarkt in het Verenigd Koninkrijk. Hij vraagt ook om de informatie en tarieven voor de consumenten eenvoudiger te maken. De slides van dhr. Moorey kunnen worden geraadpleegd [via deze link](#).

Dhr. Thierry Saniez van de **Confédération de la Consommation, du Logement et du Cadre de Vie (C.L.C.V.)** van Frankrijk bevestigde dat er voor de consument nog altijd bepaalde hindernissen zijn bij het veranderen van leverancier en het zich engageren op de residentiële markt. De contracten zijn vaak ingewikkeld. Ook het gebrek aan informatie over de prijzen en de kosten vormt een obstakel. Tot nu toe heeft een minderheid van de consumenten afgezien van de gereguleerde tarieven. Hulpmiddelen om de consumenten te helpen om hun offertes te begrijpen en betere keuzes te maken zijn welkom, des te meer omdat de energieprijzen momenteel voorpaginanieuws zijn. Goede praktijkvoorbeelden uitwerken kan nuttig zijn: bijvoorbeeld een code die de juridische bepalingen over de relatie tussen consumenten en leveranciers uitlegt, de vereisten voor een leesbare factuur, hulpmiddelen om offertes van leveranciers te vergelijken, een onafhankelijke ombudsman en een gratis informatiepunt voor energieconsumenten.

Dhr. Mauro Zanini van de **Federconsumatori Nazionale** in Italië merkte op dat de consumenten in de huidige economische context aangepaste bescherming verdienen. Dhr. Zanini opperde dat de consumenten gemotiveerd moeten worden. Weinig Italiaanse consumenten zijn van leverancier veranderd omdat het ondernemen van een dergelijke actie hen niet genoeg voordelen biedt. Hij heeft vastgesteld dat de energieoffertes niet transparant zijn, hetgeen de consumenten kan misleiden. Het aantal klachten van consumenten is gestegen en het is belangrijk deze problemen op te lossen zonder een beroep te doen op het gerecht. De slides van dhr. Zanini kunnen worden geraadpleegd [via deze link](#).

Mevr. Frauke Rogalla van de **Federation of German Consumer Organisations** heeft onderzocht met welke veranderingen, uitdagingen en kansen de Duitse consumenten in de toekomst te maken zullen krijgen. De prijzen zullen waarschijnlijk stijgen als gevolg van feed-in-tarieven en investeringen in infrastructuur. De consumenten krijgen echter niet voldoende en adequate informatie over de redenen van die prijsstijgingen. Prijsmonitoring kan helpen om de prijzen transparanter te maken. De energiemarkt wordt steeds complexer wat de verandering van leverancier, energieproductie, meting, intelligente woningen en tarieven betreft. Mevr. Rogalla benadrukte dat de regulator de markten voorwaarden zou moeten opleggen inzake haar ontwikkeling. Een billijke verdeling van de kosten tussen de gezinnen en ondernemingen is eveneens belangrijk. De slides van mevr. Rogalla kunnen worden geraadpleegd [via deze link](#).

Dhr. Paolo Martinello, voorzitter van de **BEUC**, de Europese consumentenorganisatie legde de nadruk op het feit dat de consumentenorganisaties rechtstreeks contact hebben met de consumenten. De vrijmaking van de energiemarkt leverde nog niet de gewenste voordelen op. Het is uiterst belangrijk dat de markt voor de consumenten toegankelijk, leuk en financieel voordelig wordt. Intelligente meters en intelligente gegevens kunnen de consumenten helpen, hoewel een reeks praktische problemen moet worden opgelost. Consumenten zijn geen investeerders. Met intelligente meters zouden ze betere keuzes moeten kunnen maken inzake energiekosten. Maar moeten consumenten betalen voor intelligente meters als ze hen geen voordelen bieden? De slides van dhr. Martinello kunnen worden geraadpleegd [via deze link](#).

3 Thematische sessies

Tijdens het event werden vier thematische sessies georganiseerd over thema's rond betrouwbaarheid, eenvoud, financiële haalbaarheid, bescherming en empowerment. Deze fundamentele principes zijn allen even belangrijk om de consument centraal te plaatsen in de werkzaamheden van de CEER.

De afgevaardigden werden in kleine groepen verdeeld die elk consumenten, regulatoren, vertegenwoordigers van de industrie, enz. bevatten. Er werd hen gevraagd om te discussiëren over een reeks vragen over de vier fundamentele principes. Voor bepaalde vragen moesten sommige groepen een rollenspel doen om een probleem op te lossen vanuit het oogpunt van verschillende groepen consumenten zoals kwetsbare consumenten, families, kleine ondernemingen; of vanuit het oogpunt van verschillende marktspelers zoals consumentenorganisaties, regulatoren, de industrie en de regering.

Welke zijn de drijvende krachten van betrouwbaarheid?

De groepen hebben zich gebogen over de vraag wat een betrouwbare dienstverlening inhoudt. De deelnemers waren van mening dat betrouwbaarheid afhangt van de toegang tot de dienst en bepaald wordt door de continuïteit en de kwaliteit ervan (stabiliteit). Consumenten zouden een correcte en betrouwbare facturering mogen verwachten. Ook de kwaliteit van ondersteunende diensten en de beschikbaarheid van de klantendienst of middelen tot verhaal vonden ze belangrijk, maar minder belangrijk voor de consumenten wat betrouwbaarheid betreft.

De deelnemers onderzochten bepaalde uitdagingen om betrouwbaarheid te garanderen. Een technisch kader en voldoende informatie zijn nodig om de problemen te identificeren en op te lossen vooraleer de consumenten ermee te maken krijgen.

De deelnemers hebben ook de rol onderzocht van verschillende marktspelers inzake het verzekeren van een betrouwbare energielevering. Alle spelers hebben een rol. De distributienetbeheerders zijn verantwoordelijk voor het actieve beheer van het net en zouden snel moeten handelen om de bron van een probleem te vinden. De overheidsinstanties, de regulatoren inbegrepen, kunnen normen opstellen, goed gedrag aanmoedigen, investeringen in overweging nemen en anticiperen op bijzondere gevallen. Ze zouden actie moeten ondernemen wanneer een onderneming geen betrouwbare dienst levert, bijvoorbeeld door eisen te stellen, boetes op te leggen of de ondernemingen desgevallend met naam en toenaam te vermelden. De consumenten hebben het recht van leverancier te veranderen als ze niet tevreden zijn. De consumenten kunnen een actieve rol spelen bij het beheer van de vraag, maar enkel als ze aangemoedigd worden om het te doen.

De discussieleider was dhr. Jan Panek van het DG Energie van de Europese Commissie. De slides met een samenvatting kunnen worden geraadpleegd [via deze link](#).

Streven naar eenvoud in de diversiteit van concurrentie

De groepen hebben de veranderingen onderzocht die de consumenten de komende jaren zullen ondergaan en welke moeilijkheden dit voor hen zou kunnen meebrengen. De deelnemers denken dat er waarschijnlijk meer leveranciers zullen zijn en dat er meer diensten en tarieven zullen worden aangeboden. De offertes vergelijken kan dan een echte uitdaging zijn. De deelnemers merkten op dat de klanten allemaal verschillend zijn (ze hebben verschillende behoeften en capaciteiten). Ze gaven aan dat er voor eenvoud moet worden gezorgd door een mengeling tussen de regulering en de inzet van derden om de consumenten te responsabiliseren.

Deze groep heeft eveneens onderzocht wie de consumenten moet helpen om deze technologieën en keuzes te begrijpen. Volgens de deelnemers is er nood aan communicatie via meerdere kanalen en publieke communicatie. Ze wezen erop dat het een belangrijke taak van de dienstverlener is om de consumenten te helpen om deze technologieën en keuzes te begrijpen.

De gespreksleider was dhr. Philip Lewis, VaasaETT. De slides met een samenvatting kunnen worden geraadpleegd [via deze link](#).

Financiële haalbaarheid

De groepen hebben de rol van de verschillende spelers onderzocht om de toegang tot energie aan een billijke prijs en energie-efficiëntie te verzekeren.

Wat de kwetsbare consumenten betreft, hebben de deelnemers vastgesteld dat er moet worden bepaald wie kwetsbaar is en moet worden bestudeerd wat de juiste bescherming is, zoals sociale tarieven, voorspelbare prijzen en programma's inzake energie-efficiëntie. Onafhankelijke, eenvoudige en betrouwbare advies (bijvoorbeeld face to face of via de telefoon) kunnen helpen om de consumenten te responsabiliseren.

Voor wat betreft een doorsnee gezin kan informatie helpen in het kader van de financiële haalbaarheid. Ten eerste wordt opgemerkt dat het nodig is een factuur te ontvangen die het werkelijke verbruik toont, alsook het vaker informatie ontvangen net als verbruikshistorieken. De deelnemers merkten ook het potentieel van nieuwe technologieën op zoals informatie over de vergelijking van het verbruik, gebruik van sms-berichten, intelligente meters, toepassingen en normen om energie-efficiënt te bouwen. De prijzen moeten transparant zijn en de consument zou toegang moeten hebben tot betrouwbare advies.

De deelnemers wezen erop dat kleine ondernemingen andere behoeften hebben. Ze hebben zich afgevraagd of ze er even goed of slechter aan toe zijn dan de gezinnen aangezien ze minder bescherming genieten. Toegang tot historisch en actueel verbruik en duidelijkere en eenvoudigere contracten kunnen daarbij helpen.

Er werd opgemerkt dat de regering een fundamentele rol speelt bij het nemen van beleidsbeslissingen, de regulatoren moeten zich concentreren op de belangen van de consumenten op lange termijn en de consumentenorganisaties moeten actief aan het debat deelnemen en de consumenten rechtstreeks raad geven.

De gespreksleider was dhr. Tomás Gómez, vicevoorzitter van de Customers and Retail Markets Working Group van de CEER. De slides met een samenvatting kunnen worden geraadpleegd [via deze link](#).

Uw rechten kennen

De discussiegroepen hebben de rol besproken van de verschillende organisaties op het vlak van consumentenbescherming en empowerment. Ze hebben ook de huidige situatie vergeleken met mogelijke situaties in de toekomst.

De deelnemers waren van mening dat de regulatoren onafhankelijk moeten zijn, het dienstenaanbod voor de consumenten moeten verbeteren, hun engagement naar consumentenorganisaties toe op nationaal niveau moeten versterken, contacten moeten onderhouden met de autoriteiten die instaan voor de bescherming van de consumenten en moeten monitoren en belangrijker marktstudies en onderzoek moeten uitvoeren en delen.

Inzake de evolutie tussen de huidige situatie en die in de toekomst hebben de deelnemers verklaard dat er kosten-/batenanalyses en evaluaties van de impact van toekomstige investeringen noodzakelijk zijn. De consumenten zouden moeten betrokken worden bij toekomstige keuzes.

De deelnemers hebben verklaard dat de consumentenorganisaties meer moeten worden betrokken bij de ontwikkeling van het Europese energiebeleid, niettegenstaande hun (gebrek aan) financiering hierbij een probleem kan zijn. De feiten en cijfers moeten worden meegedeeld om de belangen van de consument beter te kunnen behartigen. Hun verwachtingen in verband met het Citizen's Energy Forum gaan in de richting van een bottom-up aanpak, grotere betrokkenheid van consumentenorganisaties bij het bepalen van de agenda en bijkomende kleinere gedecentraliseerde vergaderingen.

De gespreksleidster was mevr. Monique Goyens, Directeur-generaal van BEUC. De slides met een samenvatting kunnen worden geraadpleegd [via deze link](#).

4 Hoe ziet de toekomst er voor de energiekanten uit?

Mevrouw Monique Goyens, Directeur-generaal van BEUC, zat een plenaire zitting voor om te bestuderen wat de toekomst voor de energieconsumenten inhoudt.

Mevr. Rossella Delfino (van het kabinet van Commissaris Dalli) feliciteerde de CEER omdat het leiderschap had getoond en zich had ingezet voor hun initiatief om een visie voor de Europese energieconsumenten uit te werken. Ze benadrukte dat het belang van energie voor de consumenten werd benadrukt in het nieuwe voorstel van de Europese Commissie voor een "European Consumer Agenda" dat in mei 2012 was aangenomen. De Consumer Agenda bepaalt de strategie van de Commissie voor de komende jaren en energie is een van de vijf belangrijkste sectoren van de Consumer Agenda. Ze legde de nadruk op het feit dat een snellere en volledige ten uitvoer legging van de bepalingen uit het Third Energy Package met betrekking tot de consumenten, een sleutelement is. Ze legde de nadruk op de noodzaak tot het uitwerken van goede praktijken, op de belangrijke rol van het Forum van Londen en verschillende werkgroepen van de Commissie (bv. alternatieve geschillenbeslechting, facturatie en kwetsbare consumenten). De speaking notes van mevrouw Delfino kunnen worden geraadpleegd [via deze link](#).

Dhr. Philip Lowe, Directeur-generaal Energie, Europese Commissie zette de strategie uiteen van de EU om een goed werkende interne energiemarkt van de EU uit te werken alsook om een actieve deelname van de consumenten te stimuleert. Die steunt op drie pijlers. Een correcte en tijdige omzetting van het Third Energy Package is de eerste stap om de doelstelling te bereiken om tegen 2014 over een robuuste interne energiemarkt te beschikken. Daarna moet er verder gegaan worden dan het Third Package om deze markten voor de consumenten operationeel te maken en te zorgen voor concurrentie in de EU om te garanderen dat consumenten echt keuzes kunnen maken. Dit houdt in dat die controles op de detailhandelsprijzen die concurrentie echt verhinderen worden afgeschaft en dat er een bredere keuze komt ten voordele van de consument. Tot slot meldde dhr. Lowe dat het nodig is de beschikbare intelligente technologieën zo goed mogelijk te benutten, dit kan gaan van intelligente meters tot intelligente netten. Voorgaande kan voor de consumenten een belangrijke hulp zijn om zich beter in de markt te engageren. De slides van dhr. Lowe kunnen worden geraadpleegd [via deze link](#).

Dhr. Colin Sausman, een lid van de werkgroep Customers and Retail Markets van de CEER heeft onderzocht hoe de technologie en de "intelligentie" kan beantwoorden aan de verwachtingen van de consument en de klant om zich gemakkelijker te engageren in de markt. Dhr. Sausman deelde mee dat de consumenten waarschijnlijk eerst verschillen zullen vaststellen op het vlak van de diensten en het aanbod en dat er daarna navigatie- en marketingtools rond een databank zullen komen. Hij gaf het voorbeeld van intelligente meters en microgeneratie ("prosumers") als opportuniteiten voor de consumenten alsook mogelijke uitdagingen inzake complexiteit en gelijke toegang. De slides van dhr. Sausman kunnen worden geraadpleegd [via deze link](#).

Lord Mogg, voorzitter van de CEER heeft de conferentie afgesloten. Hij schetste de dag en stelde vast dat de regulatoren op nationaal niveau niet over dezelfde bevoegdheden, middelen en kennis beschikken. Energieregulering is geen strikt economische activiteit meer, ze heeft ook betrekking op de huidige - en toekomstige - consumenten. Lord Mogg besprak het belang van goede praktijken en het proces om van elkaar te leren. Hij haalde ook het belang aan van goede fundamenten en de goede toepassing van de basisprincipes, zoals facturen, tarieven en vergelijkende diensten. Er zijn nieuwe technologieën die de consument hierbij kunnen helpen. Hij erkende de rol van de regulatoren bij de verzamelen van kennis, het delen van deze kennis met de consumentenorganisaties en alsook wat we van deze organisaties kunnen leren. Tot slot stelde hij vast dat de consumentenorganisaties het hele jaar door en ook ter gelegenheid van het Citizen's Energy Forum meer betrokken wensen te worden en actief willen zijn.

Lord Mogg bedankte alle deelnemers voor hun actieve medewerking. Hij bedankte de Europese Commissie eveneens voor de ondersteuning van dit event.

5 Volgende stappen

De CEER vroeg om schriftelijke opmerkingen te geven bij zijn werkdocument. Die kunnen worden geraadpleegd [via deze link](#).

De CEER zal alle feedback van de conferentie en schriftelijke opmerkingen bij zijn werkdocument bekijken. Daarmee zullen we onze visie en ons werkprogramma voor de Europese energieconsumenten ontwikkelen.

We zullen onze visie voorstellen op het Citizen's Energy Forum van Londen in november 2012.

De CEER is verheugd dat zij kan blijven samenwerken met een groot aantal spelers om zijn visie voor de Europese energieconsumenten uit te werken.