DOC 55 **1650/001**

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

17 novembre 2020

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

**visant la simplification
de la facture énergétique**

(déposée par Mme Leen Dierick)

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

17 november 2020

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**betreffende het vereenvoudigen
van de energiefactuur**

(ingediend door mevrouw Leen Dierick)

03484

N-VA	:	*Nieuw-Vlaamse Alliantie*
Ecolo-Groen	:	*Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen*
PS	:	*Parti Socialiste*
VB	:	*Vlaams Belang*
MR	:	*Mouvement Réformateur*
CD&V	:	*Christen-Democratisch en Vlaams*
PVDA-PTB	:	*Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique*
Open Vld	:	*Open Vlaamse liberalen en democraten*
sp.a	:	*socialistische partij anders*
cdH	:	*centre démocrate Humaniste*
DéFI	:	*Démocrate Fédéraliste Indépendant*
INDEP-ONAFH	:	*Indépendant – Onafhankelijk*

Abréviations dans la numérotation des publications:		*Afkorting bij de numering van de publicaties:*	
DOC 55 0000/000	*Document de la 55e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi*	*DOC 55 0000/000*	*Parlementair document van de 55e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer*
QRVA	*Questions et Réponses écrites*	*QRVA*	*Schriftelijke Vragen en Antwoorden*
CRIV	*Version provisoire du Compte Rendu Intégral*	*CRIV*	*Voorlopige versie van het Integraal Verslag*
CRABV	*Compte Rendu Analytique*	*CRABV*	*Beknopt Verslag*
CRIV	*Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)*	*CRIV*	*Integraal Verslag, met links het defi nitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)*
PLEN	*Séance plénaire*	*PLEN*	*Plenum*
COM	*Réunion de commission*	*COM*	*Commissievergadering*
MOT	*Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)*	*MOT*	*Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)*

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Les clients finals estiment que les factures énergétiques sont extrêmement complexes. En effet, en 2019, le Service de médiation de l'Énergie a enregistré 7 055 plaintes et questions sur le fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz naturel, plus de la moitié (54,3 %) de ces plaintes concernant exclusivement les compétences fédérales, notamment la qualité de la prestation des services, le paiement des factures énergétiques et leur manque de clarté, par exemple en ce qui concerne les prix de l'énergie, les tarifs, les prélèvements et les taxes.

Au fil des ans, la facture énergétique n'a cessé de se compliquer. Les décomptes annuels sont trop longs; certaines informations utiles sont très difficiles à localiser; le détail des coûts est compliqué et l'utilité de bon nombre de mentions légales est discutable. D'une part, les factures énergétiques regorgent d'informations dénuées d'utilité directe pour le consommateur mais, d'autre part, elles ne mentionnent pas certaines informations qui lui seraient utiles, ou ces informations sont imprimées en tout petits caractères.

En conséquence, les factures d'électricité et de gaz sont devenues des documents très confus et illisibles pour beaucoup de consommateurs. Selon une étude réalisée par la Commission européenne, 41 % d'entre eux la comprennent difficilement et ce pourcentage est encore plus important en ce qui concerne les ménages qui ont des difficultés à payer leurs factures énergétiques[1]. Or, pour les ménages précarisés, le manque de clarté de ces factures accroit le risque qu'ils s'égarent dans le dédale administratif et ne fassent pas valoir leurs droits, par exemple en contactant le Service de médiation de l'Énergie. Il convient donc de simplifier les factures énergétiques.

La simplification de la facture énergétique importe non seulement pour les ménages en général et pour les ménages précarisés en particulier, mais aussi pour les fournisseurs car elle constitue un outil précieux à l'égard de leurs relations avec leurs clients.

En 2018, la Plateforme de lutte contre la précarité énergétique gérée par la Fondation Roi Baudouin a

[1] COMMISSION EUROPÉENNE, *Deuxième étude de marché consommateurs sur le fonctionnement des marchés de détail de l'électricité pour les consommateurs de l'Union européenne, 2017*.

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

De energiefactuur wordt als zeer complex ervaren door de eindafnemers. De Ombudsdienst voor Energie heeft in 2019 7 055 klachten en vragen ontvangen over het functioneren van de elektriciteits- en aardgasmarkt. Meer dan de helft (54,3 %) van deze klachten gingen uitsluitend over federale bevoegdheden onder meer over de kwaliteit van dienstverlening, betaling van energiefacturen en een gebrek aan duidelijkheid van de energiefactuur bijvoorbeeld op vlak van energieprijzen, tarieven, heffingen en taksen.

In de afgelopen jaren is de energiefactuur complexer geworden. De jaarlijkse afrekeningsfacturen zijn te lang, bepaalde nuttige informatie is zeer moeilijk terug te vinden, gedetailleerde kosten zijn ingewikkeld en het nut van vele wettelijke vermeldingen kan in vraag worden gesteld. Enerzijds bevat de factuur veel informatie, die voor de verbruiker geen direct nut heeft. Anderzijds ontbreekt bepaalde nuttige informatie voor de verbruiker of zit deze informatie verstopt in de kleine lettertjes.

Dit zorgt ervoor dat de elektriciteits- en gasfactuur voor veel verbruikers een zeer onduidelijk en onleesbaar document is. Uit een studie van de Europese Commissie blijkt dat 41 % van de consumenten hun energiefactuur moeilijk begrijpen. Bij gezinnen die het moeilijk hebben om hun energiefactuur te betalen, ligt dit aandeel nog hoger[1]. Bij kwetsbare gezinnen vergroot een onbegrijpelijke factuur het risico dat ze verdwalen in een administratief doolhof en geen gebruik maken van hun rechten zoals het contacteren van de Ombudsdienst voor Energie. Een vereenvoudiging van de energiefactuur is dan ook noodzakelijk.

Een vereenvoudiging van de energiefactuur is belangrijk voor gezinnen en in het bijzonder voor kwetsbare gezinnen, maar ook voor de leveranciers. Dit is voor hen een belangrijk instrument voor het contact die zij hebben met hun klanten.

Het Platform tegen Energiearmoede van de Koning Boudewijnstichting heeft in 2018 concrete aanbevelingen

[1] EUROPESE COMMISSIE, *Tweede verbruikersmarktstudie over de werking van de detailhandelsmarkt voor elektriciteit voor de verbruikers van de EU*, 2017.

formulé plusieurs recommandations concrètes visant la simplification de cette facture[2]. Le groupe de travail “Simplification de la facture d’énergie” de cette Plateforme a défini six enjeux fondamentaux à cet égard, la facture simplifiée devant: permettre de comprendre ce qui y est détaillé (lisibilité); permettre de vérifier certaines données telles que les index, le caractère estimé ou réel de la consommation et le solde ouvert; permettre de comparer les offres de différents fournisseurs; savoir à qui s’adresser, où trouver de l’aide; être suffisamment concise pour rester lisible; et être réalisable sur les plans technique, juridique et financier.

La Plateforme de lutte contre la précarité énergétique a dès lors formulé quinze recommandations visant la simplification de la facture énergétique[3]:

1. regrouper les informations par rubrique, éviter les petits caractères;

2. regrouper les informations essentielles en première page;

3. tenir compte de la fracture numérique, éviter le tout en ligne;

4. par défaut, une seule facture pour le gaz et l’électricité;

5. simplifier le détail des coûts;

6. détailler les paiements et l’état de la dette éventuelle;

7. regrouper les informations sur les endroits “Où trouver de l’aide?”;

8. regrouper les informations utiles à la comparaison;

9. joindre un bulletin de virement pré-rempli;

10. préciser si le tarif social est appliqué ou pas;

11. afficher le caractère réel ou estimé des index;

12. afficher le nom du contrat, la durée, le type de tarif et le mode de comptage;

2 FONDATION ROI BAUDOUIN, *Simplifier la facture d’énergie*, 2018.

3 FONDATION ROI BAUDOUIN, *Simplifier la facture d’énergie*, 2018, p. 5-16.

geformuleerd om de factuur te vereenvoudigen[2]. De werkgroep “vereenvoudiging van de factuur” van het Platform formuleerde zes fundamentele uitdagingen waaraan een vereenvoudigde factuur zou moeten voldoen namelijk het begrijpen van de specifieke informatie op de factuur (leesbaarheid); het kunnen controleren van bepaalde gegevens zoals de meterstand, het geraamde of werkelijke verbruik en openstaande saldo; het kunnen vergelijken van het aanbod van de verschillende leveranciers; het weten wie men kan aanspreken, waar men hulp kan vinden; het moet beknopt genoeg zijn om leesbaar te blijven en technisch, juridisch en financieel haalbaar zijn.

Het Platform tegen Energiearmoede formuleerden dan ook 15 aanbevelingen met als doel om de energiefactuur te vereenvoudigen[3]:

1. gegevens bundelen per rubriek, vermijden van “kleine lettertjes”;

2. bijeenbrengen van essentiële informatie op de voorpagina;

3. rekening houden met de digitale kloof, alles online vermijden;

4. standaard: één factuur voor gas en elektriciteit;

5. vereenvoudigen van de specificaties bij de bedragen;

6. specificeren van de betalingen en de eventuele schulden;

7. bundelen van informatie rond “waar hulp vinden?”;

8. bundelen van informatie om offertes te kunnen vergelijken;

9. toevoegen van een vooraf ingevuld overschrijvingsformulier;

10. vermelden of het sociaal tarief werd toegepast;

11. vermelden of het gaat om het werkelijke of geschatte verbruik;

12. vermelden van de naam van het contract, looptijd, soort tarief en manier van meten;

2 KONING BOUDEWIJNSTICHTING, *Vereenvoudiging van de energiefactuur*, 2018.

3 KONING BOUDEWIJNSTICHTING, *Vereenvoudiging van de energiefactuur*, 2018, 5-16.

13. indiquer le montant des acomptes suivants;

14. expliciter les sanctions en cas de non-paiement;

15. essayer d'uniformiser une partie du contenu de la facture.

En octobre 2018, les différents ministres de l'énergie de notre pays et le ministre fédéral chargé de la protection des consommateurs sont parvenus à un accord en vue de la simplification de la facture énergétique. Cet accord n'a toutefois pas été exécuté. Le nouvel accord de gouvernement stipule que les travaux sur la réforme de la loi sur la facture d'énergie se poursuivront.

La présente résolution demande au gouvernement fédéral de relancer la collaboration avec les gouvernements des entités fédérées en vue de la simplification de la facture d'énergie et d'appliquer effectivement cet accord. Pour ce faire, certaines dispositions réglementaires devront être modifiées. Ce n'est qu'ensuite que les fournisseurs pourront effectivement établir la facture simplifiée ainsi convenue et l'adresser à leurs clients.

13. het bedrag van de volgende voorschotten vermelden;

14. expliciet vermelden van de sancties bij niet-betaling;

15. streven naar een inhoudelijk gedeeltelijk eenvormige factuur (bv. op één A4).

In oktober 2018 werd een akkoord bereikt door de verschillende ministers bevoegd voor energie in ons land en door de federale minister van consumenten om te komen tot een eenvoudigere energiefactuur. Dit akkoord werd niet uitgevoerd. In het nieuwe regeerakkoord werd opgenomen dat de werkzaamheden inzake de hervorming van de energiefactuur worden verdergezet.

Deze resolutie roept de federale regering op om opnieuw samen te werken met de deelstaatregeringen om te komen tot een vereenvoudiging van de factuur en dit akkoord ook uit te voeren. Hiervoor moet bepaalde regelgeving worden aangepast. Pas daarna kunnen de leveranciers de afgesproken vereenvoudigde factuur ook effectief opmaken en versturen naar hun klanten.

Leen DIERICK (CD&V)

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

La Chambre des représentants,

Constatant:

A. que la facture énergétique est jugée très complexe par les utilisateurs finaux;

B. que de nombreux ménages estiment que la facture énergétique est devenue très confuse et illisible;

C. que le manque de clarté de cette facture accroit le risque que les ménages précarisés s'égarent dans le dédale administratif et ne fassent pas valoir leurs droits;

D. qu'une simplification de la facture énergétique est dès lors nécessaire;

E. que la simplification de la facture énergétique importe non seulement pour les ménages, en particulier pour les ménages précarisés, mais aussi pour les fournisseurs;

F. qu'en 2018, la Plateforme de lutte contre la précarité énergétique de la Fondation Roi Baudouin a formulé quinze recommandations concrètes en vue de la simplification de la facture énergétique;

G. qu'en octobre 2018, le ministre fédéral chargé de la protection des consommateurs, le ministre fédéral de l'énergie et les ministres régionaux de l'énergie ont signé une déclaration d'intention visant la simplification de la facture énergétique;

H. et que l'accord de gouvernement prévoit la poursuite des travaux relatifs à la réforme de la facture énergétique;

demande au gouvernement fédéral:

1. de parvenir à un accord avec les entités fédérées, dans un délai de six mois, en vue de la simplification de la facture énergétique;

2. d'appliquer effectivement cet accord, dans un délai de six mois, en adaptant la réglementation afin que les fournisseurs puissent adresser une facture simplifiée à leurs clients;

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

De Kamer van volksvertegenwoordigers,

A. stelt vast dat de energiefactuur als zeer complex wordt ervaren door de eindafnemers;

B. stelt vast dat voor veel gezinnen de energiefactuur een zeer onduidelijk en onleesbaar document is geworden;

C. stelt vast dat bij kwetsbare gezinnen een onbegrijpelijke factuur het risico vergroot dat ze verdwalen in een administratief doolhof en geen gebruik maken van hun rechten;

D. stelt vast dat een vereenvoudiging van de energiefactuur dan ook noodzakelijk is;

E. stelt vast dat een vereenvoudiging van de energiefactuur belangrijk is voor gezinnen en in het bijzonder voor kwetsbare gezinnen, maar ook voor de leveranciers;

F. stelt vast dat het Platform tegen Energiearmoede van de Koning Boudewijnstichting in 2018, 15 concrete aanbevelingen heeft geformuleerd om de factuur te vereenvoudigen;

G. stelt vast dat in oktober 2018 er een intentieverklaring was van de federale minister van consumenten en de federale minister van energie en regionale ministers van energie om de energiefactuur te vereenvoudigen;

H. stelt vast dat in het regeerakkoord is opgenomen dat de werkzaamheden inzake de hervorming van de energiefactuur worden verdergezet;

vraagt aan de federale regering:

1. om binnen de zes maanden tot een akkoord te komen met de deelstaten om de energiefactuur te vereenvoudigen;

2. dit akkoord binnen de zes maanden ook effectief uit te voeren door de regelgeving aan te passen zodat leveranciers een vereenvoudigde factuur aan hun klanten kunnen bezorgen;

3. de présenter cet accord à la Chambre des représentants.

26 octobre 2020

3. het akkoord voor te stellen aan de Kamer van volksvertegenwoordigers.

26 oktober 2020

Leen DIERICK (CD&V)

Imprimerie centrale – Centrale drukkerij