

Schriftelijke inbreng Consumentenbond voor Rondetafelgesprek Energiewet

27 maart 2024

Consumentenbond en energie

Over het algemeen is de Consumentenbond een aanhanger van het principe van marktwerking. Door concurrentie bejiveren bedrijven zich om zowel op het gebied van kwaliteit als prijs de consument te verleiden juist *hun* diensten of producten af te nemen. Winsten horen bij bedrijven, net zoals verliezen en faillissementen. Voor de energiemarkt zien wij dat beslist anders. Hier is de consument niet in staat om daadwerkelijk tegenwicht te bieden aan de commerciële energieleveranciers. Energie is een nutsvoorziening, en dat maakt consumenten extra kwetsbaar. Daarom dient de overheid hun belangen adequaat te beschermen. Met het wetsvoorstel voor de Energiewet wordt hierin een belangrijke stap gezet, maar wij zien nog wel een aantal verbeterpunten op het gebied van consumentenbescherming.

De overheid moet regie nemen!

Energieleveranciers lijken steeds meer op ideële organisaties, door zich te profileren als de voorlopers in de energietransitie. Niets is minder waar. Het zijn gewone, commerciële bedrijven, die per definitie uit zijn op het tevredenstellen en tevreden houden van de aandeelhouders en daarom logischerwijs meestal voor winstmaximalisatie gaan. Dit heeft ten minste twee belangrijke gevolgen:

- De energietransitie is voor de energieleveranciers bijzaak, en gaat ten koste van hun commerciële marges. Als gevolg hiervan worden bezitters van zonnepanelen uitgespeeld tegen consumenten die deze (nog) niet hebben. Dit is onlogisch en onwenselijk. Zonnepanelenbezitters moeten niet ontmoedigd worden; consumenten zonder panelen horen juist gestimuleerd te worden ze aan te schaffen! Maar dit past natuurlijk niet in het businessmodel van de energieleveranciers.
- De felle concurrentie tussen energieleveranciers heeft geleid tot een woud aan verschillende energiecontracten met verschillen in looptijd, frequentie van tariefaanpassingen, groene of mogelijk grijze oorsprong, prijs per eenheid, vaste kosten en welkomst- en loyaliteitsbonussen. Ook zijn er energiecontracten die alleen beschikbaar zijn voor specifieke groepen huishoudens. Dit maakt het voor consumenten zo goed als onmogelijk om adequaat te kunnen vergelijken. Dit gebrek aan transparantie in een belangrijke markt als deze is buitengewoon onwenselijk, en staat bovendien haaks op Europese richtlijnen.

De Consumentenbond stelt vast dat er alle aanleiding is voor een sterke regierol van de overheid, en dringt erop aan deze ook op te nemen in de wet. De overheid dient de lange termijn in het oog te houden en striktere kaders aan de energieleveranciers op te leggen.

Op korte termijn dringt de Consumentenbond erop aan dat de ACM er nauwlettend op toeziet dat energieleveranciers zonnepanelenbezitters niet benadelen door minder of geen contracten aan te bieden en willekeurig bepaalde opslagen in rekening te brengen, tenzij het aantoonbaar de werkelijke kosten zijn. Juist vanwege het hierboven genoemde gebrek aan transparantie zijn dergelijke addertjes onder het gras voor consumenten nauwelijks te ontdekken. De Consumentenbond vindt dat energieleveranciers nu stelselmatig hun klanten met zonnepanelen benadelen. Dit is volgens de EU-richtlijn niet toegestaan.

In het wetsvoorstel voor de Energiewet is opgenomen dat naast het aanbieden van het huidige modelcontract voor onbepaalde tijd, ook een modelcontract met vaste tarieven voor tenminste 12

maanden aangeboden moet worden. De ACM zal dit modelcontract vaststellen. Zonder regels over een uniforme manier voor het in rekening brengen van de daadwerkelijke extra kosten van zonnepanelen, is het de vraag of en zo ja hoe de ACM deze kosten zal meenemen in de vaststelling van de modelcontracten. De Consumentenbond vindt dat de overheid ook hierin duidelijkheid moet scheppen.

Richt een garantiefonds faillissementen op

De Consumentenbond pleit al sinds 2020 voor een garantiefonds, dat consumenten kan behoeden voor de financiële gevolgen van een faillissement van hun energieleverancier. Een dergelijk fonds zorgt ervoor dat consumenten bij faillissementen te veel betaalde voorschotten terugkrijgen. Er zijn goede voorbeelden van garantiefonds in de reisbranche (SGR) en voor woonwinkels (CBW). Het garantiefonds kan door de branche zelf worden gefinancierd. De werkwijze van de SGR zou wat de Consumentenbond betreft als uitgangspunt kunnen gelden.

Regulering bonussen

De Consumentenbond ziet dat veel energieleveranciers alleen nog kortingen aanbieden in de vorm van zogenoemde loyaliteitsbonussen. Dit type bonus keert de energieleverancier uit na het voltooien van de contractperiode. Dit leidt tot het risico dat consumenten deze bonus mislopen bij faillissementen, zolang er nog geen garantiefonds is.

De Consumentenbond pleit dan ook voor regulering, waarbij het alleen nog maar mogelijk is om een korting aan te bieden in financiële vorm. Die korting moet de energieleverancier meteen aan het begin van het contract (na afloop van de 14 dagen bedenktijd) aan de consument uitkeren. Verder mag de energieleverancier de uitbetaalde korting niet terugvorderen als de consumenten tussentijds overstapt naar een andere energieleverancier, omdat het economisch verlies van de energieleveranciers al gecompenseerd wordt met de nieuwe Beleidsregel redelijke opzegvergoedingen.

Wervingsverbod

Voorkomen is beter dan genezen. Daarom sluit de Consumentenbond zich aan bij het voorstel van de ACM om een tijdelijk verbod in te stellen op het aannemen van nieuwe klanten voor energieleveranciers die zich niet aan de regels houden. Nu kan de ACM in het uiterste geval de vergunning van zo'n bedrijf intrekken, maar dat is een tijdrovend proces.

Verbod op telefonische verkoop energiecontracten

De Consumentenbond wil dat er een verbod komt op de telefonische verkoop van energiecontracten. Daar pleit de Consumentenbond overigens al langer voor. De praktijken van de telefonische verkoop van energiecontracten zorgt voor grote ellende, die vooral kwetsbare consumenten raakt. De agressieve en misleidende telefonische verkoop van energiecontracten is één van de grootste ergernissen onder consumenten, zo blijkt keer op keer uit onderzoeken van de Consumentenbond. Zelfregulering door de sector en een keurmerk hebben niets opgeleverd. Een verbod is dan ook de enige oplossing.