

EUROPEES PARLEMENT

2004



2009

Zittingsdocument

A6-0202/2008

30.5.2008

VERSLAG

inzake Naar een Europees Handvest betreffende de rechten van de
energieconsument
(2008/2006(INI))

Commissie interne markt en consumentenbescherming

Rapporteur: Mia De Vits

INHOUD

	Blz.
ONTWERPRESOLUTIE VAN HET EUROPEES PARLEMENT	3
TOELICHTING.....	11
ADVIES VAN DE COMMISSIE INDUSTRIE, ONDERZOEK EN ENERGIE	15
UITSLAG VAN DE EINDSTEMMING IN DE COMMISSIE	19

ONTWERPRESOLUTIE VAN HET EUROPEES PARLEMENT

inzake Naar een Europees Handvest betreffende de rechten van de energieconsument (2008/2006(INI))

Het Europees Parlement,

- gezien het Commissievoorstel voor een richtlijn van het Europees Parlement en de Raad houdende wijziging van richtlijn 2003/54/EG betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit (COM(2007)0528),
- gezien het Commissievoorstel voor een richtlijn van het Europees Parlement en de Raad houdende wijziging van richtlijn 2003/55/EG betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor aardgas (COM(2007)0529),
- gezien de conclusies van de Raad van 15 februari 2007 inzake "Een energiebeleid voor Europa" (6271/07),
- gezien de mededeling van de Commissie "Een energiebeleid voor Europa" (COM(2007)0001),
- gezien de mededeling van de Commissie "Onderzoek op grond van artikel 17 van Verordening (EG) nr. 1/2003 naar de Europese gas- en elektriciteitssectoren" (COM(2006)0851),
- gezien het werkdokument van de diensten van de Commissie "Vooruitzichten voor de interne gas- en elektriciteitsmarkt - Uitvoeringsverslag" (SEC(2006)1709), begeleidend document bij de mededeling van de Commissie (COM(2006)0841),
- gezien het werkdokument van de diensten van de Commissie "Gegevens inzake het EU-energiebeleid" (SEC(2007)0012),
- gezien Richtlijn 2004/67/EG van de Raad van 26 april 2004 betreffende maatregelen tot veiligstelling van de aardgasvoorziening¹,
- gezien het jaarverslag van de Europese groep van regelgevende instanties voor elektriciteit en gas over de periode 1 januari 2006 tot 31 december 2006 aan alle leden van de Raad van Europese regelgevers voor energie en de Europese groep van regelgevende instanties voor elektriciteit en gas, het Europees Parlement, de Raad en de Commissie, opgesteld op grond van artikel 3, lid 8, van Besluit 2003/796/EG van de Commissie van 11 november 2003 tot oprichting van de Europese groep van regelgevende instanties voor elektriciteit en gas²,
- gezien de conclusies van het voorzitterschap van de Europese Raad van 8-9 maart 2007 betreffende de goedkeuring door de Europese Raad van een "Actieplan van de Europese Raad (2007-2009) - Energiebeleid voor Europa" (7224/07),
- gezien de mededeling van de Commissie "Naar een Europees Handvest betreffende de rechten van de energieconsument" (COM(2007)0386),

¹ PB L 127 van 29.4.2004, blz. 92.

² PB L 296 van 14.11.2003, blz. 34.

- gelet op artikel 45 van zijn Reglement,
 - gezien het verslag van de Commissie interne markt en consumentenbescherming en het advies van de Commissie industrie, onderzoek en energie (A6-0202/2008),
- A. overwegende dat de beginselen van sociale insluiting, gelijke kansen voor allen en gelijke mate van toegang tot kennis in het digitale tijdperk betekenen dat het van essentieel belang is dat iedere burger van de Unie beschikt over toegang tot betaalbare energie,
 - B. overwegende dat consumenten – vooral particulieren en kleine en middelgrote bedrijven (KMO's) – over beperkte middelen en mogelijkheden beschikken om hun belangen op een effectieve manier te behartigen,
 - C. overwegende dat een gepaste energievoorziening een van de sleutelementen is om een succesvolle deelneming van de burgers aan het sociale en economische leven te verkrijgen,
 - D. overwegende dat het Europees Handvest betreffende de rechten van de energieconsument (het Handvest) regeringen, energietoezichthouders en de sector, vertegenwoordigd door alle sociale partners, oproept en stimuleert om er concreet aan bij te dragen dat er op een sociale, ecologische en competitieve EU-energiemarkt rekening wordt gehouden met de belangen van de energieconsumenten,
 - E. overwegende dat aangezien op markten met onvoldoende concurrentie, zoals de energiesector, marktmechanismen alleen niet altijd de consumentenbelangen ten volle behartigen, er naast specifieke openbaredienstverplichtingen met betrekking tot de energiemarkt gezorgd moet worden voor algemene bescherming van de klant,
 - F. overwegende dat uit de beschikbare gegevens blijkt dat de lidstaten slechts in beperkte mate gebruik hebben gemaakt van gerichte openbaredienstverplichtingen ten behoeve van kwetsbare consumenten,
 - G. overwegende dat sterk de nadruk moet worden gelegd op de rol van de nationale regelgevende instanties (NRI's), die onafhankelijk moeten zijn van publieke of private belangen en bevoegd moeten zijn toezicht te houden op de energiemarkten, met inbegrip van de prijzen en al hun componenten, en om in te grijpen en sancties op te leggen indien nodig,
 - H. overwegende dat er geen afdoende wetgeving is voor de slechting van consumentengeschillen op energiegebied en overwegende dat bij de slechting van zulke geschillen een aantal verschillende autoriteiten is betrokken en consumenten niet weten tot wie ze zich moeten wenden,
 - I. overwegende dat de EU-doelstellingen met betrekking tot hernieuwbare energie dienen te worden geïntegreerd in het Europees Handvest betreffende de rechten van de energieconsument om de consumenten in staat te stellen energiebronnen te kiezen die met deze doelstellingen overeenstemmen,

Aard van het Handvest

1. benadrukt dat energievoorziening een van de belangrijkste elementen is voor de succesvolle deelname van burgers aan het sociale en economische leven;

2. herinnert eraan dat de vigerende communautaire wetgeving de rechten van consumenten weliswaar al beschermt, maar dat deze rechten vaak niet worden gerespecteerd; benadrukt dat de bescherming van de consument het beste kan worden versterkt door een effectievere tenuitvoerlegging van de bestaande wetgeving;
3. wijst erop dat vaststelling van het pakket voorstellen inzake de markten voor elektriciteit en aardgas (de voorstellen van het "derde pakket") waarover het Parlement momenteel debatteert, het rechtskader voor de bescherming van de energieconsument verder zal versterken;
4. is van mening dat de toekomstige bescherming van de energieconsument gebaseerd moet blijven op gezamenlijke actie van de Europese Unie en de lidstaten; afzonderlijke praktijken met betrekking tot de consumentenbescherming op de energiemarkt kunnen in verschillende lidstaten verschillende effecten hebben; een consistente toepassing van het subsidiariteitsbeginsel is daarom essentieel;
5. benadrukt dat het absoluut noodzakelijk is dat de consumentenbescherming in energiekwesties wordt versterkt en dat dit Handvest door Europese en nationale autoriteiten alsook particuliere organen als richtsnoer wordt gebruikt teneinde consumentenrechten te waarborgen en doeltreffend af te dwingen;
6. wijst op artikel 3 en bijlage A van richtlijnen 2003/54/EG en 2003/55/EG, als gewijzigd door de voorstellen van het "derde pakket"; benadrukt de noodzaak van een betere tenuitvoerlegging op nationaal niveau;
7. onderstreept de mogelijke toegevoegde waarde van het Handvest als informatief hulpmiddel waarin de rechten van energieconsumenten, zoals reeds goedgekeurd in de huidige EU-wetgeving, worden verzameld, verduidelijkt en geconsolideerd; is daarom verheugd over het plan van de Commissie om een internettool inzake de rechten van energieconsumenten op te zetten, maar vestigt de aandacht op de noodzaak van een bredere communicatiestrategie voor consumenten die geen toegang tot het internet hebben of voor wie het internet geen geschikt communicatiemedium is;
8. wijst erop dat het Handvest ook moet voorzien in de behoeften van kleine professionele gebruikers, die vaak met dezelfde problemen worden geconfronteerd als gewone energieconsumenten;

Toegang tot transmissie- en distributienetwerken en voorziening

9. herinnert eraan dat de Europese energiemarkt gekenmerkt blijft worden door een groot aantal monopolies; dit beperkt de keuzevrijheid en de mogelijkheid om snel en gratis naar een andere leverancier over te stappen, vergroot het gebrek aan informatie en verhoogt hierdoor de kwetsbaarheid van de consument; het is belangrijk te waarborgen dat er inspanningen worden geleverd om één concurrerende energiemarkt te creëren en om, in het bijzonder, kwetsbare klanten te beschermen;
10. benadrukt dat Europese elektriciteits- en gasconsumenten het recht hebben aangesloten te zijn op de netwerken en elektriciteit en gas geleverd te krijgen tegen redelijke, transparante, niet-discriminerende en duidelijk vergelijkbare tarieven en prijzen, met inbegrip van prijzen en tarieven die zijn aangepast volgens de respectieve indexeringsmechanismen; tot niet-

discriminatie behoort ook een verbod op discriminerende kosten voor bepaalde manieren van betalen, met name voor de vaak kwetsbare consumenten die worden aangeslagen door middel van een vooruitbetalingsmeter;

11. onderstreept dat er bijzondere aandacht moet worden besteed aan de consumentenbescherming en dat er maatregelen moeten worden genomen om afsluiting van het netwerk te voorkomen; de lidstaten moeten een noodleverancier aanstellen en de consumenten daarvan op de hoogte stellen; een dergelijk mechanisme moet worden ingevoerd door de nationale wetgeving;
12. benadrukt dat afsluiting van het netwerk alleen dient te worden overwogen als uiterste middel in het geval van betalingsachterstand van de kant van de consument, vooral wanneer het kwetsbare consumenten en vakantieperiodes betreft; leveranciers dienen het evenredigheidsbeginsel toe te passen en een individuele kennisgeving te doen toekomen aan de consument alvorens tot een dergelijke ingreep over te gaan;
13. benadrukt de noodzaak om de bescherming van universele rechten te waarborgen, vooral inzake de toegang tot energie voor verschillende sociale, economische en regionale groepen, door stabiliteit en zekerheid van de energievoorziening, alsook de effectiviteit van netwerken, door de samenwerking op regionaal niveau te bevorderen tussen de lidstaten en de buurlanden met een Europees perspectief;
14. roept de lidstaten op ervoor te zorgen dat de consumenten gemakkelijk en binnen een periode van hoogstens één maand kosteloos op een nieuwe leverancier kunnen overstappen;

Tarieven, prijzen

15. benadrukt dat de Europese elektriciteits- en gasprijzen redelijk, gemakkelijk en duidelijk vergelijkbaar alsmede transparant moeten zijn alsook moeten zijn gebaseerd op het werkelijke energieverbruik; de gepubliceerde prijzen, tarieven, indexeringsmechanismen en voorwaarden moeten voor de consument gemakkelijk toegankelijk zijn via een duidelijke en gemakkelijk te begrijpen reeks informatie-instrumenten; ze moeten voorts op voorhand worden meegedeeld aan en worden gecontroleerd of zijn goedgekeurd door de onafhankelijke nationale regelgevende instantie;
16. onderstreept dat het een gebruikelijke contractuele verplichting van leveranciers is om regelmatig en op vastgestelde data een berekening uit te voeren, zodat consumenten aangeslagen worden voor de werkelijke hoeveelheid energie die ze hebben gebruikt; als leveranciers niet aan een dergelijke verplichting kunnen voldoen, bijvoorbeeld om technische redenen, dient het energiegebruik berekend te worden op basis van redelijke en transparante criteria, die duidelijk in het contract zijn aangegeven;
17. vestigt in dit opzicht de aandacht op de ontwikkeling van marktspelers die zich specialiseren in het publiceren van vergelijkende informatie inzake de prijzen, tarieven en voorwaarden van leveranciers, alsook hulp bieden ingeval men van leverancier wil veranderen;
18. roept de lidstaten op het gebruik te bevorderen van "intelligente meters", die de consumenten een duidelijk beeld geven van hun eigenlijke energieverbruik en bijgevolg bijdragen tot een betere energie-efficiëntie; wijst op de vereisten van artikel 13 van richtlijn 2006/32/EG van het Europees Parlement en de Raad betreffende energie-efficiëntie bij het eindgebruik en

energiediensten¹ inzake de voorziening van intelligente meters; verzoekt de Commissie en de lidstaten dringend de vereisten voor meteropneming en facturering vastgelegd in deze richtlijn af te dwingen en uit te voeren, in het belang van de informatieverstrekking aan consumenten en in het belang van de energie-efficiëntie;

19. verzoekt de Commissie een grondige studie te laten uitvoeren naar het huidige gebruik van "intelligente meters" in particuliere huishoudens en, indien nodig zorgvuldig de mogelijkheid te onderzoeken proefprojecten te ontwikkelen en, na raadpleging van het Parlement, te financieren om de beste praktijken te bevorderen; onderstreept het belang de inspanningen van de industrie op dit gebied te bevorderen en te steunen;

Informatie / contracten

20. onderstreept dat het, om de transparantie te waarborgen, nodig is een model voor standaardfacturen te ontwikkelen op basis van beste praktijken; benadrukt dat het, om te zorgen voor vergelijkbaarheid, nodig is precontractuele en contractuele standaardinformatie te ontwikkelen, waaronder informatie inzake de rechten van de consumenten op grond van het Handvest;
21. verzoekt de lidstaten om één centraal toegangspunt voor alle informatieverzoeken van consumenten op te richten, bijvoorbeeld door nationale regelgevende instanties voor de energiesector, zodat de consumenten makkelijker toegang hebben tot informatie en er tegelijk wordt gewaarborgd dat de consumenten zo efficiënt mogelijk over de meest grondige informatie kunnen beschikken voor dat moment en in de betreffende situatie;
22. benadrukt dat de Commissie, in samenwerking met de nationale regelgevende instanties, kwaliteitscriteria moet ontwikkelen die moeten worden toegepast op consumentenservices, waaronder callcenters;
23. is van mening dat er tariefsimulatoren beschikbaar moeten zijn op de websites van de leveranciers en de onafhankelijke regelgevende instantie; onderstreept dat consumenten regelmatig op de hoogte moeten worden gesteld van hun energieverbruik;
24. onderstreept de noodzaak om leveranciers te verplichten consumenten te informeren over de afkondiging van het Handvest;

Sociale maatregelen

25. betreurt het feit dat kwetsbare energieconsumenten ernstige problemen kennen die in de nationale socialezekerheidsstelsels of door middel van andere gelijkwaardige maatregelen uitdrukkelijk dienen te worden aangepakt;
26. verzoekt de Commissie te komen met een richtsnoer voor een gemeenschappelijke definitie van openbardienstverplichtingen en erop toe te zien dat de lidstaten zich houden aan de uitvoering van de verplichtingen als vastgelegd in artikel 3 en bijlage 1 van de Richtlijnen 2003/54/EG en 2003/55/EG;
27. verzoekt de Commissie het begrip energieschaarste te definiëren;

¹ PB L 114 van 27.4.2006, blz. 64.

28. verzoekt de lidstaten nationale energieactieplannen uit te werken om energiearmoede te bestrijden en het EU-agentschap voor de samenwerking tussen energieregelgevers op de hoogte te stellen van deze maatregelen; verzoekt het agentschap om in samenwerking met de nationale autoriteiten deze maatregelen te controleren en succesvolle maatregelen bekend te maken; benadrukt dat er een evaluatie moet worden uitgevoerd van de mate waarin individuele nationale sociale zekerheidsstelsels en belastingstelsels rekening houden met de risico's die worden geassocieerd met energieschaarste;

Milieumaatregelen

29. onderstreept dat leveranciers en netwerkeexploitanten op een milieuverantwoordelijke manier dienen te handelen, en alles in het werk dienen te stellen om de CO₂-emissies en de productie van radioactief afval op het laagst mogelijke niveau te houden waar wettelijk in wordt voorzien;
30. is van oordeel dat prioriteit dient te worden gegeven aan duurzame energiebronnen, gecombineerde opwekking van warmte en elektriciteit en andere gekoppelde energieopwekking, en dat het recht van consumenten om een weloverwogen keuze te maken ten gunste van hernieuwbare energie in het Handvest dient te worden erkend; is daarom van oordeel dat alle consumenten op een objectieve, transparante en niet-discriminerende manier dienen te worden geïnformeerd over de beschikbare energiebronnen;
31. benadrukt de noodzaak om artikel 3, lid 6, van Richtlijn 2003/54/EG in de praktijk te brengen, waarin staat dat lidstaten ervoor moeten zorgen dat consumenten betrouwbare informatie van de elektriciteitsleverancier ontvangen over de brandstofmix en over de gevolgen voor het milieu wat betreft de elektriciteit die door de brandstofmix van de leverancier wordt opgewekt;

Nationale regelgevende instanties (NRI's)

32. wijst op het bestaan van NRI's in de lidstaten, maar betreurt hun momenteel beperkte bevoegdheden; is van mening dat de lidstaten ervoor dienen te zorgen dat NRI's voldoende wettelijke bevoegdheden en middelen hebben en dat ze bereid zijn om die ook te gebruiken;
33. is ervan overtuigd dat nationale regelgevers een belangrijke rol moeten spelen in de consumentenbescherming; is van mening dat voorstellen gericht op de versterking van de bevoegdheden en de onafhankelijkheid van regelgevers, waaronder het recht om sancties op te leggen aan leveranciers die zich niet houden aan het Gemeenschapsrecht betreffende deze kwestie, om deze reden moeten worden ondersteund;
34. is van mening dat de NRI's niet gebonden mogen zijn aan publieke of private belangen en op zijn minst de bevoegdheid moeten hebben om:
- de principes voor het vaststellen van netwerktarieven of de feitelijke netwerktarieven en zo mogelijk hun indexeringsmechanismen goed te keuren,
 - toe te zien op prijzen en al hun componenten, waaronder de indexeringsmechanismen,
 - door leveranciers verstrekte consumentenvoorlichting te controleren, te reguleren en af te dwingen gedurende ten minste de eerste vijf jaar nadat de markt volledig is

geliberaliseerd en tot aan het moment waarop is aangetoond dat de leveranciers de consumenten hebben en zullen blijven voorzien van relevante, transparante en onpartijdige informatie,

- consumenten te beschermen tegen oneerlijke handelspraktijken en in dat verband samen te werken met de bevoegde mededingingsautoriteiten;
35. is van oordeel dat de lidstaten ervoor moeten zorgen dat NRI's beschikken over de nodige bevoegdheden om toe te zien op het op de markt beschikbare elektriciteits- en gasaanbod; daarom moeten ze toegang hebben tot alle doorslaggevende elementen die de prijzen bepalen, waaronder op zijn minst de voorwaarden van gas- en elektriciteitscontracten en de indexformules;
36. benadrukt dat het nodig is ervoor te zorgen dat de bevoegdheden van de NRI's opgenomen zijn in artikel 22 quater van Richtlijn 2003/54/EG en artikel 24 quater van Richtlijn 2003/55/EG;
37. benadrukt de noodzaak voor een geïntegreerde Europese benadering van de activiteiten van de NRI's met coördinatie door het EU-agentschap;

Klachten

38. verzoekt de lidstaten om een voor consumenten zo toegankelijk mogelijk gemeenschappelijk meldingspunt voor elke soort klacht op te richten en aan te moedigen om voor dergelijke klachten een oplossing te vinden via alternatieve manieren van geschillenbeslechting;
39. benadrukt dat alle consumenten het recht dienen te hebben op serviceverlening, klachtenafhandeling en alternatieve geschillenbeslechting door hun energieleverancier overeenkomstig de internationale normen, waaronder de ISO 10001, ISO 10002 en ISO 10003 en andere ISO normen die op dit gebied zijn ontwikkeld;
40. verzoekt de Commissie en de lidstaten ervoor te zorgen dat ombudsmannen de bevoegdheid hebben om klachten effectief te behandelen alsook informatie te verstrekken aan consumenten over energiekwesties;

Consumentenorganisaties

41. erkent de belangrijke rol die consumentenorganisaties spelen om ervoor te zorgen dat al het mogelijke wordt gedaan om in de hele EU een hoog niveau van energieconsumentenrechten te bereiken; is van oordeel dat alle lidstaten ervoor dienen te zorgen dat consumentenorganisaties over voldoende middelen beschikken om op te kunnen treden tegen essentiële diensten, waaronder gas- en elektriciteitsdiensten;
42. verzoekt de Commissie en de lidstaten te zorgen voor de duurzame ontwikkeling van energiediensten; benadrukt de belangrijke rol van consumentenorganisaties en NRI's bij het bevorderen van duurzame consumptie door de aandacht van zowel consumenten als bedrijven te vestigen op vooral de energiemix, de klimaatverandering en de invloed van de consumenten op de ontwikkeling van de sector;
43. beveelt aan dat de lidstaten consumentenorganisaties financiële steun verlenen zodat ze hun personeel kunnen opleiden en zo in een betere positie verkeren om hulp te kunnen bieden bij

het wetgevende proces, bij het voorlichten en bewust maken van consumenten en bij de beslechting van consumentengeschillen;

-o0o-

44. verzoekt zijn Voorzitter deze resolutie te doen toekomen aan de Raad en aan de Commissie, alsmede aan de regeringen van de lidstaten.

TOELICHTING

I. Inleiding

Er bestaan al rechten van energieconsumenten, maar deze zijn vastgelegd in verschillende EU-documenten en zijn vaak niet omgezet in de nationale wetgeving. Daarom is er een grote noodzaak om deze rechten te verduidelijken, te consolideren en aan te vullen. Het handvest is derhalve een welkom initiatief.

In haar mededeling van 5 juli 2007, "Naar een Europees Handvest betreffende de rechten van de energieconsument" (COM(2007)0386), geeft de Commissie mogelijke elementen aan voor een toekomstig handvest, waarin op een gemakkelijk verstaanbare wijze de bestaande Gemeenschapswetgeving en mogelijke elementen voor toekomstige maatregelen worden uiteengezet.

De Commissie is niet van plan om van het toekomstige Handvest betreffende de rechten van de energieconsument een juridisch bindend document te maken.

Anders dan de Commissie is de rapporteur van mening dat het handvest juridisch bindend van aard moet zijn, of minstens moet worden opgenomen in en gevoegd bij een wetgevend instrument, de Richtlijnen inzake de interne markt voor elektriciteit (2003/54/EG) en inzake de interne markt voor aardgas (2003/55/EG).

De rapporteur is ook verheugd over het voornemen van de Commissie om een zogenaamde energiecontrolelijst op te stellen, d.w.z. een door de lidstaten uit te werken en op het internet beschikbaar te stellen informatief instrument dat dient als leidraad voor de consument en praktische informatie bevat. De rapporteur benadrukt echter dat deze technische "energiecontrolelijst" niet in de plaats mag komen van een "Handvest betreffende de rechten van de energieconsument".

II. Lijst van consumentenrechten:

Het raadplegingsdocument van de Commissie somt de kwesties op die in het toekomstige handvest aan bod moeten komen:

- hulp bij de totstandkoming van regelingen om de meest kwetsbare EU-burgers in staat te stellen het hoofd te bieden aan de stijging van de energieprijzen;
- verbetering van de minimuminformatie waarover de burger kan beschikken bij de keuze tussen leveranciers en bevoorradingsmogelijkheden;
- toegang tot adequate energieniveaus en redelijke prijzen;
- verlichting van de administratieve procedures wanneer een klant van leverancier wisselt;
- bescherming van de consument tegen oneerlijke handelspraktijken;
- afdwinging van consumentenrechten;
- informatie over maatregelen ter verbetering van de energie-efficiëntie en gedragspatronen;
- vertegenwoordiging van de consument.

Zonder uitputtendheid na te streven, wenst de rapporteur de volgende elementen te benadrukken die van belang zijn voor betere consumentenrechten.

A. Toegang tot de voorziening en transmissie- en distributienetwerken

Europese elektriciteits- en gasconsumenten hebben het recht een universele dienst te genieten, d.w.z. het recht op voorziening van een opgegeven kwaliteit, tegen redelijke, gemakkelijk en duidelijk vergelijkbare, transparante prijzen. De transparantie en voorspelbaarheid van de gepubliceerde nettarieven, en uiteindelijk hun indexeringsmechanismen, zullen verder worden verbeterd door begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke berekeningsmethoden of andere communicatievormen, die op voorhand zijn meegedeeld aan en goedgekeurd door de onafhankelijke nationale regelgevende instanties. Deze zullen er tevens voor zorgen dat de nettarieven niet-discriminerend zijn.

Er dient bijzondere aandacht te worden besteed aan de consumentenbescherming en daarom moeten er maatregelen worden genomen om afsluiting van het netwerk te verbieden. Afsluiting moet worden beschouwd als een ongewenste remedie in geval van niet-betaling. De lidstaten moeten een noodleverancier (wettelijk vastgelegd) aanstellen en de consumenten daarvan op de hoogte stellen.

De nationale regelgevende instanties (NRI's) moet onafhankelijk zijn van private of publieke belangen en moeten bevoegd zijn om toe te zien op de toegang tot elektriciteit en gas en om in te grijpen met gepaste maatregelen.

De lidstaten dienen ervoor te zorgen dat de consumenten die dat willen, gemakkelijk en kosteloos kunnen overstappen op een nieuwe leverancier. De periode die nodig is om over te stappen op een nieuwe elektriciteits- of gasleverancier mag niet langer zijn dan één maand.

B. Tarieven, prijzen en controle

De Europese elektriciteits- en gasprijzen moeten redelijk zijn. Europese energieconsumenten moeten kosteloos transparante informatie ontvangen over de geldende prijzen, tarieven, indexeringsmechanismen en standaardvoorwaarden. Ze hebben het recht energiefacturen te ontvangen op basis van het werkelijke energieverbruik.

Europese energieconsumenten moeten kunnen beschikken over een ruime keuze aan betalingswijzen, zodat er geen discriminatie is tegen kwetsbare klanten, met inbegrip van vooraf betaalde meter- en tariefrekenaars, zonder extra kosten. Een verschil in voorwaarden moet een weerspiegeling zijn van de kosten voor de leverancier van de verschillende betalingssystemen.

De Europese Commissie moet proefprojecten ontwikkelen en financieren voor het gebruik van competitief geprijsde individuele meters die het werkelijke energieverbruik nauwkeurig weergeven en informatie geven over de verbruikstijden (zogenaamde intelligente meters).

Nationale regelgevende instanties (NRI's) moeten beschikken over de nodige hulpmiddelen om toe te zien op het op de markt beschikbare elektriciteits- en gasaanbod. Daarom moeten ze toegang hebben tot alle doorslaggevende elementen die de prijzen bepalen, waaronder op zijn minst de voorwaarden van gascontracten, en de indexformules enz. Indien nodig moeten ze de bevoegdheid hebben om in te grijpen en gepaste sancties op te leggen. Ze moeten de resultaten van hun prijstoezicht bekendmaken aan het publiek op een zodanige wijze dat het mogelijk is de prijzen en basisvoorwaarden van het beschikbare aanbod te vergelijken.

C. Informatieverstrekking

Europese energieconsumenten moeten objectieve en transparante informatie ontvangen over de geldende prijzen, tarieven en indexeringsmechanismen alsmede over standaardvoorwaarden die deel uitmaken van standaardfacturen, met betrekking tot de toegang tot en het gebruik van elektriciteitsdiensten op nationaal en communautair niveau.

Europese elektriciteitsconsumenten moeten binnen de lidstaten op een geharmoniseerde en begrijpelijke manier op de facturen informatie ontvangen over het aandeel van elke energiebron in de totale brandstofmix die de leverancier in het voorgaande jaar heeft gebruikt, zodat gemakkelijke vergelijking mogelijk is.

Europese elektriciteitsconsumenten moeten op de website van de leverancier en op hun verzoek informatie ontvangen over het milieueffect, minstens wat betreft uitstoot van CO₂ en radioactief afval, van de elektriciteit die is geproduceerd door de totale brandstofmix die de leverancier in het voorgaande jaar heeft gebruikt, of minstens een verwijzing naar bestaande referentiebronnen, bijvoorbeeld webpagina's, waar deze informatie publiek beschikbaar is. Deze informatie moet op aanvraag ook gratis in schriftelijke vorm ter beschikking worden gesteld van de consumenten.

Europese energieconsumenten hebben het recht om, in of bij hun facturen, contracten of andere transacties en/of ontvangstbewijzen enz. de volgende informatie te ontvangen: a) de huidige werkelijke prijzen en het werkelijke verbruik, minstens één keer om de 6 maanden; b) de prijsindexeringsmechanismen en eventuele wijzigingen daaraan; c) een vergelijking van het werkelijke jaarlijks energieverbruik; d) een vergelijking met de referentie-energieverbruiker; e) contactgegevens voor objectieve informatie over maatregelen ter verbetering van de energie-efficiëntie, profielen van eindverbruikers en specificaties van uitrusting; f) het aandeel van iedere energiebron in de geleverde energie.

De leveranciers en netwerkeexploitanten moeten, in het kader van hun respectieve verantwoordelijkheden, gemakkelijk toegankelijke telefonische hulplijnen opzetten om efficiënt te kunnen reageren op aansluitingsproblemen en andere kwesties met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening.

Er moeten tariefrekenaars beschikbaar worden gesteld door de nationale regelgevende instantie en leverancier en op gezette tijden moet informatie over prijzen per kWh worden gepubliceerd op de website van de nationale regelgevende instantie.

De nationale regelgevende instanties moeten erop toezien dat er geen beperkende contractuele praktijken worden gehanteerd, met inbegrip van exclusiviteitsbedingen, die de keuze van de klant kunnen beletten of beperken. Waar nodig zullen de nationale regelgevende instanties de nationale mededingingsautoriteiten inlichten over deze praktijken en met hen samenwerken.

D. Sociale maatregelen

De lidstaten moeten in nationale energieactieplannen gepaste maatregelen nemen om energiearmoede tegen te gaan en moeten het EU-agentschap voor de samenwerking tussen energieregelgevers op de hoogte stellen van deze maatregelen.

Energiearmoede is een steeds groter wordend probleem in alle lidstaten. Er is een geïntegreerde aanpak nodig en de rol en de onafhankelijkheid van NRI's zijn van essentieel belang. Het EU-agentschap voor de samenwerking tussen energieregelgevers moet verantwoordelijkheid op zich

nemen, door toe te zien op de vooruitgang van de lidstaten en bekendheid te geven aan succesvolle maatregelen van de lidstaten ter bestrijding van energiearmoede.

Er is sprake van energiearmoede wanneer een huishouden niet in staat is om zijn woning te verwarmen tot een aanvaardbaar niveau - gebaseerd op de niveaus die worden aanbevolen door de Wereldgezondheidsorganisatie: 18 graden Celsius voor alle woonruimten wanneer in gebruik. Het omvat ook het vermogen om andere energiediensten voor de woning aan te kopen tegen een redelijke prijs. Een huishouden lijdt aan energiearmoede als het aandeel van de energie-uitgaven in de totale huishoudelijke uitgaven hoger is dan tweemaal de nationale mediaan. Deze Europese energieconsumenten (die speciale noden hebben ten gevolge van beperkingen of die zich in een slechte financiële situatie bevinden) moeten, opdat zij hun fysieke en mentale gezondheid en welzijn kunnen handhaven, essentiële energiediensten aangeboden krijgen tegen redelijke prijzen speciaal voor kwetsbare klanten of waar nodig kosteloos.

Uit de beschikbare gegevens blijkt dat de lidstaten slechts in beperkte mate gebruik hebben gemaakt van gerichte openbaredienstverplichtingen ten behoeve van kwetsbare consumenten. De lidstaten moeten een definitie van kwetsbare verbruikers vastleggen en bekendmaken, die wordt gehanteerd door alle leveranciers van elektriciteit en gas, waarbij voor de huishoudelijke basisbehoeften gas wordt geleverd zonder dat de kwetsbare verbruiker dat specifiek moet aanvragen. De Commissie moet worden aangemoedigd om niet-nalevingsprocedures in te stellen tegen lidstaten die deze definitie niet aannemen en toepassen.

III. Onafhankelijkheid en rol van de nationale regelgevende instanties (NRI's)

NRI's moet onafhankelijk zijn van private of publieke belangen en bevoegdheden krijgen die hen in staat stellen om hun rol in de verbetering van de rechten van energieconsumenten te volle op te nemen.

Ze moeten beschikken over de nodige hulpmiddelen om toe te zien op het op de markt beschikbare gas- en elektriciteitsaanbod. Daarom moeten ze toegang hebben tot alle doorslaggevende elementen die de prijzen bepalen.

NRI's moeten erop toezien dat er geen beperkende contractuele praktijken worden gehanteerd, met inbegrip van exclusiviteitsbedingen, die de keuze van de klanten kunnen beletten of beperken. Waar nodig zullen de NRI's de nationale mededingingsautoriteiten inlichten over deze praktijken en met hen samenwerken.

De bevoegdheden van de NRI's moet worden ingeschreven in artikel 22 quater van Richtlijn 2003/54/EG (elektriciteit) en artikel 24 quater van Richtlijn 2003/55/EG.

Er is ook nood aan een geïntegreerde Europese benadering van de activiteiten van de NRI's met coördinatie door het EU-agentschap.

ADVIES VAN DE COMMISSIE INDUSTRIE, ONDERZOEK EN ENERGIE

aan de Commissie interne markt en consumentenbescherming

Naar een Europees Handvest betreffende de rechten van de energieconsument
(2008/2006(INI))

Rapporteur voor advies: András Gyürk

SUGGESTIES

De Commissie industrie, onderzoek en energie verzoekt de ten principale bevoegde Commissie interne markt en consumentenbescherming onderstaande suggesties in haar ontwerp-resolutie op te nemen:

1. benadrukt dat energievoorziening een van de belangrijkste elementen is voor de succesvolle deelname van burgers aan het sociale en economische leven;
2. herinnert eraan dat de vigerende communautaire wetgeving de rechten van consumenten weliswaar al beschermt, maar dat deze rechten vaak niet worden gerespecteerd; benadrukt dat de bescherming van de consument het beste kan worden versterkt door een effectievere tenuitvoerlegging van de wetgeving;
3. wijst erop dat vaststelling van het pakket voorstellen inzake de markten voor elektriciteit en aardgas waarover het Parlement momenteel debatteert, het rechtskader voor de bescherming van de energieconsument verder zal versterken;
4. is van mening dat de toekomstige bescherming van de energieconsument gebaseerd moet blijven op gezamenlijke actie van de Europese Unie en de lidstaten. Afzonderlijke praktijken met betrekking tot de consumentenbescherming in de energiemarkt kunnen in verschillende lidstaten verschillende effecten hebben. Een consistente toepassing van het subsidiariteitsbeginsel is daarom essentieel;
5. ondersteunt de plannen van de Commissie om het handvest niet als rechtshandeling voor te stellen, maar als een manier om burgers te ondersteunen om op een betere en eenvoudigere manier informatie te verkrijgen; wijst er in deze context op dat discussies gericht op het verspreiden van informatie in het kader van het handvest en betreffende potentiële maar nog niet aangenomen rechtshandelingen, een negatief effect hebben op de duidelijkheid en toepasselijkheid van de rechten en daarom in de weg staan van de gewenste doelstellingen;
6. herinnert eraan dat de Europese energiemarkt gekenmerkt blijft worden door een groot aantal monopolies. Dit beperkt de keuzevrijheid en de mogelijkheid om snel en gratis naar een andere leverancier over te stappen, vergroot het gebrek aan informatie en verhoogt hierdoor de kwetsbaarheid van de consument. Het is belangrijk te waarborgen dat er inspanningen worden verricht om één concurrerende energiemarkt te creëren en om, in het bijzonder,

kwetsbare klanten te beschermen;

7. wijst erop dat, overeenkomstig de beginselen van sociale insluiting, gelijke kansen voor iedereen en redelijke toegang tot informatie in het digitale tijdperk, het essentieel is dat elke burger van de Unie toegang heeft tot betaalbare energie;
8. verzoekt de lidstaten en de nationale regelgevende instanties serieus werk te maken van een transparante prijsaanduiding en een transparante energiefactuur waardoor een correcte prijsvergelijking mogelijk is;
9. overwegende dat consumenten, en in het bijzonder binnenlandse klanten en kleine en middelgrote ondernemingen, beschikken over beperkte middelen en mogelijkheden om hun belangen effectief te behartigen;
10. is van mening dat het noodzakelijk is de energietoevoer van mensen met lagere inkomens te beschermen in het licht van de stijgende energieprijzen, en is eveneens van mening dat het noodzakelijk is de energietoevoer van mensen die in afgelegen gebieden leven te beschermen, gelet op de kleine en niet-concurrerende energiemarkten; is van mening dat het belangrijk is dat de lidstaten zo snel mogelijk deze groep consumenten definiëren en maatregelen nemen om ze te ondersteunen, zoals het invoeren van "sociale tarieven" om de continuïteit van toegang tot elektriciteit en aardgas te waarborgen en het invoeren van subsidies voor isolatie en verbeteringen van de energie-efficiëntie van gebouwen; verzoekt de lidstaten met voorrang te investeren in uitgebreide maatregelen voor energie-efficiëntie, zodat er een strategische aanpak bestaat voor zowel het probleem van brandstofschaarste als voor de doelstelling van 20% tegen 2020 met betrekking tot energie-efficiëntie, die tijdens de voorjaarsbijeenkomst van de Europese Raad in 2007 is aangenomen;
11. wijst erop dat de lidstaten meer moeten doen om energieschaarste aan te pakken, omdat een adequate energievoorziening een van de belangrijkste elementen is voor de succesvolle deelname van burgers aan het sociale en economische leven;
12. benadrukt dat, gezien de stijgende energieprijzen, lidstaten nationale definities van energieschaarste moeten vaststellen en maatregelen moeten ontwikkelen om energieschaarste uit te bannen, hierbij rekening houdend met de stijgende energieprijzen, de inkomensniveaus van huishoudens en energie-efficiëntie;
13. is ervan overtuigd dat nationale regelgevers een belangrijke rol zouden moeten spelen in de consumentenbescherming; is van mening dat voorstellen gericht op de versterking van de bevoegdheden en de onafhankelijkheid van regelgevers, waaronder het recht om sancties op te leggen aan leveranciers die zich niet houden aan het Gemeenschapsrecht betreffende deze kwestie, om deze reden moeten worden ondersteund;
14. benadrukt dat de lidstaten meer aandacht moeten besteden aan het probleem van energieschaarste en dat er een evaluatie moet worden uitgevoerd van de mate waarin individuele sociale zekerheidsstelsels en belastingstelsels rekening houden met de risico's die worden geassocieerd met energieschaarste;
15. wijst erop dat consumenten belangrijke spelers zijn op een concurrerende markt; is ervan overtuigd dat het vergemakkelijken van de toegang tot informatie een van de belangrijkste middelen is op het vlak van consumentenbescherming, met bijzondere aandacht voor de

vergelijkbaarheid van prijzen en de voorwaarden om van leverancier te veranderen; is van mening dat de transparantie en voorspelbaarheid van de gepubliceerde prijzen en tarieven verder moet worden verbeterd door gebruik te maken van begrijpbare en makkelijk toegankelijke berekeningsmethoden; benadrukt dat om de individuele bijdragen voor het bereiken van de strategische EU-doelstellingen inzake CO₂-uitstoot te verhogen, de consumenten op de hoogte moeten zijn van het aandeel van elke energiebron in de totale brandstofmix die nodig is voor de energie die ze verbruiken;

16. benadrukt de noodzaak om lid 6 van artikel 3 van Richtlijn 2003/54/EG in de praktijk te brengen, waarin staat dat lidstaten ervoor moeten zorgen dat consumenten betrouwbare informatie van de elektriciteitsleverancier ontvangen over de brandstofmix en over de gevolgen voor het milieu wat betreft de elektriciteit die door de brandstofmix van de leverancier wordt opgewekt;
17. roept de lidstaten op het gebruik te bevorderen van "intelligente meters", die de consumenten een duidelijk beeld geven van hun eigenlijke energieverbruik en bijgevolg bijdragen tot een betere energie-efficiëntie; wijst op de vereisten van artikel 13 van richtlijn 2006/32/EG van het Europees Parlement en de Raad betreffende energie-efficiëntie bij het eindgebruik en energiediensten¹ inzake de voorziening van intelligente meters; verzoekt de Commissie en de lidstaten dringend de vereisten in de richtlijn voor meteropneming en facturering af te dwingen en uit te voeren, in het belang van de informatieverstrekking aan consumenten en in het belang van de energie-efficiëntie;
18. benadrukt de noodzaak om standaardfacturen te ontwikkelen die door alle leveranciers kunnen worden gebruikt, zodat de transparantie en vergelijkbaarheid van informatie wordt verbeterd, en benadrukt de noodzaak om consumentenrechten te vermelden op de websites van nutsbedrijven en onafhankelijke nationale regelgevers;
19. benadrukt dat de Commissie in samenwerking met nationale regelgevers kwaliteitscriteria moet ontwikkelen die moeten worden toegepast op consumentendiensten, waaronder call centers;
20. benadrukt dat leveranciers verplicht moeten worden gesteld consumenten in te lichten over de uitvaardiging van het voorgestelde handvest.

¹ PB L 114 van 27.4.2006, blz. 64.

UITSLAG VAN DE EINDSTEMMING IN DE COMMISSIE

Datum goedkeuring	6.5.2008
Uitslag eindstemming	+: 50 -: 0 0: 0
Bij de eindstemming aanwezige leden	Šarūnas Birutis, Jan Březina, Philippe Busquin, Jerzy Buzek, Jorgo Chatzimarkakis, Giles Chichester, Dragoș Florin David, Pilar del Castillo Vera, Den Dover, Lena Ek, Nicole Fontaine, Norbert Glante, András Gyürk, Fiona Hall, David Hammerstein, Rebecca Harms, Erna Hennicot-Schoepges, Mary Honeyball, Ján Hudacký, Romana Jordan Cizelj, Werner Langen, Anne Laperrouze, Eugenijus Maldeikis, Eluned Morgan, Angelika Niebler, Atanas Papanizov, Aldo Patriciello, Francisca Pleguezuelos Aguilar, Anni Podimata, Miloslav Ransdorf, Vladimír Remek, Herbert Reul, Teresa Riera Madurell, Mechtild Rothe, Paul Rübig, Andres Tarand, Catherine Trautmann, Nikolaos Vakalis, Adina-Ioana Vălean, Alejo Vidal-Quadras
Bij de eindstemming aanwezige vaste plaatsvervanger(s)	Daniel Caspary, Dorette Corbey, Manuel António dos Santos, Göran Färm, Juan Fraile Cantón, Gunnar Hökmark, Vittorio Prodi, Bernhard Rapkay, Silvia-Adriana Ţicău
Bij de eindstemming aanwezige plaatsvervanger(s) (art. 178, lid 2)	Daniel Stroj

UITSLAG VAN DE EINDSTEMMING IN DE COMMISSIE

Datum goedkeuring	27.5.2008
Uitslag eindstemming	+: 21 -: 0 0: 16
Bij de eindstemming aanwezige leden	Cristian Silviu Buşoi, Charlotte Cederschiöld, Gabriela Creţu, Mia De Vits, Janelly Fourtou, Evelyne Gebhardt, Martí Grau i Segú, Małgorzata Handzlik, Malcolm Harbour, Anna Hedh, Edit Herczog, Iliana Malinova Iotova, Pierre Jonckheer, Graf Alexander Lambsdorff, Kurt Lechner, Toine Manders, Nickolay Mladenov, Catherine Neris, Zita Pleštinská, Zuzana Roithová, Heide Rühle, Leopold Józef Rutowicz, Salvador Domingo Sanz Palacio, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Marianne Thyssen, Jacques Toubon, Bernadette Vergnaud, Barbara Weiler, Marian Złotea
Bij de eindstemming aanwezige vaste plaatsvervanger(s)	Emmanouil Angelakas, Wolfgang Bulfon, Colm Burke, Giovanna Corda, Jan Cremers, Wolf Klinz, Manuel Medina Ortega, Gary Titley, Anja Weisgerber
Bij de eindstemming aanwezige plaatsvervanger(s) (art. 178, lid 2)	Elisabeth Morin, Sirpa Pietikäinen, Nicolae Vlad Popa