

Donderdag, 19 juni 2008

Naar een Europees Handvest betreffende de rechten van de energieconsument

P6_TA(2008)0306

Resolutie van het Europees Parlement van 19 juni 2008 inzake Naar een Europees Handvest betreffende de rechten van de energieconsument (2008/2006(INI))

(2009/C 286 E/06)

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” (6271/2007),
- 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 werkdocument 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 werkdocument 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 aardgasvoorziening ⁽¹⁾,
- 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 gas ⁽²⁾,
- 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” (7224/2007),
- gezien de mededeling van de Commissie „Naar een Europees Handvest betreffende de rechten van de energieconsument” (COM(2007)0386),
- 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),

⁽¹⁾ PB L 127 van 29.4.2004, blz. 92.

⁽²⁾ PB L 296 van 14.11.2003, blz. 34.

Donderdag, 19 juni 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 openbaardienstverplichtingen 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 openbaardienstverplichtingen 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 het beslechten van consumentengeschillen op energiegebied en overwegende dat bij het beslechten 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; dat afzonderlijke praktijken met betrekking tot de consumentenbescherming op de energiemarkt kunnen in verschillende lidstaten verschillende effecten kunnen hebben; dat een consistente toepassing van het subsidiariteitsbeginsel is daarom essentieel is;

Donderdag, 19 juni 2008

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 Richtlijn 2003/54/EG ⁽¹⁾ en Richtlijn 2003/55/EG ⁽²⁾, als gewijzigd door de voorstellen van het „derde pakket”; benadrukt de noodzaak van een betere tenuitvoerlegging op nationaal niveau;
7. beschouwt het Handvest als informatief document 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; meent dat dit de keuzevrijheid en de mogelijkheid om snel en gratis naar een andere leverancier over te stappen beperkt, het gebrek aan informatie vergroot en hierdoor de kwetsbaarheid van de consument verhoogt; het belangrijk is 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; dat tot niet-discriminatie ook een verbod op discriminerende kosten voor bepaalde manieren van betalen behoort, met name voor de vaak kwetsbare consumenten waarbij de aanrekening gebeurt door middel van een vooruitbetalingsmeter;
11. onderstreept dat er bijzondere aandacht moet worden besteed aan de consumentenbescherming en dat er beschermingsmaatregelen moeten worden genomen om afsluiting van het netwerk te voorkomen; dat de lidstaten een noodleverancier moeten aanstellen en de consumenten daarvan op de hoogte stellen; dat 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; dat leveranciers het evenredigheidsbeginsel dienen toe te passen en een individuele kennisgeving dienen 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 naar een nieuwe leverancier kunnen overstappen;

⁽¹⁾ Richtlijn 2003/54/EG van het Europees Parlement en de Raad van 26 juni 2003 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit (PB L 176 van 15.7.2003, blz. 37).

⁽²⁾ Richtlijn 2003/55/EG van het Europees Parlement en de Raad van 26 juni 2003 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor aardgas (PB L 176 van 15.7.2003, blz. 57).

Donderdag, 19 juni 2008

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; dat de gepubliceerde prijzen, tarieven, indexeringsmechanismen en voorwaarden voor de consument gemakkelijk toegankelijk moeten zijn via een duidelijke en gemakkelijk te begrijpen reeks informatie-instrumenten; dat ze voorts op voorhand moeten worden meegedeeld aan en moeten 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 de werkelijke gebruikte hoeveelheid energie aangerekend krijgen; dat als leveranciers niet aan een dergelijke verplichting kunnen voldoen, bijvoorbeeld om technische redenen, het energiegebruik berekend dient 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 in geval 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 van 5 april 2006 betreffende energie-efficiëntie bij het eindgebruik en energiediensten ⁽¹⁾ 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. is van mening dat de lidstaten verplicht moeten worden er voor te zorgen dat de algemene verspreiding van „intelligente meters” met zo min mogelijk storing voor de consument voltooid wordt binnen tien jaar na de inwerkingtreding van de voorstellen van het „derde pakket” (houdende wijziging van Richtlijn 2003/54/EG en Richtlijn 2003/55/EG), en onder de verantwoordelijkheid valt van de ondernemingen voor energiedistributie of -voorziening; dat de NRI's verantwoordelijk dienen te zijn voor het toezicht op de vooruitgang van deze ontwikkeling en voor het vaststellen van gemeenschappelijke normen hiervoor; dat de lidstaten dienen te worden verplicht ervoor te zorgen dat normen voor minimale technische vormgeving en operationele eisen voor meters rekening houden met interoperabiliteit, teneinde de consument maximale voordelen tegen minimale kosten te bieden;

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. 22 benadrukt dat de Commissie, in samenwerking met de NRI's, kwaliteitscriteria moet ontwikkelen die moeten worden toegepast op consumentendiensten, 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;

⁽¹⁾ PB L 114 van 27.4.2006, blz. 64.

Donderdag, 19 juni 2008

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 lidstaten voorrang te geven aan algemene maatregelen in verband met doelmatig energiegebruik ten behoeve van huishoudens met lage inkomens, en aldus op strategische wijze zowel het probleem aan te pakken van de energiearmoede als de nagestreefde „20 uiterlijk in 2020” voor doelmatig energiegebruik die tijdens de voorjaarsstop van de Europese Raad van 2007 is vastgesteld;
27. verzoekt de Commissie te komen met een richtsnoer voor een gemeenschappelijke definitie van openbaardienstverplichtingen en erop toe te zien dat de lidstaten zich houden aan de uitvoering van de verplichtingen als vastgelegd in artikel 3 en bijlage A van Richtlijn 2003/54/EG en Richtlijn 2003/55/EG;
28. verzoekt de Commissie het begrip energie-armoede te definiëren;
29. verzoekt de lidstaten nationale energieactieplannen uit te werken om energiearmoede te bestrijden en het Europees 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 socialezekerheidsstelsels en belastingstelsels rekening houden met de risico's die worden geassocieerd met energie-armoede;

Milieumaatregelen

30. onderstreept dat leveranciers en netwerkexploitanten 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;
31. 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;
32. 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 energiemix en over de gevolgen voor het milieu wat betreft de elektriciteit die door de energiemix van de leverancier wordt opgewekt;

Nationale regelgevende instanties (NRI's)

33. 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;
34. 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;
35. 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,

Donderdag, 19 juni 2008

- 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;

36. 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; dat ze daarom toegang moeten hebben tot alle doorslaggevende elementen die de prijzen bepalen, waaronder op zijn minst de voorwaarden van gas- en elektriciteitscontracten en de indexformules;

37. benadrukt dat het nodig is ervoor te zorgen dat de bevoegdheden van de NRI's opgenomen worden in het voorgestelde artikel 22 quater van Richtlijn 2003/54/EG en in het voorgestelde artikel 24 quater van Richtlijn 2003/55/EG;

38. benadrukt de noodzaak voor een geïntegreerde Europese benadering van de activiteiten van de NRI's met coördinatie door het Europees agentschap;

Klachten

39. 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;

40. benadrukt dat alle consumenten het recht dienen te hebben op dienstverlening, 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;

41. 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

42. 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;

43. 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;

44. 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;

*

* *

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