

Liberalisering zal gezellig zijn, of toch niet?

Renaat Vandeveld (stafmedewerker studiedienst KBG)

Een tijdje terug in *De Morgen*. Een socialistisch zwaargewicht gaf zijn kijk op de liberalisering: "Wij zijn voor liberalisering als het de consument ten goede komt." Het einde van de grote verhalen is ook dáár aangebroken. Jaap Kruithof zal het graag lezen. Hedendaagse politici laten niet langer hun slaap voor de mondialiseringsgolf die het evenwicht verstoort tussen wereldmarkt en nationale monopolies. De hedendaagse wereldwijde economie vereist dat voorheen op kostendekking gerichte ondernemingen evolueren naar winstgerichte bedrijven. En de consument? Laten 'wij, politici' er over waken dat het hem/haar goed vergaat?

LIBERALISERING IS EEN FEIT

In dit bestek geen plaats voor geouwehoer of sentiment. De liberalisering is een feit en zal nog verder doorgevoerd worden binnen de Europese eenheidsworst. Nu energie (elektriciteit en aardgas), voordien de (mobiele) telefonie, later mogelijk ook de postdiensten en het vervoer. Niet zozeer omdat men bekommerd is om de getergde consument (die voorheen strikt genomen niet bestond). Budgettaire breekijzers lagen veeleer aan de oorsprong. Via privatisering van de overheidsbedrijven kwamen en zullen de benodigde sommen vrijkomen voor de noodzakelijke afbouw van de overheidsschuld. Maar ook het ongebreidelde geloof in het consumentisme ligt aan de grondslag van de vrijgemaakte wegen. Het consumentisme kan soelaas bieden voor het gebureaucratiseerde professionalisme. Waarin niet de burger, maar de politieke overheid vorm gaf aan de dienstverlening. Tegenover

de traagheid, inefficiëntie en afstandelijkheid van de bureaucratie, brengt de markt redding met haar snelheid, efficiëntie en directheid. Een markt die levert wat de klant wil? Kiezen is niet langer verliezen? We zijn bevrijd. Vanaf nu luidt de leus: aan u de keus!

Dus toch een groot verhaal?

De efficiënte en directe markt? De Vlaming die al twee jaar van de voordelen van de vrije markt geniet? Is dat niet wat te rooskleurig voorgesteld? Want we worden ondertussen geconfronteerd met heel wat ongenoegen. Ontevredenheid die niet zozeer voortkomt uit de invoering op zich van een geliberaliseerde markt, maar veeleer haar oorsprong vindt in de manier waarop dit gebeurt. In hoe mensen die vrijmaking ervaren en het beeld dat ze daarvan opdoen.

Ongenoegen dat vaak verband houdt met onzekerheid. Neem nu de geliberaliseerde energiemarkt. Die is op 1 juli 2003 als een dolle hond op de burger losgelaten. En die markt - nochtans voor Europa een argument om tot vrijmaking over te gaan - is er voor heel wat burgers niet doorzichtiger op geworden. Productie, transport, distributie en verkoop: van *Electrabel* naar *Electrabel*, *SPE*, *Elia*, *Gaselwest*, *Imea*, *Iverlek*, *Nuon*, *Essent*, *Electrabel Customer Solutions*. Op politiek niveau is de liberalisering een beetje federaal (Verwilghen, energie), nóg een beetje federaal (Van den Bossche, consumentenzaken), een klein beetje Vlaams (Peeters, energie), nóg een beetje Vlaams (Vervotte, lokale adviescomités - LAC's) en, waarom niet, nog een beetje federaal (Van Weert, energiebespa-

ringsfonds). Deze opsplitsing in vele kamers brengt onmiskenbaar bevoegdheidsverwarring en een gebrekkige informatiedoorstroming met zich mee. Tot slot, maar niet minder belangrijk: energie (elektriciteit en aardgas) zijn abstracte zaken. Velen hebben die nog nooit gezien of - hopelijk onder een niet al te hoge spanning - gevoeld. Want stroom is stroom en aardgas is aardgas, ongeacht de leverancier. Afhankelijk van de gekozen leverancier betaalt u echter méér voor hetzelfde. Gedaan met het officiële tarief! Het verschil zit in marktmechanismen en winstmarges. Bij toelichtingen te lande voelen wij de onzekerheid van de muren druipen: de toehoorder is de pedalen kwijt.

DÉ CONSUMENT BESTAAT NIET

Laat het duidelijk zijn: dé consument bestaat niet. Niet iedereen kan in dezelfde mate tot klant verworden. Enerzijds zijn er burgers die zich vlot weten aan te passen aan de nieuwe marktsituatie. Anderzijds is er een qua aantal niet te onderschatten minder mondige groep die meer begeleiding nodig heeft. Een ongeleide en brutaal op de bevolking losgelaten vrijgemaakte markt maakt kansarmen en laaggeschoolden kwetsbaarder. De liberalisering heeft op dit vlak een aantal tekortkomingen aan het licht gebracht.

De consument moet keuzebewust zijn! Dat veronderstelt kennis van de markt. En daar knelt precies het schoentje. Verkoopt Electrabel elektriciteit? Is mijn netbeheerder ook mijn leverancier, of is dat Belgacom? Hoe kan iemand die groene stroom koopt, natrekken dat hij daadwerkelijk groene stroom geleverd krijgt? Modulatoren op het internet bieden niet altijd een sluitende uitkomst op een dynamische markt. Niet iedereen kan er over

beschikken en het is evenmin een schoolvoorbeeld van een dichtbije dienstverlening.

De relatie verkoper-klant getuigt eveneens van een ongelijke machtsverhouding. De klant is in vele gevallen onwetend. De listige verkoper - die de markt wél door en door kent - maakt daar gebruik (beter: misbruik) van en hanteert agressieve technieken om de argeloze verbruiker over de streep te trekken. Daar heeft de op 1 maart van dit jaar ingevoerde gedragscode van Freya Van den Bossche weinig aan veranderd. Jammer, maar helaas... een *gentlemen's agreement* is ontoereikend.

Op naar de Hollywoodiaanse 'waar gebeurde verhalen'-strategie. Ten huize van P.B. in Avelgem. Dinsdag 20 september 2005. Telefoontje van een leverancier. P.B. is er al 28 jaar klant. Moet gevierd worden met een goedkoper contract! Mevrouw dient enkel telefonisch te bevestigen. De echtgenoot is echter niet thuis. De vrouw des huizes wenst zo'n beslissing aan hém over te laten. De leverancier blijft haar onder druk zetten. Ze bezwijkt en zegt over de telefoon toe. Gevolg? Een éénjarig contract bij déze leverancier. Even later komt de echtgenoot thuis. Achtentwintig jaar klant? Pech, al twee jaar betreft P.B. zijn elektriciteit elders. Een ontzette telefoontje naar de leverancier in kwestie. Het antwoord luidt dat het toegezegde contract niet kan opgezegd worden. Van zodra het via de post wordt bezorgd, kan men per aangezekend schrijven melden zich niet akkoord te verklaren met het nieuwe contract. Onnodige kosten voor P.B.? Portkosten voor de aangezekende brief en veel... energie. En, als de klant niet beter weet en alles onaangeroerd laat: een vergoeding voor contractbreuk bij de leverancier van dat ogenblik.

Ten huize van M.D. in Kortrijk. Op dondermiddag 29 september belt een verkoper aan. Hij maakt zich kenbaar d.m.v. een badge waarop de leverancier vermeld staat. De gedragscode van 1 maart 2005 legt dit nadrukkelijk op. De verkoper komt informeren, zegt ie, of M.D. een brief heeft ontvangen van KBG (!). Daarin wordt hem, aldus nog steeds de verkoper, de mogelijkheid geboden van een korting op de elektriciteitsfactuur. Een leverancier, in onderaanneming van KBG?? M.D. heeft geen KBG-brief gezien. Hij is ook geen lid van KBG. De verkoper gaat ongestoord verder. Hij legt er de nadruk op dat er helemaal niet van elektriciteitsmaatschappij hoeft veranderd te worden om de korting in de wacht te slepen. M.D. dient enkel een formulier (contract?) in te vullen en zijn handtekening te plaatsen. Korting zó geregeld. [Voor alle duidelijkheid: vanuit KBG is géén brief vertrokken. Onze ouderenorganisatie heeft geen contract met welke leverancier dan ook.] Kortom, KBG als argument opgevoerd in een verkoopstechniek die de beweging zelf ten stelligste afkeurt!

Twee getuigenissen, die waarschijnlijk nog maar het topje van de ijsberg vormen. Waar kan de Vlaamse burger met zijn klacht terecht? Bijvoorbeeld, bij een onjuiste toepassing van het sociaal tarief? Creggen of Vreggen? De CREG als federale regulator voor een federale maatregel of toch maar aankloppen bij de VREG? Die moet als Vlaamse regulator toezien op de naleving van de regelgeving (hetzij federaal, hetzij Vlaams) door de leveranciers.

Of, met een klacht van het kastje naar de muur...

OMBUDSDIENST, GRAAG

Het blijft wachten op Verwilghen en de door hem te installeren ombudsdienst. Die kan als neutrale instantie klachten synthetiseren en bemiddelen waar nodig. Tijdens een prikactie van Welzijnzorg op 1 juli 2005 liet de minister weten op 15 september van start te gaan met een infopunt. Daar kunnen klachten gemeld worden. Vervolgens zou de ombudsdienst er komen op 1 januari 2006. Dat is dertig maanden na de invoering van de geliberaliseerde energiemarkt! Op 15 september bleef het angstvallig stil op het betrokken kabinet. Gelukkig ligt 1 januari 2006 nog een eeuwigheid van ons af. De minister had eerst andere katten te geselen: Europees lobbywerk, maar het (Van den) brandje raakte niet geblust.

Gezellig toch. Meer zelfs, we genieten volop! Steeds weer in de luren kunnen gelegd worden. Maakt het leven spannend, aangenaam en doorbreekt de verveling. Echter, geen spel zonder regels. Zoniet loert anomalie om de hoek. Dat komt niemand ten goede, in het bijzonder de sociaal zwakkeren niet. Kan iedere consument (waaronder ook de oudere, de kansarme, de gehandicapte) aan de dienstverlening timmeren of blijft hij/zij in de kou staan? Dat laatste zorgt voor rillingen. En niet van genot!