

REGULERINGSKOMMISSIE VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

ADVIES op eigen initiatief

(BRUGEL-ADVIES-2019|204-292)

**Betreffende de toestand van de huishoudelijke energiemarkt
in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest**

**Opgesteld op basis van de ordonnantie van 19 juli 2001
betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het
Brussels Hoofdstedelijk Gewest**

4/12/2019

Inhoudsopgave

1	Wettelijke grondslag	4
2	Inleiding.....	5
3	Raadpleging van de marktactoren	6
4	Marktstatistieken.....	7
4.1	Leveringspunten en marktaandelen	8
4.1.1	Gewestelijke vergelijking	8
4.1.2	Evolutie in het BHG.....	9
4.2	Aantal aanbiedingen en actieve leveranciers	10
4.2.1	Gewestelijke vergelijking	10
4.2.2	Evolutie in het BHG.....	11
4.3	Soorten aanbiedingen.....	13
4.3.1	Offertes met voorwaarden.....	13
4.3.2	Digitale armoede	14
4.4	Componenten van de factuur	15
4.4.1	Elektriciteit.....	15
4.4.3	Gas	16
4.5	Afsluitingen 'Vrederechter' en 'EOC'	17
5	Vaststellingen.....	18
5.1	Belang van het imago.....	18
5.2	Sterke risicoaversie	18
5.3	Strikt reguleringskader	19
5.4	Instapdrempels.....	20
5.5	Gebrek aan samenwerking tussen de marktactoren.....	20
6	Vooruitzichten	21
6.1	Toenemende desinteresse voor het BHG.....	21
6.2	Toenemende digitalisering.....	21
6.3	Groei van de aangeboden diensten	22
6.4	Toenemende kloof tussen het BHG en de overige Gewesten.....	22
6.5	Toename van de instrumenten om het onderscheid te maken tussen goede en slechte betalers.....	22
7	Conclusie	24

Lijst van de illustraties

Figuur 1: Marktaandelen – Gewestelijke vergelijking	8
Figuur 2: Marktaandeel van de leverancier – Evolutie in het BHG	9
Figuur 3: Aantal aanbiedingen en actieve leveranciers - Gewestelijke vergelijking	10
Figuur 4: Aantal aanbiedingen en actieve leveranciers - Evolutie in het BHG	11
Figuur 5: Soorten contracten en bijkomende voorwaarden	13
Figuur 6: Digitale kwetsbaarheid	14
Figuur 7: Componenten van de elektriciteitsfactuur	15
Figuur 8: Componenten van de gasfactuur	16
Figuur 9: Jaarlijkse evolutie van de afsluitingen 'Vrederechter' en 'EOC'	17
Figuur 10: Systemische benadering van het reguleringskader	19

I Wettelijke grondslag

De ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voorziet, in artikel 30bis §2, ingevoegd door artikel 56 van de ordonnantie van 14 december 2006, het volgende:

“... BRUGEL is bekleed met een adviesopdracht ten aanzien van de overheid over de organisatie en de werking van de gewestelijke energiemarkt enerzijds, en met een algemene toezicht- en controleopdracht inzake de toepassing van de hiermee verband houdende ordonnanties en besluiten anderzijds.

BRUGEL is belast met de volgende opdrachten:

...

2° Op eigen initiatief of op vraag van de Minister of de Regering, het uitvoeren van onderzoeken en studies of het geven van adviezen, betreffende de elektriciteits- en gasmarkt;

...

13° het ter beschikking stellen aan de afnemers van instrumenten voor informatie over de situatie van de elektriciteitsmarkt en over de bepalingen van deze ordonnantie met name op basis van de informatie die periodiek aan de leveranciers en distributienetbeheerders wordt gevraagd;

...”.

Deze studie wordt gevoerd op initiatief van BRUGEL.

2 Inleiding

Dit advies op eigen initiatief ligt in het verlengde van het advies 265Bis (BRUGEL-ADVIES-20181002-265bis) betreffende de toestand van de huishoudelijke energiemarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest van 8 oktober 2018 waarvan de conclusies de volgende waren:

“De wijziging van het commerciële beleid in het Brusselse huishoudelijke segment van EDF Luminus, de derde leverancier op de markt, was voor BRUGEL aanleiding om het beschikbare aanbod in dit segment opnieuw te beoordelen. Na een grondige analyse van de standpunten van de commerciële spelers op de markt en de organisaties die de consumenten beschermen, komt BRUGEL tot de vaststelling dat de huidige situatie zorgelijk is.

Het actuele marktmodel bepaalt dat de levering aan huishoudelijke afnemers gehandhaafd is voor een duur die door de leveranciers wordt beschouwd als onbepaald en te hunnen lasten in geval van wanbetaling gezien de gemiddelde duur van procedures om de opzegging van het contract voor een vredegerecht en gezien de lage kans om de onbetaalde facturen van de klanten terug te vorderen. Na tien jaar van vrijmaking is de situatie voor beiden kritiek en komen de grenzen in zicht. Deze context kan soms tot desinteresse voor de actieve spelers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest leiden en soms tot een gedifferentieerd beleid voor prijsopgaven. Meer in het algemeen worden de huidige kenmerken gezien als een toetredingsbarrière en ontmoedigen ze nieuwe potentiële toetreders. Dit terwijl de actieve of zich terugtrekkende spelers steeds vaker hun toevlucht zoeken en zullen zoeken tot een clause van niet-verlengen van het contract, wat leidt tot afsluitingen.

In deze context heeft de verminderde concurrentie een direct sociaal en menselijk gevolg: veel klanten met schulden lopen een groot risico dat ze al heel snel geen energie meer geleverd krijgen, bij gebrek aan een aanbieding. Anderen krijgen een heel beperkt aantal aanbiedingen, waardoor ze hun recht om een product in een vrijgemaakte markt te kiezen niet kunnen benutten.

Dit initiatiefadvies geeft een beeld van de situatie op de markt waarvan BRUGEL hoopt dat deze zal verbeteren. In de Brusselse sociaaleconomische context is het nodig om een evenwicht te bereiken waarin huishoudelijke klanten een hoog niveau van bescherming genieten, terwijl tegelijkertijd de goede werking en de aantrekkelijkheid van de Brusselse energiemarkt worden gewaarborgd.”

Dit advies streeft een dubbel doel na:

- een kwantitatieve en kwalitatieve beoordeling aanreiken van de toestand van de huishoudelijke energiemarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- de evolutieperspectieven op korte, middellange en lange termijn evalueren.

3 Raadpleging van de marktactoren

In het kader van de opmaak van dit advies heeft BRUGEL alle actoren geraadpleegd die actief zijn op de Brusselse huishoudelijke energiemarkt.

De volgende leveranciers, de DNB, federaties en de verenigingen werden geraadpleegd:

- Leveranciers: Engie Electrabel, Luminus, Lampiris, Mega, Octa+ en Energie 2030;
- DNB: Sibelga;
- Federaties: Federatie van de Brusselse OCMW's en Federatie van de Belgische Elektriciteits- en Gasbedrijven (FEBEG);
- Verenigingen: Test-Aankoop en InforGazElec.

Alle bilaterale vergaderingen vonden plaats in de kantoren van BRUGEL in de week van 9 september 2019. Iedere spreker kreeg evenveel spreektijd.

4 Marktstatistieken

Met het oog op haar reguleringsopdrachten en haar verslaggevingsverplichtingen verzamelt BRUGEL heel wat informatie bij de marktspelers. Deze gegevens worden verwerkt en op geregelde tijdstippen op de website gepubliceerd om de transparantie te waarborgen en zowel de consumenten als alle partijen die betrokken zijn bij de organisatie en de werking van de regionale energiemarkt, te informeren.

Sinds 1 januari 2007, de datum waarop de elektriciteits- en gasmarkt werd vrijgemaakt, kunnen de consumenten hun leverancier vrij kiezen. De productie- en leveringsactiviteiten (onderworpen aan concurrentie) verschillen van de distributie- en transmissieactiviteiten (gereguleerd monopolie).

De in dit hoofdstuk uitgewerkte analyse is bedoeld om de evoluties van zowel de gegevens die vooral betrekking hebben op de markt (zoals de marktaandelen van de leveranciers, het aantal aanbiedingen, de prijzen) als de 'sociale' gegevens (zoals de afsluitingen) in kaart te brengen.

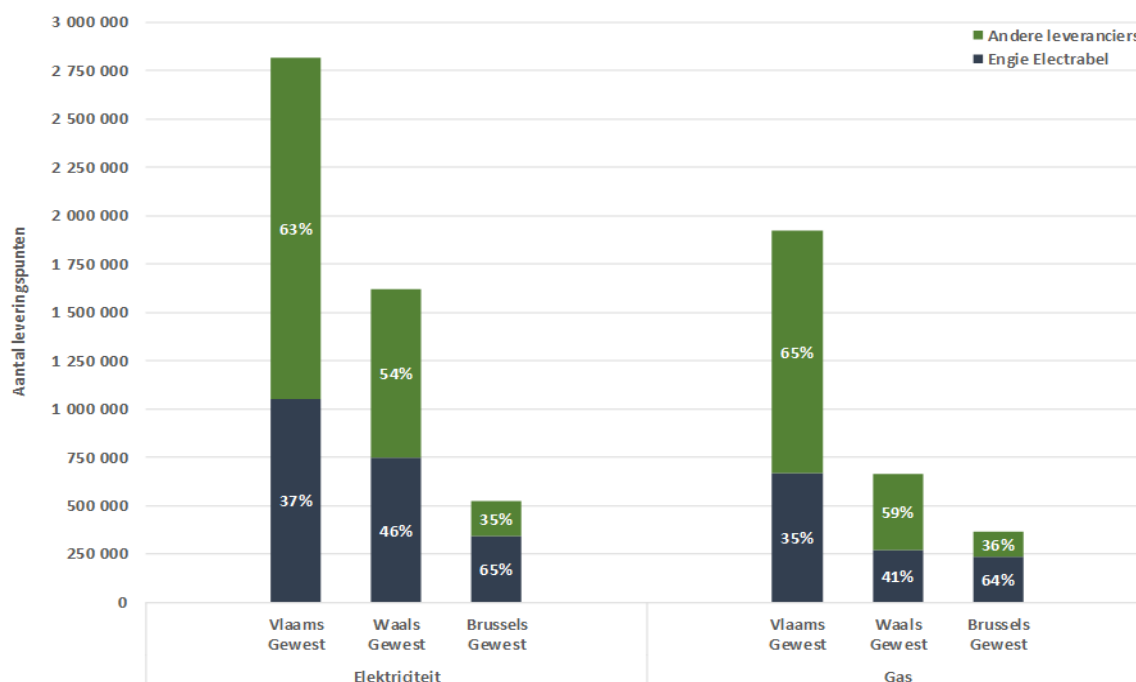
4.1 Leveringspunten en marktaandelen

4.1.1 Gewestelijke vergelijking

Van de drie Belgische Gewesten telt het Brussels Hoofdstedelijk Gewest het kleinste aantal leveringspunten in het huishoudelijke segment, zowel voor elektriciteit als voor gas. Dat aantal is 5 maal kleiner dan in het Vlaams Gewest en 3 maal kleiner dan in het Waals Gewest.

In marktaandelen daarentegen¹ is de historische leverancier² in het Brussels Gewest het nadrukkelijkst aanwezig. Deze leverancier beschikt alleen al over meer dan 65% van alle leveringspunten voor elektriciteit (tegenover 37% in Vlaanderen en 46% in Wallonië) en ongeveer 64% van de leveringspunten voor gas (tegenover 35% in Vlaanderen en 41% in Wallonië).

Figuur 1: Marktaandelen – Gewestelijke vergelijking



Bronnen: VREG, CWaPE, BRUGEL – september 2019

¹ De marktaandelen worden weergegeven in aantal leveringspunten, d.w.z. het aantal EAN-meters (*European Article Numbering*) die geregistreerd zijn op naam van alle leveranciers. De EAN-code is een unieke code van 18 cijfers die gekoppeld is aan een leveringspunt voor elektriciteit of gas.

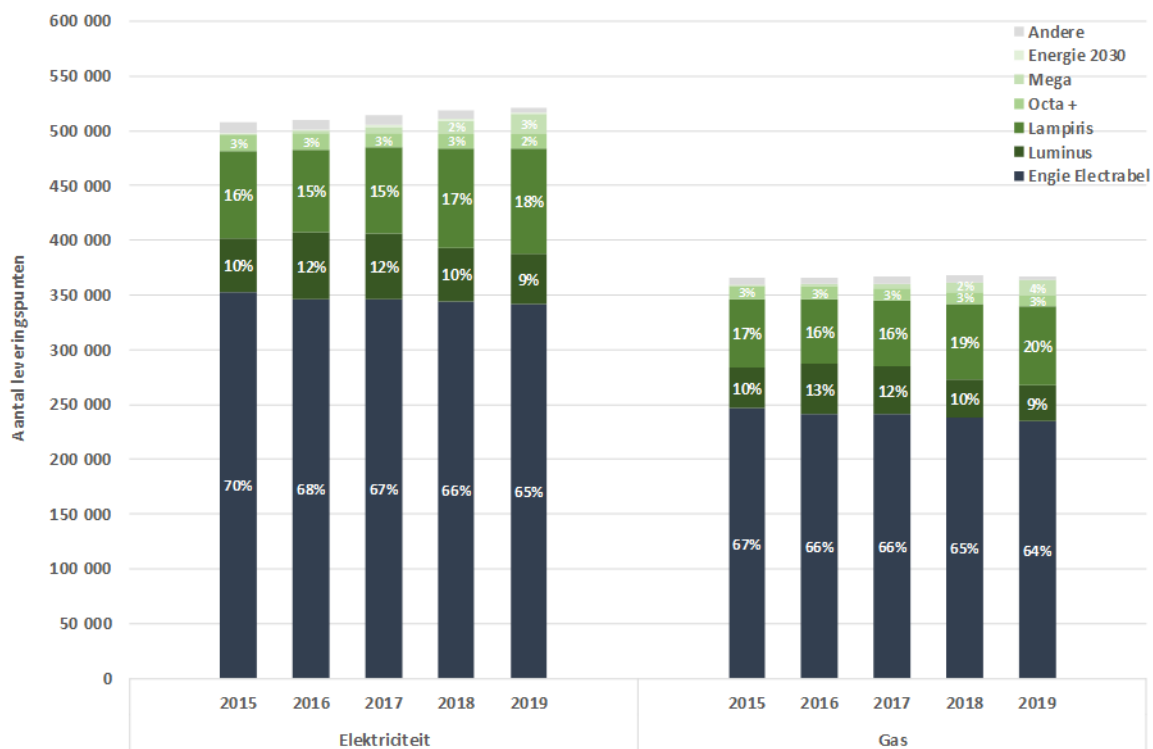
² Namelijk Engie Electrabel.

4.1.2 Evolutie in het BHG

Het aantal actieve leveringspunten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest blijft stijgen met een jaarlijks gemiddeld percentage – voor de periode 2015-2019 – van 0,67% voor elektriciteit en 0,11% voor gas.

Alles bij elkaar genomen, voor zowel elektriciteit als gas, zijn Lampiris en Mega (en in mindere mate Energie 2030) de leveranciers die hun marktaandelen zien stijgen³.

Figuur 2: Marktaandeel van de leverancier – Evolutie in het BHG



Bron: BRUGEL

Leveranciers als Engie Electrabel – Luminus – Octa+ daarentegen zien hun marktaandeel dalen.

Tussen 2015 en 2019 verloor Engie Electrabel 4,1 procentpunten voor elektriciteit en 3,6 procentpunten voor gas. Het gewijzigde commerciële beleid van Luminus, in samenhang met de aantrekkelijkheid van sommige commerciële aanbiedingen van nieuwkomers, leidde tot de herschikking van de portefeuille van de historische leverancier ten gunste van andere leveranciers.

³De leveranciers die niet over een significant marktaandeel beschikken, zijn opgenomen in de categorie 'Overige'.

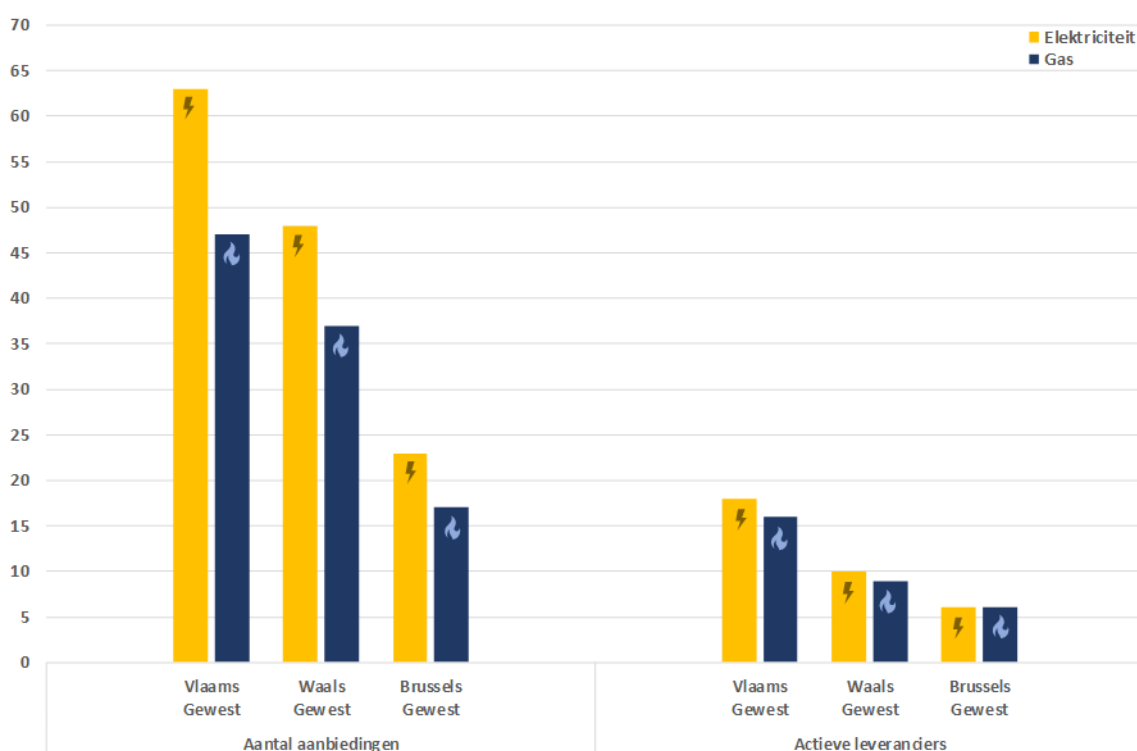
4.2 Aantal aanbiedingen en actieve leveranciers

4.2.1 Gewestelijke vergelijking

De onderstaande figuur geeft een overzicht van het aantal aanbiedingen en actieve leveranciers in de verschillende Gewesten. Het valt meteen op dat de concurrentie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest het geringst is.

We zien inderdaad dat het aantal aanbiedingen en actieve leveranciers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest 3 maal lager ligt dan in het Vlaams Gewest en 2 maal lager dan in het Waals Gewest.

Figuur 3: Aantal aanbiedingen en actieve leveranciers - Gewestelijke vergelijking



Bronnen: VREG, CWaPE, BRUGEL – juni 2019

Hoewel de Brusselse elektriciteits- en gasmarkt relatief kleiner is dan die van de andere Gewesten van het land, is ze toch vrij vergelijkbaar met de rest van het land, dat vaak als een geheel wordt beschouwd door de economische spelers.

Toch is Brussel tevens een stad-gewest met een kleiner, meer kosmopolitisch en soms complexer hinterland en waarvan de sociaaleconomische kenmerken niet noodzakelijk een voor commerciële bedrijven vlot toegankelijke markt voorspellen.

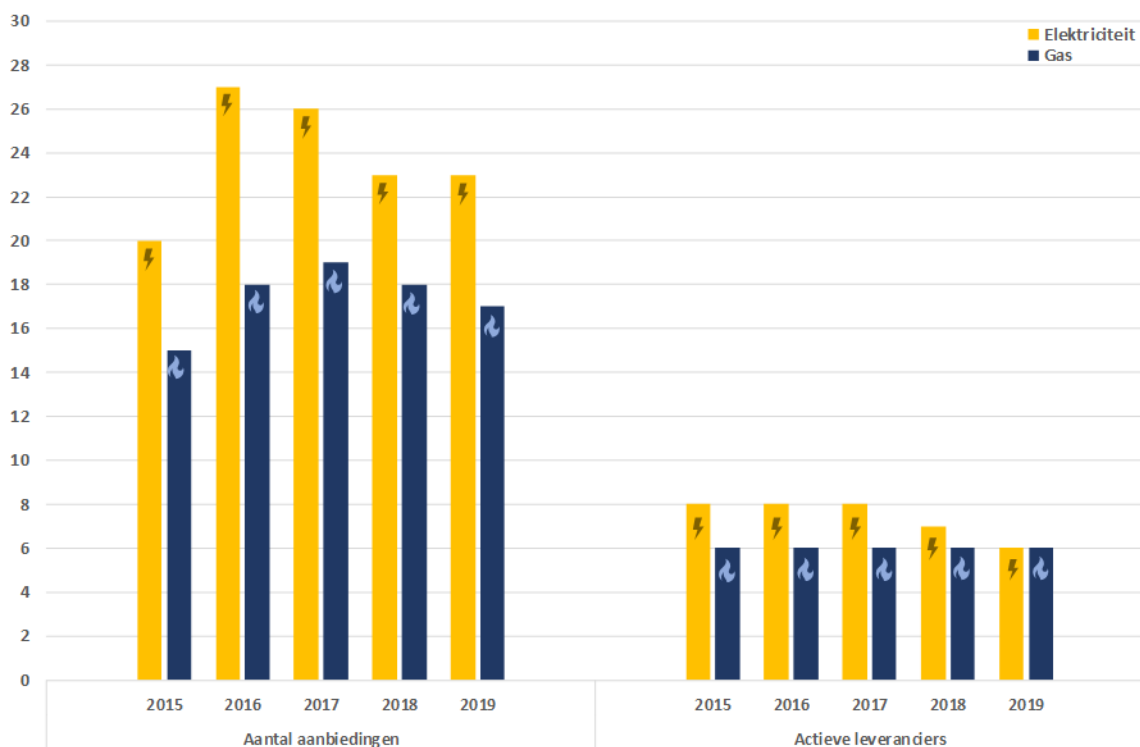
4.2.2 Evolutie in het BHG

In het kader van het Observatorium van de kwartaalprijsen volgt BRUGEL de verschillende aanbiedingen op de markt voor huishoudelijke klanten en kleine professionele klanten.

Deze gegevens zijn afkomstig van BRUSIM, de tariefsimulator van BRUGEL, die rechtstreeks wordt gevoed door de tariefkaarten die op vrijwillige basis worden doorgegeven door de leveranciers en maandelijks worden bijgewerkt.

Dankzij deze gegevens kan men de ontwikkeling van het aantal beschikbare aanbiedingen sinds 2015 nagaan.

Figuur 4: Aantal aanbiedingen en actieve leveranciers - Evolutie in het BHG



Bron: BRUGEL

We stellen vast dat het aantal aanbiedingen en actieve leveranciers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest blijft afnemen.

De volgende elementen kunnen deze daling verklaren:

- de overname van Direct Energie in Frankrijk, het moederbedrijf van Direct Energie Belgium (dat in België aanbiedingen verstrekt onder het merk Poweo), door de Franse groep Total;
- het faillissement van Belpower, een kleine leverancier met 1.500 leveringspunten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- en de 'virtuele' terugtrekking van Luminus, dat deze beslissing toeschrijft aan een te beperkend reguleringskader in Brussel en daarom beslist heeft om de toegang tot zijn aanbod in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te beperken tot inschrijvingen via loketten in de winkels van 'Mediamarkt'.

4.3 Soorten aanbiedingen

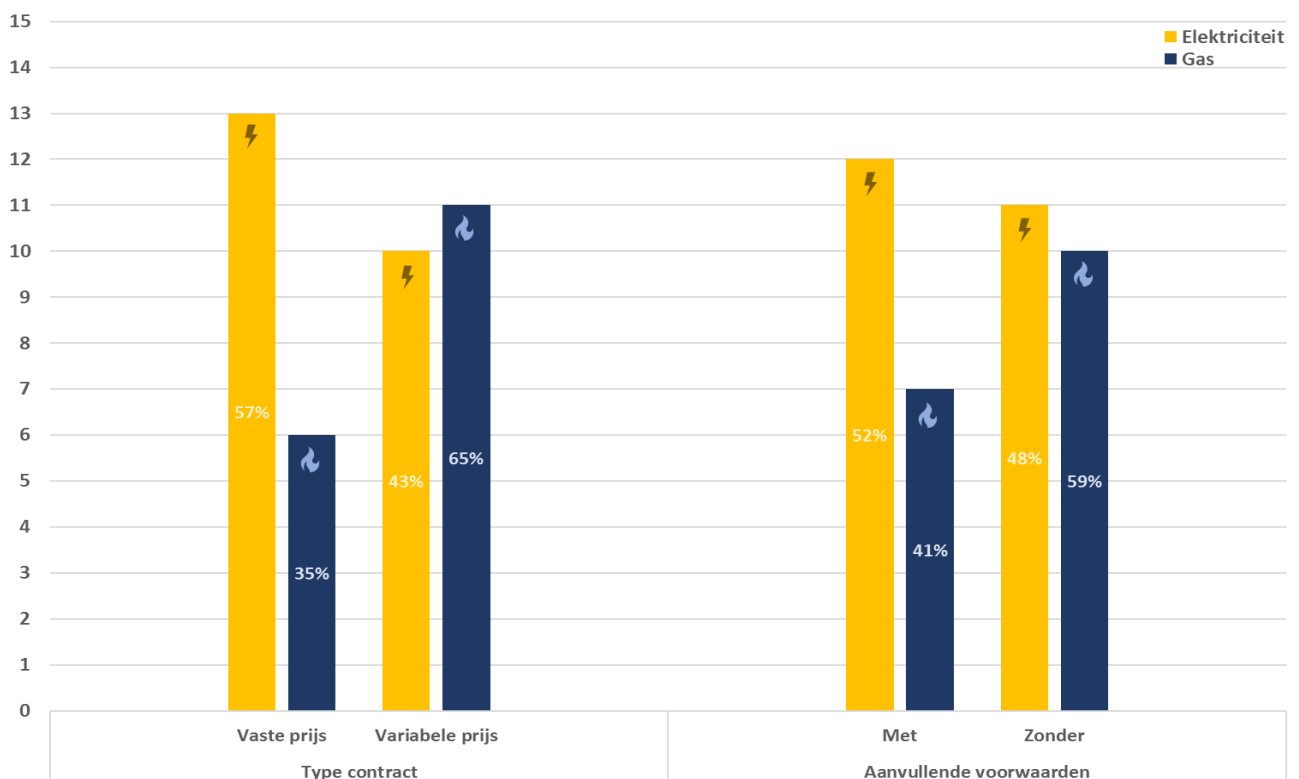
4.3.1 Offertes met voorwaarden

Als we kijken naar de voorwaarden waaraan de verschillende aanbiedingen moeten voldoen, vertegenwoordigt het beschikbare productgamma niet het aanbod dat concreet toegankelijk is voor alle afnemers.

Naast de hoofdeigenschappen van de door de leveranciers aangeboden producten (soort contract, looptijd van het contract of percentage groene stroom) kunnen de leveranciers immers ook bijkomende voorwaarden opleggen voor het onderschrijven van een offerte of het verkrijgen van kortingen:

- betaling via domiciliëring;
- online factuurbeheer;
- het online afsluiten van het contract;
- de verplichting om in te schrijven op een aandeel in het bedrijf;
- de verplichting om een fotovoltaïsche installatie te bezitten;
- enz.

Figuur 5: Soorten contracten en bijkomende voorwaarden



Bron: BRUGEL - juni 2019

Op basis van bovenstaande figuur kunnen we het volgende vaststellen:

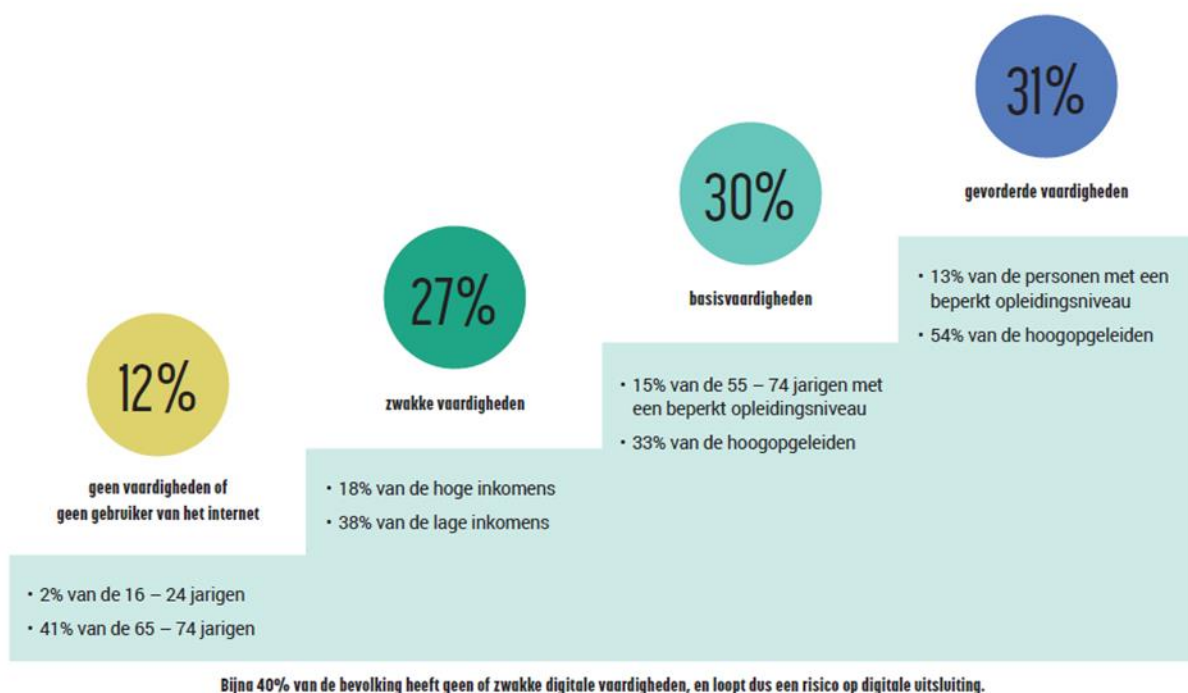
- voor elektriciteit is in de meeste contracten een vaste prijs bepaald (57%), met bijkomende voorwaarden (52%);
- voor gas is in de meeste contracten een variabele prijs bepaald (65%), zonder bijkomende voorwaarden (59%).

4.3.2 Digitale armoede

Uit een rapport van de Koning Boudewijnstichting van 6 juni 2019 blijkt dat 4 van de 10 burgers een risico van digitale uitsluiting lopen:

“In België heeft bijna 10% van de mensen tussen 16 en 74 jaar nog nooit gebruik gemaakt van het internet. Bij 39% van de bevolking zijn digitale basiscompetenties niet of maar zwak aanwezig. Het gaat in hoofdzaak om mensen met een laag opleidingsniveau en een bescheiden inkomen, en ook oudere mensen. (...)”.

Figuur 6: Digitale kwetsbaarheid



Bron: KBS – juni 2019

Deze gegevens zijn onder meer afkomstig uit de Europese statistieken van het Eurostat-platform en de Belgische statistieken van de FOD Economie. Uit deze laatste blijkt trouwens dat 12% van de Brusselse bevolking thuis geen internettoegang heeft.

Deze digitale armoede moet uiteraard in verband worden gebracht met de aanbiedingen waaraan een digitale voorwaarde is verbonden. Ze beperken het aanbod voor dit deel van de bevolking en vergroten zo de kwetsbaarheid van een toch al bestaansonzeker deel van de samenleving.

4.4 Componenten van de factuur

4.4.1 Elektriciteit

Sinds de vrijmaking van de energiemarkt in 2007 zijn de eindafnemers vrij in hun keuze van een elektriciteitsleverancier. Deze vrijmaking heeft het principe ingevoerd van de scheiding tussen de productie- en aankoopfunctie op de groothandels- en leveringsmarkt (concurrentie) en de transport- en transmissiefunctie (gereguleerd monopolie).

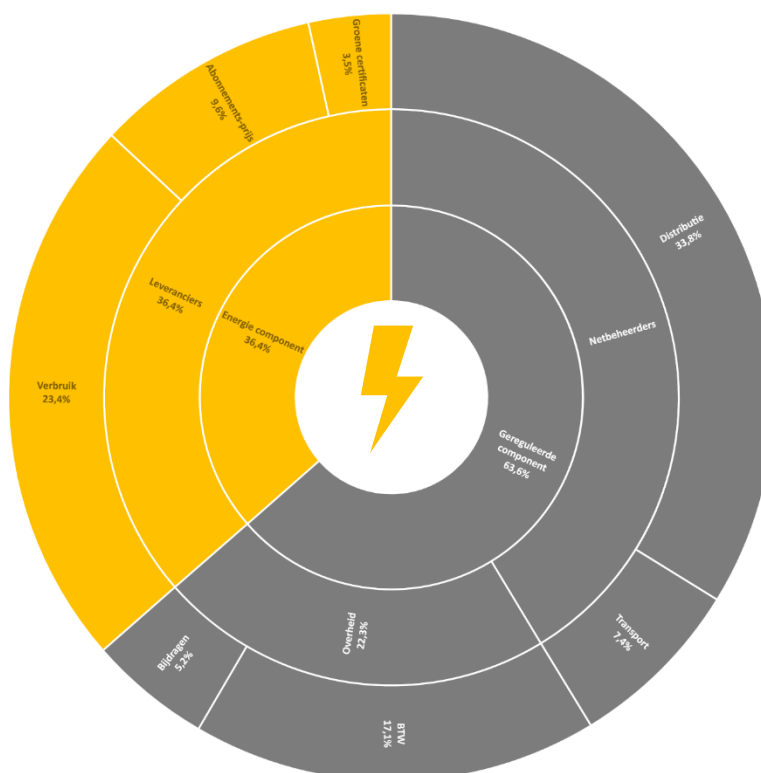
Daardoor kan men nu de energiecomponent (onderhevig aan concurrentie) onderscheiden van de gereguleerde component.

Voor elektriciteit bedraagt het factuurgedeelte waarvoor de consument de concurrentie kan uitspelen gemiddeld 36,4%.

De vergoede entiteiten zijn de netbeheerders (41,2%), de leverancier (36,4%) en de overheden (22,3%).

Het elektriciteitsverbruik vertegenwoordigt 23,4% van de globale factuur.

Figuur 7: Componenten van de elektriciteitsfactuur



Bron: BRUGEL - juni 2019

4.4.3 Gas

Sinds de vrijmaking van de energiemarkt in 2007 zijn de eindverbruikers vrij in hun keuze van een aardgasleverancier. Deze vrijmaking heeft het principe ingevoerd van de scheiding tussen de productie- en aankoopfunctie op de groothandels- en leveringsmarkt (concurrentie) en de transport- en transmissiefunctie (gereguleerd monopolie).

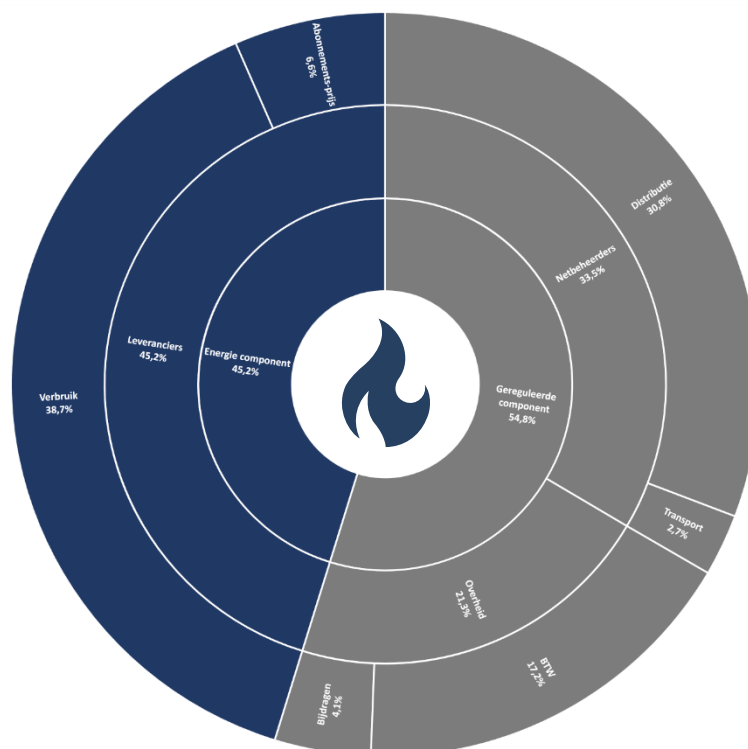
Daardoor kan men nu de energiecomponent (onderhevig aan concurrentie) onderscheiden van de gereguleerde component.

Voor gas bedraagt het factuurgedeelte waarvoor de consument de concurrentie kan uitspelen gemiddeld 45,2%.

De vergoede entiteiten zijn de leverancier (45,2%), de netbeheerders (33,5 %) en de overheden (21,3 %).

Het gasverbruik vertegenwoordigt 38,7% van de globale factuur.

Figuur 8: Componenten van de gasfactuur



Bron: BRUGEL - juni 2019

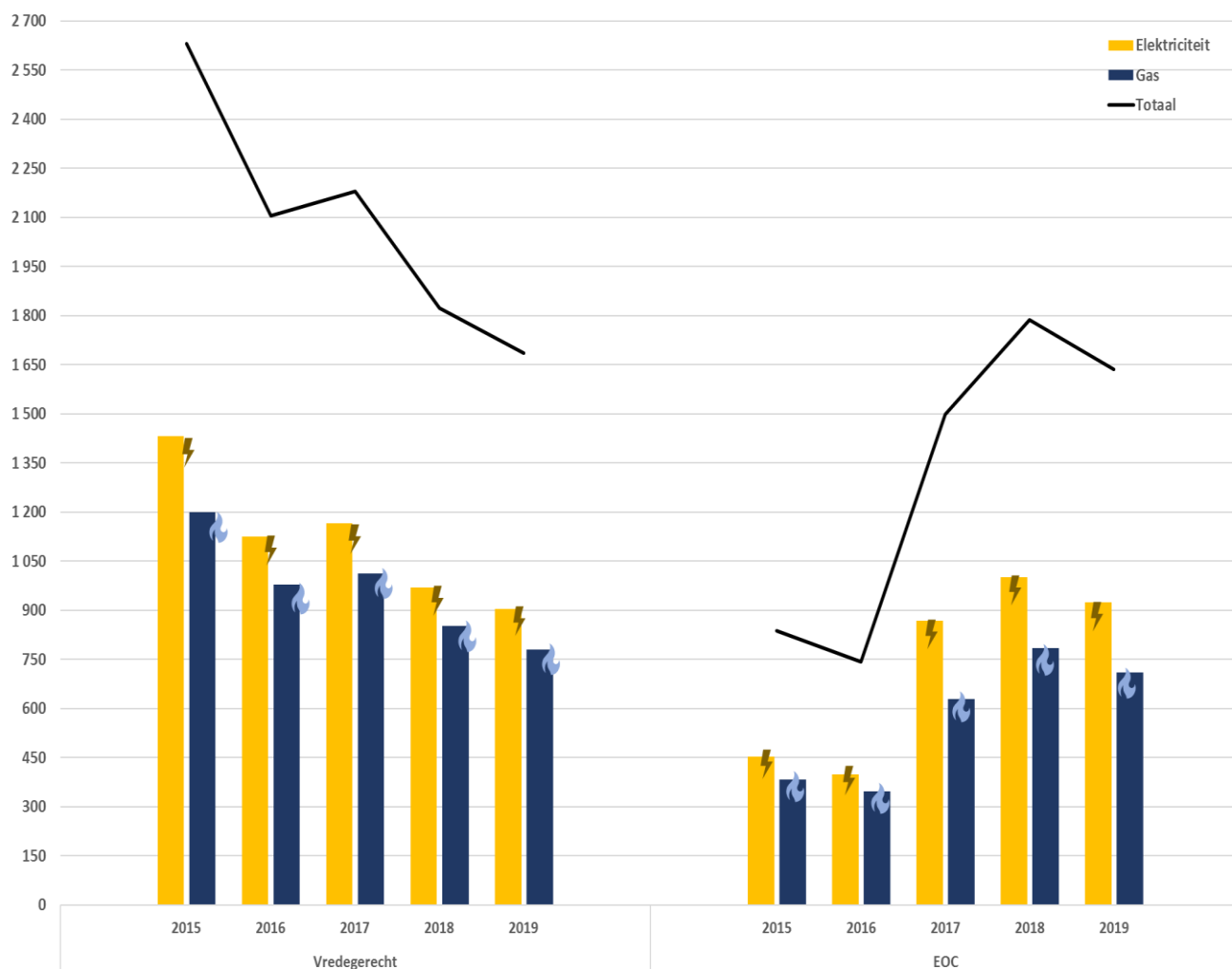
4.5 Afsluitingen 'Vrederechter' en 'EOC'

Hoewel de Brusselse wetgeving bepaalt dat de leveranciers een contract voor drie jaar moeten aanbieden, zijn ze niet verplicht het te hernieuwen. Zo stellen veel afnemers vast dat hun contract na drie jaar ten einde loopt op basis van contractuele bepalingen (End Of Contract – 'EOC'). De leveranciers passen deze praktijk alleen toe in Brussel en haar frequentie kan sterk verschillen volgens het commerciële beleid van de leverancier.

De wetgeving bepaalt ook dat de leverancier het contract kan stopzetten voor het einde van de drie jaar, volgens de in de ordonnantie omschreven procedure en op basis van een beslissing van de vrederechter. Dit is evenwel een lange en dure procedure.

Zoals hierna uiteengezet, ziet men in de afgelopen vijf jaar een daling van het aantal afsluitingen ten gevolge van een beslissing van de vrederechter (van 2.630 in 2015 naar 1.685 in 2019) en een stijging van het aantal 'EOC'-afsluitingen.

Figuur 9: Jaarlijkse evolutie van de afsluitingen 'Vrederechter' en 'EOC'



Bron: BRUGEL

5 Vaststellingen

5.1 Belang van het imago

Voor veel leveranciers is het imago van cruciaal belang. Uit het bilaterale overleg en de regelmatige gedachtewisselingen met de leveranciers blijkt dat deze laatsten, ondanks de problemen met het als te beperkend ervaren reguleringskader, het behoud van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest als afzetgebied beschouwen als een onderdeel van hun imago, met een nationale en internationale weerslag.

Deze houding wordt versterkt door het feit dat buitenlandse groepen meerderheidsaandeelhouders zijn van de in België actieve leveranciers en dat het specifiek regionale aspect voor hen dus niet speelt. Energie leveren aan Brussel, de Europese hoofdstad, is zinvol.

De strategie van sommige leveranciers hangt bijgevolg nauw samen met de geografische en politieke positionering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, maar zou op termijn, los van elke wetswijziging die het systeem verbetert, niet langer kunnen volstaan om de bevoorrading van de Brusselse huishoudelijke afnemers te verzekeren.

In dit verband wijzen we eens te meer op de commerciële beslissing van Luminus, een belangrijke Europese speler na de overname door EDF, om zijn aanbod op de Brusselse markt sterk in te perken. Deze beslissing van het moederbedrijf in Parijs werd gemotiveerd door de problemen met de uitoefening van een rendabele marktactiviteit, vanwege de wettelijke verplichtingen voor de leveranciers.

5.2 Sterke risicoaversie

Elke rationele economische speler tracht in zijn strategische, economische en financiële keuzes het risico te beperken van een investering waarvan het rendement niet gewaarborgd is.

Op de energiemarkt, en specifiek in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, vertaalt die tendens zich in de wens van de leveranciers om wanbetalingen te vermijden door het aantal zogenaamde 'slechte betalende' te beperken:

- invoering van instapdrempels;
- betaling van een waarborg;
- opschoning van de klantenportefeuille via onder meer het End Of Contract ('EOC');
- beperking van het aantal beschikbare producten in het BHG;
- enz.

De problematiek van het financiële risico is uiteraard zeer belangrijk voor commerciële spelers zoals de energieleveranciers. Hun financiële gezondheid hangt immers nauw samen met de regelmatige betaling van de voorschotfacturen en de jaarlijkse afrekeningen.

In tegenstelling tot de twee andere Gewesten blijft de tijdspanne tussen de vaststelling van een wanbetaling en de stopzetting van het leveringscontract (via een beslissing van de vrederechter of een 'EOC') een onbekende factor, zodat de leverancier het risico niet kan berekenen en zijn terughoudendheid tegenover de Brusselse energiemarkt de facto toeneemt.

5.3 Strikt reguleringskader

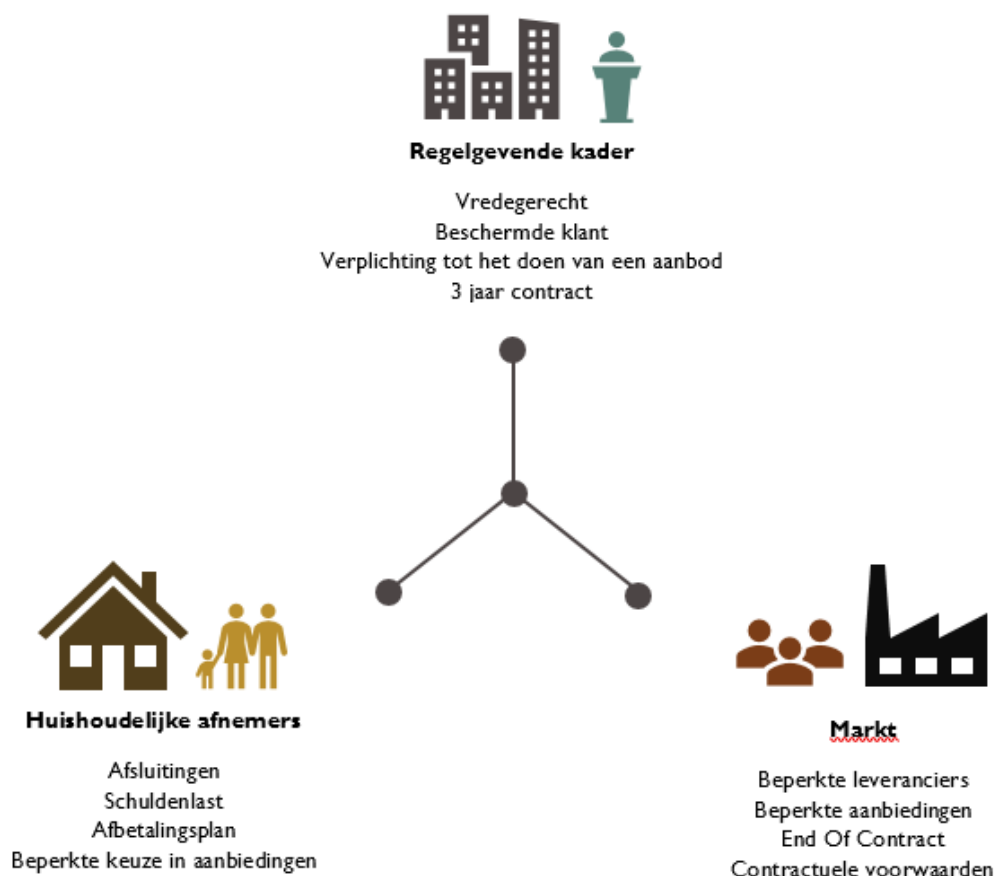
Het reguleringskader wordt als weinig evenwichtig beschouwd. De verplichtingen die aan de leveranciers worden opgelegd, zouden onevenredig zwaar zijn, omdat het financiële risico van wanbetaling door de afnemers volledig door de leveranciers wordt gedragen.

Ook het probleem van het gebrek aan een effectieve bescherming van de consument wordt benadrukt. De moeilijkheid om bescherming te krijgen, de duur van de procedure en het feit dat afsluiting alleen mogelijk is via het vredegericht kosten de leveranciers veel geld, beschermen de consument onvoldoende en leiden tot een hoge gemiddelde schuld.

In dit opzicht zien de DNB en de verenigingen de bescherming van de consument – een maatschappelijke problematiek – door een openbare speler als een aanvulling op de taak van de leverancier en op zijn recht op aanwezigheid op de vrijgemaakte markt.

Tot slot behoren klagen de leveranciers ook over het ontbreken van een leverancier X en de facturering aan de leveranciers van de niet-periodieke tarieven, die niet altijd verhaalbaar zijn op de afnemer.

Figuur 10: Systemische benadering van het reguleringskader



De systemische aanpak van de bescherming toont dat een streng, dwingend reguleringskader met een hoog risico voor de leveranciers een rechtstreekse impact heeft op de markt: minder leveranciers, niet-verlenging van contracten met hoog risico, screeningprocedures voor nieuwe klanten, strengere invorderingsprocedures die dan weer rechtstreekse gevolgen hebben voor de huishoudelijke afnemers: minder concurrentie, geen toegang tot de voordeligste aanbiedingen, het zoeken naar en de onzekerheid over het vinden van een contract – niet altijd tegen de beste prijs – een zeer groot aantal afsluitingen enz. Het reguleringskader leidt uiteindelijk tot spanningen op de markt en voor de huishoudelijke afnemers.

5.4 Instapdrempels

Om het aantal 'slechte betalende' te beperken en wanbetalingen te vermijden, voeren sommige leveranciers instapdrempels in:

- het online afsluiten van het contract;
- online factuurbeheer;
- verplichte inschrijving op een aandeel;
- enz.

Deze drempels beperken het financiële risico voor de leverancier, maar beperken eveneens de keuze van de consumenten en vooral van de kwetsbare afnemers.

Het feit dat sommige leveranciers deze drempels invoeren, zorgt er evenwel voor dat de zogenaamde 'slechte betalende' steeds bij dezelfde leveranciers terechtkomen. Daardoor ontstaat er een situatie waarbij de schulden geconcentreerd zijn in de portefeuille van deze laatste. De leveranciers bij wie deze afnemers convergeren, kunnen dus met een niet te verwaarlozen liquiditeitsrisico te maken krijgen.

5.5 Gebrek aan samenwerking tussen de marktactoren

BRUGEL stelt een toenemend corporatisme vast bij de verschillende marktpelers (leveranciers, DNB, OCMW, verenigingen enz.). De marktdynamiek en de aandacht voor kwetsbare afnemers worden niet gezien in termen van gezamenlijk belang. Men werkt niet samen om structurele en haalbare oplossingen te vinden.

Alleen de leveranciers en de OCMW's spreken openlijk met elkaar en werken samen acties uit om de administratieve en financiële problemen van de klanten in te perken.

Ook bij de private en publieke maatschappelijke actoren blijkt 'samenwerken' niet evident. De een verwijt de ander aan de basis te liggen van het hoge aantal afsluitingen.

Deze aanpak is schadelijk.

BRUGEL heeft altijd de voorkeur gegeven aan een systemische aanpak met een impact op de deelname van de verschillende actoren. De regulator wil deze rol blijven spelen om structurele oplossingen te vinden voor enerzijds de zwakke marktdynamiek en anderzijds de uitwerking van een relevant en doeltreffend beschermingsbeleid.

6 Vooruitzichten

6.1 Toenemende desinteresse voor het BHG

De energieleveranciers die in de Brusselse huishoudelijke markt willen investeren, moeten zich aanpassen aan de kenmerken van de omgeving, die kunnen worden gezien als hinderpalen voor de toetreding tot de markt of als indicatoren van slechte resultaten voor de al aanwezige actoren. Temeer omdat de Brusselse markt een beperkte omvang heeft en sociaaleconomische kenmerken vertoont die weinig goeds voorspellen voor een commercieel bedrijf, ook al is de concurrentie op de Belgische markt in haar geheel zeer sterk.

In de twee andere Gewesten van het land is het aantal nieuwe leveranciers duidelijk groter en neemt het toe, met een waaier van gediversifieerde producten tot gevolg.

Bovendien hebben sommige leveranciers te kennen gegeven dat ze hun aanwezigheid in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest willen beperken en hun productaanbod in de twee andere Gewesten willen uitbreiden. Deze trend is zelfs aanwezig bij leveranciers die niet op de eerste plaats rentabiliteit nastreven (ecologische en coöperatieve doelstelling).

Het is tot slot nuttig om te herinneren aan de commerciële beslissing van Luminus om zijn aanbod op de Brusselse markt zeer sterk in te krimpen, maar ook aan de terugtrekking van Nuon in 2010 om vergelijkbare redenen, namelijk een wetgeving die de leverancier te nadelig vindt.

6.2 Toenemende digitalisering

De meeste leveranciers schakelen geleidelijk over op de digitalisering van hun product om hun operationele kosten te drukken:

- het online afsluiten van het contract;
- online facturering;
- elektronische behandeling van vragen;
- enz.

In het digitale tijdperk kan deze aanpak volstrekt logisch lijken, maar hij blijft problematisch voor een deel van de bevolking dat de informaticavaardigheden mist die nodig zijn om deze producten te gebruiken.

Een kwetsbaar deel van de bevolking zou dus beperkt zijn in zijn keuze van het aanbod van de leveranciers. 12% van de Brusselse bevolking heeft thuis geen internettoegang (zie 4.3.2. Digitale armoede).

We moeten evenwel een onderscheid maken tussen de leveranciers die de digitalisering opleggen (en kosten aanrekenen voor papieren documenten) en de leveranciers die een elektronische administratieve verwerking alleen maar voorstellen.

6.3 Groei van de aangeboden diensten

Als gevolg van de concurrentie en de marktevolutie wordt de winstmarge van de leveranciers op de commodity steeds kleiner. De levering op zich is niet langer voldoende rendabel.

De leveranciers opteren dus voor de diversificatie van hun product door er bijbehorende diensten en producten, al dan niet in samenhang met energie, aan toe te voegen:

- installatie van fotovoltaïsche panelen;
- onderhoud van de verwarmingsketel;
- all-in product;
- verzekeringen;
- enz.

De keuze van de consument blijft dus niet langer beperkt tot zijn verbruikersprofiel, maar zal ook afhangen van zijn verwachtingen op het vlak van de diensten die het product van de leverancier aanbiedt. Daar staat tegenover dat sommige voordelige tariefaanbiedingen alleen toegankelijk zouden kunnen zijn voor actieve consumenten die over voldoende inkomsten beschikken om in te tekenen op deze diensten.

In een context van energietransitie en een kleine marge op de commodity lijken de energieleveranciers voor een diversificatie van de naast de levering aangeboden diensten te kiezen.

6.4 Toenemende kloof tussen het BHG en de overige Gewesten

Het te strenge reguleringskader en het hogere risico van wanbetaling zetten sommige leveranciers ertoe aan om het aantal beschikbare producten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te beperken. De twee andere Gewesten krijgen bijgevolg een ruimer, beter toegankelijk en voor de consument interessanter aanbod.

Omdat de twee andere Gewesten voor de voorafbetaling na een beperkte schuldperiode hebben gekozen, blijft het risico voor de leverancier er beperkt tot die periode (± 3 maanden). Dit risico kan perfect worden becijferd van zodra het voorgestelde tarief is opgesteld. Bovendien zijn de administratieve en gerechtskosten beperkt, omdat er geen beroep wordt gedaan op het vredegericht om een contract stop te zetten.

6.5 Toename van de instrumenten om het onderscheid te maken tussen goede en slechte betalers

Het is paradoxaal dat op een vrijgemaakte markt de commerciële spelers alles in het werk stellen om het aantal nieuwe afnemers te beperken. Anders dan in de twee andere Gewesten hebben in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bepaalde leveranciers controlecellen opgericht voor de instap van nieuwe klanten. Deze screenings zijn duidelijk bedoeld om het risico voor de leverancier maximaal te beperken.

Aangezien de leverancier, anders dan in de twee andere Gewesten, de volledige schuldenlast draagt, zonder een wettelijke termijn die er een eind aan maakt, zal hij zoals reeds vermeld alles in het werk stellen om 'slechte betalende' uit zijn portefeuille te weren.

Deze praktijken worden steeds vaker toegepast en zijn het resultaat van enerzijds het beperkte aantal actieve leveranciers dat aanbiedingen zonder bijkomende voorwaarden voorstelt en anderzijds het steeds grotere aantal klanten van wie het contract niet wordt verlengd als gevolg van betalingsproblemen. Daardoor krimpt het aantal leveranciers bij wie een contract kan worden afgesloten. De volgende praktijken worden toegepast: doelgerichte geografische prospectie, inschakelen van lokale onderaannemers, afzonderlijke follow-up van de invordering voor nieuwe klanten enz.

Het gebrek aan pasklare antwoorden op de problematiek van de kwetsbare klanten zet sommige leveranciers ertoe aan om een uitsluitingsbeleid op het randje grens van de wettelijkheid toe te passen: ze eisen een borgstelling, vragen het betalingsbewijs van de facturen van de vorige leverancier, willen de gezinssamenstelling kennen enz. Dit roept duidelijk de vraag van een oneerlijke concurrentie op. De toepassing van deze commerciële strategieën leidt tot een vermindering van de *bad debt* van de leverancier, ten koste van de leveranciers die zich wel aan de geldende wetgeving houden.

Men kan de Brusselse energiemarkt niet dynamiseren door bepaalde afnemers uit te sluiten, maar wel door een efficiënt en evenwichtig beschermingssysteem in te voeren.

Met het oog op een eerlijke concurrentie op de markt stelt BRUGEL voor om de acties van sommige leveranciers die gericht zijn op het beperken van risicocliënteel, scherper te controleren.

7 Conclusie

Dit advies op eigen initiatief, in het verlengde van advies 265Bis (BRUGEL-AVIS-20181002-265bis) betreffende de toestand van de huishoudelijke energiemarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest van 8 oktober 2018, schetst een zorgwekkend beeld van de huidige situatie van de Brusselse energiemarkt.

We kunnen niet anders dan constateren dat de situatie niet verbeterd is en dat men snel structurele oplossingen moet vinden om de toenemende energiearmoede in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aan te pakken en de goede werking en aantrekkelijkheid van de Brusselse energiemarkt te waarborgen.

Dankzij de raadpleging van de marktactoren (vermeld in hoofdstuk 3) konden de rechtstreeks betrokkenen bij de goede werking van de markt, één jaar na het advies 265Bis, een stand van zaken maken over de tekortkomingen van de markt en de voorgestelde oplossingspistes.

De recente statistieken (zie hoofdstuk 4) belichten de regionale discrepanties wat betreft de leiderspositie van de historische leverancier en het geringe aantal aanbiedingen en leveranciers op de Brusselse markt. Ze wijzen ook op enerzijds het relatieve aandeel van het (aan concurrentie onderworpen) elektriciteits- of gasverbruik in de totaalfactuur van de consument en anderzijds de daling van het aantal gevallen waarin de procedure via het vrederecht wordt toegepast, die als lang en duur wordt beschouwd.

De verontrustende bevindingen (zie hoofdstuk 5) en de ontwikkelingsvooruitzichten op korte en middellange termijn (zie hoofdstuk 6) voorspellen nauwelijks een verbetering van de situatie en wijzen op de spanningen die worden veroorzaakt door het onaangepaste reguleringskader van de Brusselse markt.

Rekening houdend met deze bevindingen zal BRUGEL vanaf 2020 het initiatief nemen om alle betrokken actoren bijeen te brengen. Het is de bedoeling om oplossingen te vinden voor de aangehaalde problemen.

* *

*