



Rechten van  
de huishoudelijke verbruikers

2013

**brugel** ● ●  
DE BRUSSELSE REGULATOR VOOR ENERGIE

### Wettelijke grondslagen

Op grond van artikel 30bis §2 9° van de elektriciteitsordonnantie, dient BRUGEL:

«bij de Brusselse Hoofdstedelijke Regering jaarlijks een verslag mee te delen over de uitvoering van zijn verplichtingen, de getroffen maatregelen en de verkregen resultaten, de evolutie van de gewestelijke elektriciteits- en gasmarkt en de naleving van de openbare dienstverplichtingen door de distributienetbeheerder en de leveranciers, in het bijzonder in het domein van de rechten van de huishoudelijke gebruikers.

BRUGEL publiceert binnen de maand van zijn aanneming haar jaarlijkse verslag op haar website;»

Artikel 25 §1 van de elektriciteitsordonnantie werd opgesteld als volgt:

Vóór 31 maart van ieder jaar maakt de distributienetbeheerder een verslag van de uitvoering van alle openbare dienstopdrachten en -verplichtingen over aan de Regering die verwezenlijkt werden tijdens het voorbije jaar alsook van de daaraan verbonden rekeningen. De Regering keurt dit verslag goed na advies van Brugel.

Het verslag en de rekeningen worden na goedkeuring door de Regering overgemaakt aan het Brussels Hoofdstedelijk Parlement. De Regering kan de vorm en de inhoud van het verslag bepalen.

Dit document beantwoordt aan de verplichting van BRUGEL om een jaarlijks verslag op te maken over de rechten van de huishoudelijke verbruikers en een advies uit te brengen over de uitvoering van de openbare dienstverplichtingen en -opdrachten van SIBELGA, luik huishoudelijke afnemers. De andere aspecten van het verslag over de openbare dienstverplichtingen (ODV) van SIBELGA, meer bepaald de openbare verlichting, worden in een apart advies besproken.



## Inhoudsopgave

1	Context die toelaat om de energiearmoede te analyseren	1	4.2	De voorwaarden voor de toekenning van het statuut van beschermde afnemer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	11
1.1	Sociaaleconomisch overzicht van de situatie in het BHG	1	4.3	De methode voor de berekening van het specifiek sociaal tarief op federaal niveau	12
1.2	Situering van de gas- en elektriciteitsprijzen	2	4.4	Verdeling van de beschermde afnemers bij de noodleverancier	12
1.3	Overzicht van de beschermingsmaatregelen genomen door de federale staat	4	4.5	Beheer van de dienst beschermde afnemers bij Brugel	14
1.4	Innings- en beschermingsprocedure in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	5	4.5.1	De wettelijke grondslag en de procedure	14
2	De gegevens van de leveranciers - Inningsprocedure en statistische gegevens over de gezinnen	6	4.5.2	De aanvragen die bij BRUGEL worden ingediend	15
2.1	Algemene principes	6	4.5.3	Het profiel van de aanvrager bij Brugel	17
2.2	Aanmaningen en ingebrekestellingen	6	5	De winterlevering	19
2.3	Schulden bij commerciële leveranciers	7	6	De schulden «energiefactuur» in Brussel bij de noodleverancier	20
3	De vermogensbegrenzers	7	6.1	Analyse van de gegevens van het verslag over de uitvoering van de openbare dienstverplichtingen	20
3.1	De plaatsingen en verwijderingen	9	7	De openbare dienstverplichtingen	20
4	Het statuut van beschermde afnemer	10	7.1	De controle ervan	20
4.1	De voorwaarden voor de toekenning van het statuut van beschermde afnemer op federaal niveau	10	7.2	De kost van de openbare dienstverplichtingen	21
			8	Bijlagen	22

## Lijst van de illustraties

<b>Figuur 1</b>	Evolutie van de commodity (prijs van het elektron) - standaardleverancier - mediane klant elektriciteit	3	<b>Figuur 11</b>	Aantal ingebrekestellingen verstuurd door de leveranciers voor elektriciteit in 2013	22
<b>Figuur 2</b>	Evolutie van de prijs per Kwh - standaardleverancier - mediane klant elektriciteit	3	<b>Figuur 12</b>	Aantal ingebrekestellingen verstuurd door de leveranciers voor gas in 2013	22
<b>Figuur 3</b>	Aantal vermogensbegrenzers tijdens de periode 2007-2013	8	<b>Figuur 13</b>	Gemiddeld verschuldigd bedrag van de betalingen die moesten worden verricht in het kader van het afbetalingsplan in 2013 - Elektriciteit	23
<b>Figuur 4</b>	Aantal geïnstalleerde vermogensbegrenzers op 31 december 2013 per type	8	<b>Figuur 14</b>	Evolutie van het bedrag van de gecumuleerde schulden van de klanten bij de commerciële leveranciers - Elektriciteit - periode 2011 tot 2013	23
<b>Figuur 5</b>	Verdeling (in %) van de beschermde afnemers volgens aanvraagkanaal in 2012 en 2013	12	<b>Figuur 15</b>	Evolutie van het bedrag van de gecumuleerde schulden van klanten bij de commerciële leveranciers Gas - periode 2011 tot 2013	23
<b>Figuur 6</b>	Verdeling (in %) van de beschermde afnemers volgens aanvraagkanaal in 2013	13	<b>Figuur 16</b>	Gemiddeld verschuldigd bedrag van de betalingen die moesten worden verricht in het kader van het betalingsplan in 2013 - Gas	24
<b>Figuur 7</b>	Verdeling van de aanvragen per energie	17			
<b>Figuur 8</b>	Aantal aanvragen per schuldbedrag sinds juli 2013	18			
<b>Figuur 9</b>	Voornaamste inkomensbron van de aanvragers	18			
<b>Figuur 10</b>	Aanvraag per inkomensschijf sinds juli 2013	19			

## Liste des Tabel

<b>Tabel 1</b>	Succespercentage vervangingen/plaatsingen en verwijderingen van begrenzers in 2013	9	<b>Tabel 6</b>	Evolutie van het aantal bevoorradde leveringspunten onder het regime van de winterlevering in 2013 - Gas	19
<b>Tabel 2</b>	Aantal gemiddelde bezoeken die noodzakelijk zijn om te slagen voor de activiteit vermogensbegrenzer	9	<b>Tabel 7</b>	Verdeling van de onbetaalde rekeningen bij de noodleveranciers voor de actieve afnemers - jaar 2013	20
<b>Tabel 3</b>	Referentie-inkomen voor het bekomen van het statuut van beschermde afnemer via BRUGEL	15	<b>Tabel 8</b>	Algemeen overzicht van de kosten en de financiering van de openbare dienstverplichtingen in 2013 voor elektriciteit en gas	21
<b>Tabel 4</b>	Statistieken over de behandeling van de dossiers door BRUGEL	16			
<b>Tabel 5</b>	Evolutie van het aantal bevoorradde leveringspunten onder het regime van de winterlevering in 2013 - Elektriciteit	19			

# 1 Context die toelaat om de energiearmoede te analyseren

## 1.1 Sociaaleconomisch overzicht van de situatie in het BHG

Om de cijfers met betrekking tot de energiesituatie van de Brusselse huishoudelijke afnemers in perspectief te plaatsen, brengen we enkele belangrijke cijfers in herinnering die een overzicht geven van de sociaaleconomische situatie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest<sup>1</sup>.

Tussen 1989 en 1997 ziet men dat elk jaar een gedeelte van de inwoners het Brussels Hoofdstedelijk Gewest verlaat om in de rand te gaan wonen en een grotere woning met tuin te betrekken. Dat verschijnsel noemen we periurbanisatie. Niettemin is de Brusselse bevolking opnieuw beginnen toenemen sinds 1997, voornamelijk als gevolg van het externe migratiesaldo.

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vertegenwoordigt bijna 10% van de Belgische bevolking en volgens de vooruitzichten die het Federaal Planbureau heeft opgesteld, zal de aangroei van de Brusselse bevolking in de komende jaren aanhouden, nog steeds dankzij de internationale migratie. Deze migraties beïnvloeden niet alleen de evolutie, maar ook de samenstelling van de bevolking.

In 2008 vertegenwoordigde de buitenlandse bevolking in het BHG 28% van de bevolking tegenover 9% in heel het land, een cijfer dat sinds 1989 stabiel is gebleven. We doen opmerken dat het aandeel van de Europese ingezetenen in 20 jaar is gestegen van 41% tot 67%. Die stijging is te verklaren door de talrijke landen die zijn toegetreden tot de Europese Unie, die van 12 naar 27 lidstaten is geëvolueerd van 1989 tot 2009, en door de versterking van het statuut van Brussel als hoofdstad van Europa. Naar schatting zou 12% van de tewerkstelling in het BHG worden gegenereerd door de internationale instellingen.

We doen tevens opmerken dat de grote immigraties vanuit het buitenland de leeftijdsstructuur van de bevolking hebben

beïnvloed. In tegenstelling tot de rest van het land, wordt Brussel gekenmerkt door een verjonging van de bevolking. De hoofdstad oefent een aantrekkingskracht uit op de jongeren die zich er vestigen om te studeren en er daarna werk vinden.

### De levensstandaard in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Het inkomen van de Brusselaars stijgt niet even snel als de bevolking.

Volgens de studie van de FOD Economie van november 2013<sup>2</sup> bedroeg het gemiddeld netto belastbaar inkomen per inwoner in België 16.106€ in 2011.

Het gemiddeld inkomen van de Brusselaars bedroeg 12.885€, tegenover 17.146€ voor Vlaanderen en 15.277€ voor Wallonië. Het gemiddeld inkomen van de Brusselaars ligt dus 20% lager dan het Belgisch gemiddelde.

In 1985 lag het beschikbaar inkomen van de Brusselaars nog hoger dan het Belgisch gemiddelde (105%) en was Brussel het gewest met het hoogste inkomen per inwoner. In de loop van de decennia is dit inkomen sterk teruggelopen en hoewel het BBP per inwoner van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest **twee keer hoger is dan in de rest van het land**, is het beschikbaar inkomen van de Brusselaars vandaag lager dan het Belgisch gemiddelde (95%).

Als we het inkomen per inwoner van de 19 gemeenten vergelijken, stellen we vast dat er grote verschillen zijn tussen de inkomens binnen het Gewest. Het verschil tussen de rijkste en de armste gemeente is echter kleiner geworden in de periode 1989-2005 en de daling was groter in de rijkste gemeenten. Bijvoorbeeld, voor een basis «België = 100», stond Sint-Pieters-Woluwe op 141 in 1989 en op 112 in 2005. Hetzelfde geldt voor Ukkel dat van 131 naar 110 is geëvolueerd.

<sup>1</sup> BISA: «Conjunctuurbarometer van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest» 04/2012; 10/1 2013

<sup>2</sup> Studie van de FOD Economie, Algemene Directie Statistiek en Economische Informatie, nov 2013



Bovendien wordt de achteruitgang van de levensstandaard van de Brusselaars ten opzichte van het nationaal gemiddelde bevestigd door andere statistieken, waaronder met name de statistieken over het bedrag dat aan de leeflonen (ex-minimumuitkering) wordt toegekend.

Voor een nationale basis van 100, stond de hoofdstad op 140 in 1989 en op 250 in 2005.

Er zijn meerdere verklaringen voor de daling van de levensstandaard van de Brusselaars ten opzichte van het nationale gemiddelde. Zonder al te ver uit te wijden, kunnen we het verschijnsel van de periurbanisatie noemen, dat is begonnen in de jaren 1960 en tot gevolg heeft dat de minst begoede gezinnen in de stad blijven wonen. Bovendien is Brussel een stadsgewest. Omdat stadsgewesten als aantrekkelijk en gunstig op het vlak van werkgelegenheid worden beschouwd, trekken ze meer mensen met een laag inkomen aan die afkomstig zijn uit eigen land of uit het buitenland.

Het is ook belangrijk erop te wijzen dat de inkomens van bepaalde Europese ambtenaren of diplomaten niet in de beschikbare statistieken zijn opgenomen.

Om deze korte analyse van de sociaaleconomische situatie in het BHG af te ronden, kunnen we nog vermelden dat de gemiddelde groeivoet van het BBP over de periode van 1989 tot 2007 2,03% bedraagt tegenover 2,3% voor de rest van het land. De experts verklaren dit verschil door de financiële crisissen van 1998, 2000 en 2008.

Tot besluit kunnen we de tewerkstellingsgraad van het Brussels Gewest nog vermelden, die gestagneerd is tussen 1989 en 2007: ze bedroeg 55,7% in 2007 tegenover 62,9% voor het hele land. Het aantal niet-werkende werkzoekenden (NWW) is dan weer bijna verdubbeld in 20 jaar, gaande van iets minder dan 50.000 personen in 1989 tot meer dan 90.000 in 2008.

Het grote aandeel laaggeschoolde werklozen in Brussel is met name te verklaren door de mismatch tussen de vraag van de Brusselse bedrijven naar hooggeschoolde werknemers, als gevolg van de ontwikkeling van de tertiaire sector gedurende tientallen jaren, en het aanbod van laaggeschoolde werknemers.

Tot besluit vermelden we dat al deze gegevens tot doel hebben de cijfers die we verder in dit document zullen behandelen, en die de sociaaleconomische situatie van de energiemarkt in het BHG beschrijven, nader toe te lichten. Het is ook belangrijk eraan te herinneren dat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een stadsgewest is en dat heeft onvermijdelijk tot gevolg dat we deze gegevens op een andere manier moeten bekijken dan de gegevens van de andere Gewesten.

## 1.2 Situering van de gas- en elektriciteitsprijzen

Laten we opnieuw vertrekken van de grafieken die we eerder in dit rapport hebben getoond en die de evolutie van de jaarlijkse gas- en elektriciteitsfactuur van een mediane Brusselse klant tonen sinds 2008. Als we alleen de prijs van het elektron of de molecule bekijken, zonder rekening te houden met de distributie- en transmissietarieven, de taksen en toeslagen, stellen we vast dat de elektriciteitsprijs sinds 2008 niet gestegen is voor een mediane klant in Brussel (zie figuur 1 en figuur 2), ook al zien we schommelingen van jaar tot jaar.

We moeten deze grafieken in perspectief plaatsen met wat volgt en vooral wanneer we de schulden bij de leveranciers en het aantal geplaatste vermogensbegrenzers zullen bespreken. We zullen vaststellen dat deze cijfers de prijscurve weergegeven in de genoemde figuren niet volgen.

**Figuur 1**

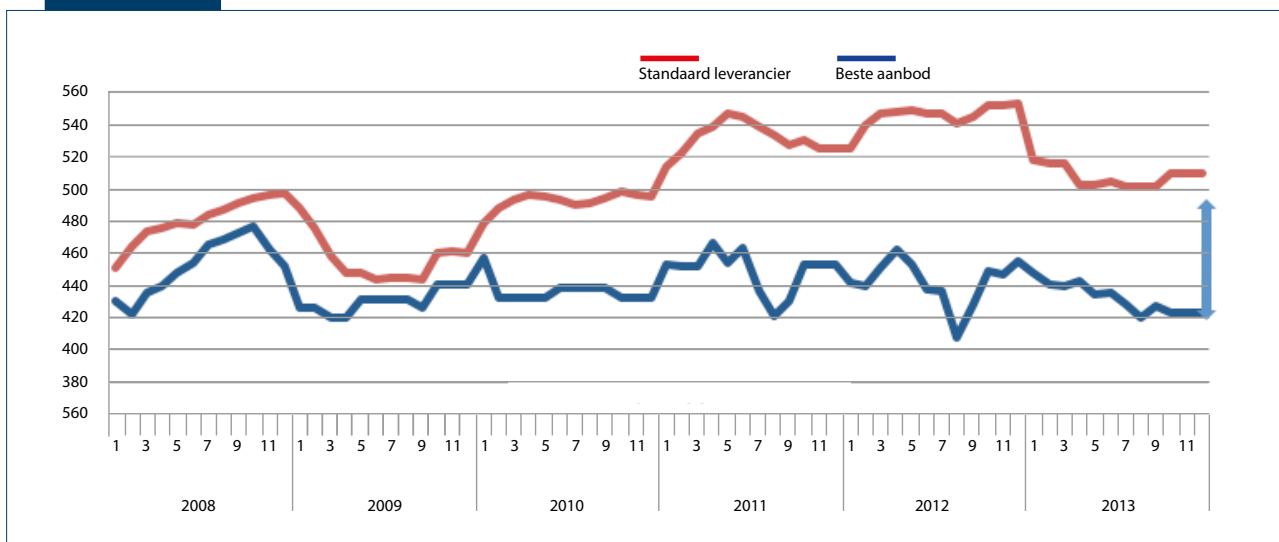
*Evolutie van de commodity (prijs van het elektron) - standaardleverancier - mediane klant elektriciteit*



Bron: BRUSIM-BRUGEL

**Figuur 2**

*Evolutie van de prijs per Kwh - standaardleverancier - mediane klant elektriciteit*



Bron: BRUSIM-BRUGEL

Deze tabellen zijn een simulatie. Ze tonen aan dat de elektriciteitsprijs niet noodzakelijk is gestegen sinds 2007.

### 1.3 Overzicht van de beschermingsmaatregelen genomen door de federale staat

Het is nuttig om alle beschermingsmaatregelen die de federale staat voor de energiemarkt heeft genomen, nog eens in herinnering te brengen. De belangrijkste zijn opgenomen in het nieuwe akkoord **“De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt”** dat door alle energieleveranciers werd ondertekend en van kracht is sinds 1 januari 2014.

Dit “akkoord” heeft betrekking op de eerlijke handelspraktijken jegens de consumenten, en dit overeenkomstig de bepalingen van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming. Het dekt de volgende materies: de prijstransparantie, de marketing- en verkooptechnieken, de verandering van gas- en elektriciteitsleverancier, de verhuizing, de communicatie van de leverancier naar de consument, de klachtenbehandeling...

De Algemene Directie “Controle en Bemiddeling” van de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, ziet toe op de correcte toepassing van dit akkoord en van de gedragscode. Een andere maatregel die op federaal niveau werd genomen: het “Vangnet”, een mechanisme dat de goede toepassing en de marktconformiteit van de door de leveranciers toegepaste indexeringsformules en hun indexeringsparameters voor de energiecontracten controleert. De CREG, die instaat voor de correcte uitvoering, ziet erop toe dat de energieprijzen die de leveranciers aan de huishoudelijke afnemers en de KMO's voorstellen, binnen het gemiddelde van de buurlanden blijven. Ze analyseert deze parameters en publiceert elke maand een overzicht en de evolutie van de prijzen in België en in de buurlanden.

De indexering van de variabele energieprijz die aan de huishoudelijke afnemers en de KMO's wordt gefactureerd, mag slechts maximum vier keer per jaar worden toegepast.

De CREG controleert of de indexeringen de correcte weergave zijn van de indexeringsformule die in het contract staat en of de gebruikte indexeringsparameters de criteria, vermeld in het Koninklijk Besluit van 21 december 2012, respecteren<sup>3</sup>).

Laten we nu de wet bespreken betreffende de sociale begeleiding inzake energie, ook “het fonds Vande Lanotte” genoemd.

Dit fonds werd opgericht door de wet<sup>4</sup> van 4 september 2002 houdende toewijzing van een opdracht aan de openbare centra voor maatschappelijk welzijn inzake de begeleiding en de financiële maatschappelijke steunverlening inzake energielevering aan de meest hulpbehoevenden, ten uitvoer gebracht door het Koninklijk Besluit van 24 maart 2007, **tot vaststelling van de nadere regels betreffende een federale bijdrage bestemd voor de financiering van bepaalde openbare dienstverplichtingen en van de kosten verbonden aan de regulering van en controle op de elektriciteitsmarkt.**

Deze federale bijdrage wordt geheven in de vorm van een toeslag op de kWh<sup>5</sup> die per verbruikslocatie van het transmissienet of het gewestelijk transmissienet afgenomen worden door de eindafnemers, ook in de voorschotfacturen, proportioneel met de geschatte jaarlijkse afname en geregulariseerd met de afrekeningsfactuur.

Het bedrag bestemd voor de financiering van het fonds bedraagt voor 2002 en de volgende jaren 24.789.352 euro. Het wordt jaarlijks geïndexeerd met als basisindex het indexcijfer van consumptieprijzen van de voorlaatste maand van het jaar t-1, volgens de formule: €24.798.352 x indexcijfer (van de maand november van het jaar T-1). Concreet wordt het jaarlijks bedrag voor de jaren 2012, 2013, 2014 vastgesteld op het niveau van 1 januari 2012. Het bedraagt 33.336.087 €. Deze bepaling is gelijkaardig voor gas, met een fonds van 22.207.440 €. Deze federale bijdrage, geheven door ELIA<sup>6</sup>, wordt aan de

<sup>3</sup> KB van 21/12/2012 ter bepaling van de exhaustieve lijst van toegelaten criteria voor de indexering van de elektriciteitsprijzen door de leveranciers

<sup>4</sup> POD Maatschappelijke Integratie. [www.mi-is.be/themes/energy/energiefonds/index\\_fr.htm](http://www.mi-is.be/themes/energy/energiefonds/index_fr.htm)

<sup>5</sup> De toeslag per afgenomen kWh is gelijk aan de som van zes termen waarvan elke term een breuk is, waarvan de teller respectievelijk overeenstemt met

elk van de jaarlijkse bedragen die voor het lopende jaar t door de federale bijdrage moeten worden gedekt, zoals bedoeld in artikel 3 en berekend overeenkomstig deze bepalingen, en de noemer gelijk is aan de totale hoeveelheid kWh die in het jaar t-2 voorafgaand aan het te financieren boekjaar t van het transmissienet afgenomen werd voor verbruik in België.

CREG gestort, die ze doorstort naar de OCMW's volgens een verdeelsleutel die wordt opgelegd door de POD Integratie.

De middelen die aan de OCMW's worden gestort, stellen hen in staat om personeel aan te werven dat zal instaan voor het beheer van de schulden enerzijds en de betaling van de energiefacturen van de meest hulpbehoevenden aan de leverancier en de noodleverancier anderzijds. Zo is het fonds een instrument in de strijd tegen de energiearmoede. Logisch gezien laat het toe om de schulden bij de leveranciers te verminderen en het klantenrisico te beperken.

Deze beschermingsmaatregel, ingesteld door de federale overheid, heeft een rechtstreekse invloed op het beleid van de regionale overheid en, bijgevolg, op het aantal afnemers dat jaarlijks beschermd wordt.

Bovendien is de berekening die in 2007 werd opgesteld, niet meer helemaal aangepast aan de toenemende behoeften van de OCMW's. Zij worden geconfronteerd met nieuwe aanvragen, afkomstig van een laag van de bevolking die voorheen geen beroep moest doen op sociale bijstand. Ze moeten hun werking heroriënteren en de rechtstreekse bijstand beperken.

We komen later terug op de problematiek van dit "fonds", die een sterke impact heeft op de Brusselse markt.

## 1.4 Innings- en beschermings-procedure in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De elektriciteitsordonnantie en <sup>7</sup> de gasordonnantie <sup>8</sup> werden oorspronkelijk opgesteld met een bijzondere aandacht voor de bescherming van de verbruikers. Dit is het resultaat van een driedelige vaststelling:

1. een historische vaststelling: reeds vóór de vrijmaking hechtte de wetgeving betreffende de Brusselse energiemarkt al veel

belang aan de bescherming van de verbruikers en in het bijzonder van de verbruikers in een precare situatie. Zo was een beroep op het vrederecht al verplicht voor elke afsluiting van de huishoudelijke afnemers.

2. een sociaaleconomische vaststelling: het Brussels Hoofdstedelijk Gewest onderscheidt zich, zoals we hebben gezien, van de andere Gewesten van het land door een groter percentage van de bevolking dat zich in een kwetsbare situatie bevindt;
3. een technische vaststelling: de toegang tot energie is een onontbeerlijke voorwaarde om een leven te kunnen leiden dat voldoet aan de criteria van de menselijke waardigheid.

Op 20 juli 2011 werden deze ordonnances grondig gewijzigd. De middelen ter bescherming van de verbruikers werden versterkt en er werden technische wijzigingen geïntegreerd voor een betere werking hiervan. De wijzigingen die aan de ordonnantie werden aangebracht, betreffen zowel de commerciële leveranciers als de afnemers.

Wat de leveranciers betreft, heeft de wetgever gefocust op de verplichting tot transparantie van de commerciële aanbiedingen en op de verplichting voor de leverancier om een aanbieding te doen aan elke afnemer die geen schulden heeft uitstaan bij het bedrijf van de leverancier. De wetgever wilde ook de inningskosten beperken tot 55 euro om de afnemer tegen elk misbruik te beschermen.

De afnemer is van zijn kant verplicht om een contract aan te gaan met een commerciële leverancier en zijn facturen te betalen.

Deze nieuwe wettelijke bepalingen zijn volledig van kracht geworden in de loop van 2012 en 2013. Ze hebben allemaal als motivatie het respect voor de menselijke waardigheid, de begeleiding van de gezinnen in financiële moeilijkheden bij

<sup>6</sup> BNB "Jaarlijks evaluatieverslag over het vangnetmechanisme van de detailhandelsprijzen voor gas en elektriciteit" maart 2014. Wet van 8/01/2012 tot wijziging van de wet van 29/04/1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt en de wet van 12/04/1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen.

<sup>7</sup> Ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

<sup>8</sup> Ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende wegensretributies inzake gas en elektriciteit en houdende wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.



hun leverancier van bij de aanvang van de schuldopbouw, evenals de administratieve vereenvoudiging.

Samengevat hebben de wijzigingen die door de ordonnantie van 20 juli 2011 werden aangebracht, betrekking op het volgende:

- Vervanging van de vermogensbegrenzers van 1.380 W door vermogensbegrenzers van 2.300 W;
- Mogelijkheid om, na een sociaal onderzoek, het vermogen van 4.600 W na 6 maanden te laten herstellen door het OCMW;
- Toekenning van het statuut van beschermde afnemer vanaf de eerste ingebrekestelling;

- Toekenning van het statuut van beschermde afnemer via het OMNIO-kanaal;
- Verplichting die aan Sibelga wordt opgelegd om de voorwaarden voor de toekenning van het statuut van beschermde afnemer periodiek te controleren;
- Verbod om tot afsluitingen van energie over te gaan tijdens de winterperiode (1/10 tot 31/03).

We zullen bespreken nu de kern bespreken van de problematiek van de consumentenbescherming door de gegevens van de leveranciers en de distributienetbeheerder te analyseren.

## 2 De gegevens van de leveranciers Inningsprocedure en statistische gegevens over de gezinnen

### 2.1 Algemene principes

De inningsprocedures, voorzien door de gasordonnantie en de elektriciteitsordonnantie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, hebben zonder meer de bedoeling het risico op een afsluiting van de energievoorziening van de gezinnen, en voornamelijk van de kwetsbare gezinnen te beperken door het hun mogelijk te maken oplossingen te vinden, hetzij van financiële aard, hetzij via de bescherming van het statuut van beschermde afnemer.

Ze worden omschreven in de artikelen 20quater van de gasordonnantie en 25sexies van de elektriciteitsordonnantie.

Vereenvoudigd bevatten ze de volgende stappen:

1. versturen van een aanmaning binnen de 15 dagen na de vervaldatum van de factuur;
2. versturen van een ingebrekestelling per aangetekende brief en per gewone post ten vroegste binnen de 15 dagen en ten laatste binnen de 30 dagen volgend op het versturen van de aanmaning;
3. voorstel van een redelijk betalingsplan dat door de leverancier ten laatste 7 dagen na het versturen van de ingebrekestelling wordt overgemaakt;

4. plaatsing van een vermogensbegrenzer binnen de 20 dagen volgend op de ingebrekestelling (enkel in geval van achterstallige betaling van een elektriciteitsfactuur);
5. aanvraag tot ontbinding van het contract bij een vrederechter ten vroegste 60 dagen na de ingebrekestelling voor de achterstallige betaling voor gas en 60 dagen na de aanvraag voor de plaatsing van de vermogensbegrenzer voor de achterstallige betaling voor elektriciteit. De aanvraag tot ontbinding van het contract wordt door de rechter ontvankelijk verklaard op voorwaarde dat alle vorige stappen gevolgd werden en dat het betalingsplan niet werd nageleefd door de afnemer.

### 2.2 Aanmaningen en ingebrekestellingen

Als een afnemer zijn facturen niet heeft betaald vóór de vervaldatum, kunnen de leveranciers de inningsprocedure opstarten door hem een aanmaning te sturen.

In de loop van 2013 hebben de commerciële leveranciers 776.305 aanmaningsbrieven verstuurd, tegenover 786.394 in 2012, voor achterstallige betalingen voor elektriciteit en,

voor gas: hebben ze 639.096 aanmaningsbrieven verstuurd in 2013 tegenover 580.906 in 2012.

Over dezelfde periode werden er 155.161 brieven van ingebrekestelling verstuurd door de commerciële leveranciers voor een elektriciteitsgeschil en 136.596 voor een gasgeschil. In 2012 werden er 160.359 brieven verstuurd voor elektriciteit en 125.042 voor een gasgeschil.

We doen opmerken dat de leveranciers één aanmaningsbrief of één brief van ingebrekestelling kunnen versturen als de afnemer voorzien wordt van beide soorten energie. Conform de wetgeving, worden de cijfers van beide energiesoorten ons echter apart meegedeeld. In werkelijkheid ligt het aantal effectief verstuurd brieven lager dan de som van de aanmaningen en ingebrekestellingen voor elektriciteit en gas.

## 2.3 Schulden bij commerciële leveranciers

Vanaf het moment dat een factuur leidt tot een aanmaningsbrief, worden de verschuldigde bedragen opgenomen in de schuldenlast van de leverancier.

Op 31 december 2013 bedroeg de uitstaande schuld bij alle commerciële leveranciers samen voor elektriciteitsleveringen

in totaal 32.981.855 miljoen euro tegenover 26.657.537,67 euro in 2012.

Eens te meer doet zich de kwestie voor van de terugbetaling van deze schulden en van de bedragen die bij de oninvorderbare schulden zullen worden ondergebracht door de commerciële leveranciers.

Door het bedrag van de schulden voor elke leverancier met het aantal leveringspunten te vergelijken, stellen we een grote ongelijkheid vast tussen de leveranciers onderling. Deze verschillen geven blijk van de verschillende filosofieën in de aanpak van schulden. De leveranciers met een grotere schuldenverhouding zijn degenen die de procedures voor de ontbinding van het contract niet systematisch opstarten. Op dit vlak is er geen verandering ten opzichte van 2012.

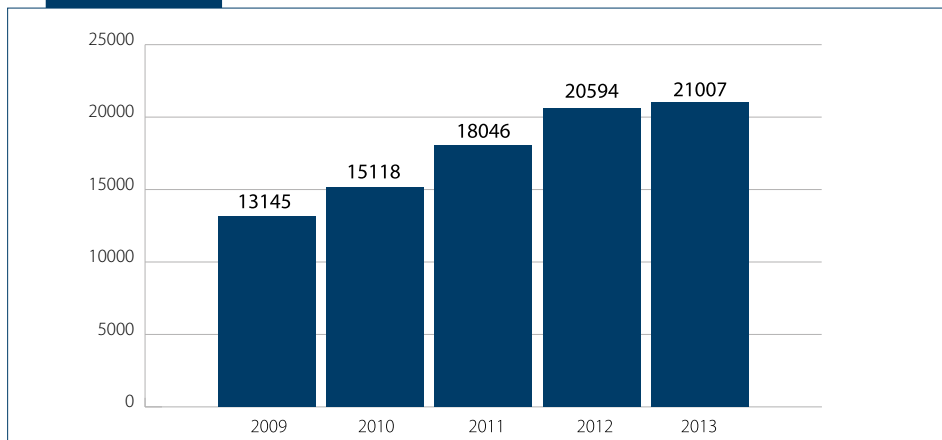
Dat is gedeeltelijk te verklaren door de economische crisis die de Brusselse huishoudelijke afnemers treft, zoals vermeld in het eerste deel, maar ook door het feit dat de OCMW's minder energiefacturen ten laste nemen als gevolg van de financiële moeilijkheden waarmee veel OCMW's kampen, aangezien het bedrag dat hen wordt toegekend om de energiekloof te dichten, de voorbije drie jaar is gedaald.

## 3 De vermogensbegrenzers

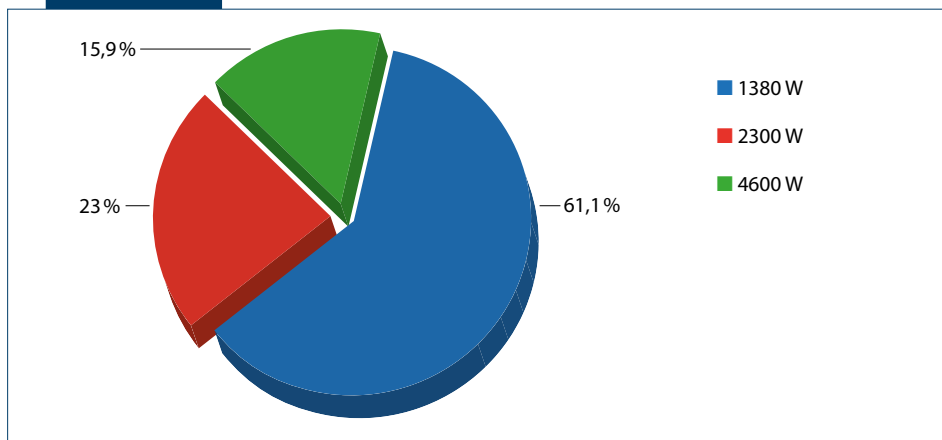
We herinneren eraan dat de leverancier de procedure voor de plaatsing van een vermogensbegrenzer mag, maar niet moet, opstarten bij ontstentenis van betaling binnen de zeven dagen na de ontvangst van de ingebrekestelling. Dit is een noodzakelijke voorwaarde voor de commerciële leverancier om een aanvraag tot ontbinding van het contract in te dienen bij het vredege recht. De plaatsing hoeft echter niet meer effectief te zijn om de aanvraag tot ontbinding in te dienen.

In het kader van zijn openbare dienst opdrachten, voorzien in artikel 24 van de elektriciteitsordonnantie, is de noodleverancier ook belast met de plaatsing en verwijdering van de vermogensbegrenzers bij de huishoudelijke afnemers. We kunnen echter niet anders dan vaststellen dat het aantal vermogensbegrenzers voortdurend stijgt, tot 21.007 einde 2013, hetzij een stijging met 413 eenheden. Dit betekent dat ongeveer 4,1% van de gezinnen een vermogensbegrenzer heeft.

Deze stijging is niettemin veel kleiner dan in de voorbije jaren en dat is op zich al positief.

**Figuur 3***Aantal vermogensbegrenzers tijdens de periode 2007-2013*

BRON: SIBELGA

**Figuur 4***Aantal geïnstalleerde vermogensbegrenzers op 31 december 2013 per type*

Bron: SIBELGA 2013

We stellen vast dat meer dan 60% van de geïnstalleerde begrenzers een capaciteit hebben van 2.300 W.

Slechts 23% van de al of niet beschermde gezinnen met een begrenzer hebben een begrenzer van 4.600 W. We herinneren eraan dat alleen de OCMW's deze verhoging

kunnen vragen na een sociaal onderzoek en dit voor een periode die beperkt is tot 6 maanden.

Toch heeft 2/3 van de beschermde afnemers een begrenzer van 4.600 W; dit is enerzijds te verklaren door het feit dat deze gezinnen een nauwere relatie hebben met de OCMW's

en dus een betere kennis hebben van de bepalingen van de ordonnantie dan de niet-beschermden huishoudelijke afnemers. Anderzijds wordt de verhoging van de begrenzer gevraagd na een sociaal onderzoek en de niet-beschermden huishoudelijke afnemers kunnen negatief staan tegenover deze “inbreuk” op hun familiale intimiteit en zelf weigeren om een beroep te doen op deze procedure.

We kunnen ons dus vragen stellen over de relevantie van het toepassen van dit type procedure voor de niet-beschermden afnemers.

We stellen ook vast dat 16% van de gezinnen zich nog steeds tevreden stellen met een begrenzer van 1.380 W en dit, ondanks de informatie die SIBELGA heeft verspreid na de wijziging van de ordonnantie in 2011. We denken dat, zelfs als ze op de hoogte zijn, een gedeelte van de afnemers met een vermogensbegrenzer en meer bepaald de beschermden afnemers, tevreden is met dit beperkte beschikbare vermogen dat, op een bepaalde manier, uiteindelijk hun elektriciteitsfactuur beperkt.

Elke aanvraag voor de plaatsing van een begrenzer vanwege de leverancier moet gekoppeld zijn aan het meedelen aan het OCMW van de gemeente van het gezin. Het OCMW kan een sociaal onderzoek instellen en een afbetalingsplan voorstellen aan de leverancier. In de praktijk zien we dat de OCMW's worden overstelpt met dit soort informatie afkomstig van de watermaatschappijen, de schuldbemiddelingsdiensten, enz. Het is voor hen dus praktisch niet altijd mogelijk om die informatie om te zetten in systematische acties.

### 3.1 De plaatsingen en verwijderingen

Zoals vermeld in onze vorige verslagen, is het succespercentage hoger voor de verwijdering en de vervanging van de begrenzer dan voor de plaatsing.

De zeer goede cijfers voor de post “plaatsing” zijn te verklaren door het feit dat deze operatie tot doel heeft de begrenzer te “verhogen” van 2.300 W naar 4.600 W.

**Tabel 1**

*Succespercentage vervangingen/plaatsingen en verwijderingen van begrenzers in 2013*

Verdeling (in %) van de verkregen resultaten in 2013 voor de activiteit vermogensbegrenzer			
	Percentage ingediende aanvragen	Percentage aanvragen geannuleerd door de leveranciers	Percentage lopende aanvragen
Plaatsing	70,3 %	23,6 %	6,1 %
Vervanging	91,2 %	3,7 %	5,1 %
Verwijdering	98,8 %	0,4 %	0,8 %

Bron: SIBELGA 2013

**Tabel 2**

*Aantal gemiddelde bezoeken die noodzakelijk zijn om te slagen voor de activiteit vermogensbegrenzer*

	Gemiddeld aantal bezoeken voor ingediende aanvragen	Gemiddeld aantal bezoeken voor door de leveranciers geannuleerde aanvragen	Gemiddeld aantal bezoeken voor lopende aanvragen
Plaatsing	1,68	3	5,90
Vervanging	1,33	2	3,43
Verwijdering	1,19	1,76	4,95

Bron: SIBELGA 2013

Voor de tabel betreffende de plaatsingen en verwijderingen van begrenzers stellen we vast, en dat is geen verrassing, dat het succespercentage van het personeel van SIBELGA groter is voor de verwijdering van de begrenzer (99%) dan voor de plaatsing (70%)!

Voor de annulatie van de aanvragen zijn deze cijfers nog veelzeggender: bijna 24% van de gezinnen die door hun leverancier worden bedreigd met de plaatsing van een begrenzer, vinden een oplossing voor hun schulden (betaling van de vordering, hulp van het OCMW...) en bijgevolg wordt de procedure die bij de netbeheerder werd opgestart, geannuleerd. Voor de verwijdering kan de niet-beschermd

afnemer met een begrenzer vragen om deze te verwijderen, zodra hij de helft van zijn schuld heeft betaald. Dit is voorspelbaar en berekenbaar en dus is er weinig verandering mogelijk tijdens de procedure.

Voor het percentage lopende aanvragen stellen we vast dat voor de plaatsing 6% van de aanvragen nog in behandeling zijn, tegenover 0,8% voor de verwijdering want, zoals de volgende tabel aantoont, bedraagt het aantal bezoeken voor een plaatsing 1,68 tegenover 1,19 voor de verwijdering. Het is dus normaal dat het percentage aanvragen in behandeling hoger is voor de plaatsingen.

## 4 Het statuut van beschermde afnemer

We herinneren eraan dat we een onderscheid moeten maken tussen de bescherming die wordt geboden op federaal niveau en de bescherming die wordt geboden door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

### 4.1 De voorwaarden voor de toekenning van het statuut van beschermde afnemer op federaal niveau

Ter herinnering<sup>9</sup>, het sociaal tarief voor aardgas en/of elektriciteit bestaat sinds 2004 en stelt bepaalde natuurlijke personen of gezinnen in staat om van lagere tarieven voor gas en/of elektriciteit te genieten. Het is de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG) die ermee belast is om dit sociaal tarief elke zes maanden vast te stellen. Dit sociaal tarief is hetzelfde bij alle energieleveranciers en de DNB, die verplicht zijn om het aan elke persoon toe te kennen die recht heeft op dit voorkeurtarief. Dit verlaagde tarief bevat geen vaste vergoedingen en wordt uitgedrukt in een bedrag in €/kWh.

Voor elektriciteit bestaat er een sociaal tarief voor het enkelvoudig tarief (piekuurmeter of "dagmeter"), voor het tweevoudig tarief (enerzijds voor de piekuren-dagmeter en anderzijds voor de daluren-nachtmeter) en voor het sociale exclusieve nachttarief (uitsluitend nachtmeter). Voor aardgas bestaat er slechts één sociaal tarief.

Het sociaal tarief wordt toegekend aan elke persoon/elk gezin die/dat behoort tot één van de categorieën gedekt door het begrip van huishoudelijke "beschermde afnemers" die op federaal niveau worden vastgesteld.

Er bestaan 4 categorieën die als volgt zijn verdeeld:

**Categorie 1:** één of meer personen, gedomicilieerd op hetzelfde adres, ontvangen een uitkering van het OCMW (leefloon); sociale bijstand gelijkwaardig aan het leefloon (vreemdeling met machtiging tot verblijf voor onbeperkte tijd); sociale bijstand die geheel of gedeeltelijk door de Staat wordt betaald (zie artikel 4 en 5 van de wet van 02/04/1965); voorschot op de IGO of op het gewaarborgd inkomen voor

<sup>9</sup> [www.tarifsocial.economie.fgov.be](http://www.tarifsocial.economie.fgov.be)



bejaarden (GIB), op een tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden of op een tegemoetkoming voor gehandicapten)

**Categorie 2:** één of meer personen, gedomicilieerd op hetzelfde adres, ontvangen een uitkering van de FOD Sociale Zekerheid (tegemoetkoming als persoon met een handicap op basis van een blijvende arbeidsongeschiktheid van 65% (Opgelet: het gaat hier niet om een tegemoetkoming van het ziekenfonds); inkomensvervangende tegemoetkoming; integratietegemoetkoming; tegemoetkoming voor hulp van derden; bijkomende kinderbijslag voor kinderen die getroffen zijn door een lichamelijke of geestelijke ongeschiktheid van minstens 66%)

**Categorie 3:** één of meer personen, gedomicilieerd op hetzelfde adres, ontvangen een uitkering van de Rijksdienst voor Pensioenen (IGO; gewaarborgd inkomen voor bejaarden (GIB); tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden; tegemoetkoming als persoon met een handicap op basis van een blijvende arbeidsongeschiktheid van minstens 65%; tegemoetkoming voor hulp van derden)

**Categorie 4:** de sociale huurder in een appartementsgebouw: dit gebouw moet met een sociaal doel worden verhuurd door een sociale woningmaatschappij en de verwarming op aardgas moet worden verzekerd door een collectieve installatie.

Het sociaal tarief is niet van toepassing op:

- Tweede verblijfplaatsen;
- Gemeenschappelijke delen van appartementsgebouwen;
- Professionele klanten;
- Occasionele klanten, tijdelijke aansluitingen."

Sinds 1 juli 2009 wordt het sociaal tarief door de energieleveranciers in principe automatisch toegekend aan de klanten die tot één van de 3 eerste bovenvermelde categorieën behoren.

De FOD Economie bezorgt elke drie maanden aan de energieleveranciers de lijst van de afnemers die recht

hebben op het sociaal tarief, voor welke aansluitingspunten (contracten) en voor welke periode.

Voor de 4e categorie (sociale huurder in een appartementsgebouw), gebeurt de toepassing van het sociaal tarief niet automatisch: de afnemer die ervan wil genieten, moet het dus aanvragen bij zijn leverancier door hem een attest te sturen dat afkomstig is van zijn eigenaar/beheerder van de sociale woningen.

## 4.2 De voorwaarden voor de toekenning van het statuut van beschermde afnemer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

LD de gasordonnantie<sup>10</sup> en de elektriciteitsordonnantie<sup>11</sup> voorzien een uitbreiding van het federale statuut van beschermde afnemer (begunstigde van het SST) voor de afnemers met achterstallige betalingen die aan bepaalde voorwaarden voldoen.

Deze bescherming kan verkregen worden vanaf de ingebrekestelling.

De gezinnen kunnen hun aanvraag onmiddellijk indienen bij de noodleverancier door het bewijs bij te voegen dat ze beantwoorden aan één van de volgende voorwaarden:

- men geniet het specifiek sociaal tarief (SST);
- men is betrokken in een proces van schuldbemiddeling;
- men is betrokken in een collectieve schuldenregeling;
- Men is begunstigde van het OMNIO-statuu<sup>12</sup>.

Het is ook mogelijk om een aanvraag voor het statuut van beschermde afnemer in te dienen via:

- het OCMW van zijn gemeente (de toekenning van het statuut gebeurt op basis van een maatschappelijk onderzoek);
- Brugel (de toekenning van het statuut gebeurt op basis van het inkomen en de gezinssamenstelling).

<sup>10</sup> Artikel 20quinquies van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende wegensretributies inzake gas en elektriciteit en houdende wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

<sup>11</sup> Artikel 25septies van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

<sup>12</sup> Sinds 20 augustus 2011 en "begunstigde van verhoogde tegemoetkoming" sinds de ordonnantie van 8 mei 2014

### 4.3 De methode voor de berekening van het specifiek sociaal tarief op federaal niveau

Het is minder duur dan het gewone tarief en wordt 2 keer per jaar berekend en gepubliceerd door de CREG op basis van de laagste commerciële tarieven van de elektriciteits- en gasleveranciers in de markt.

### 4.4 Verdeling van de beschermde afnemers bij de noodleverancier

Volgens de gegevens die Sibelga in 2013 heeft verzameld, wordt 46% van de toekenningen van het statuut van beschermde afnemer afgeleverd door de OCMW's tegenover 56% in 2012. Verder stellen we vast dat 15% van de toekenningen verband houden met schuldbemiddeling, 16% automatisch wordt toegekend op voorlegging van het OMNIO-attest en 11% van de begunstigden het statuut automatisch verkrijgen omdat ze van het federaal sociaal tarief genieten.

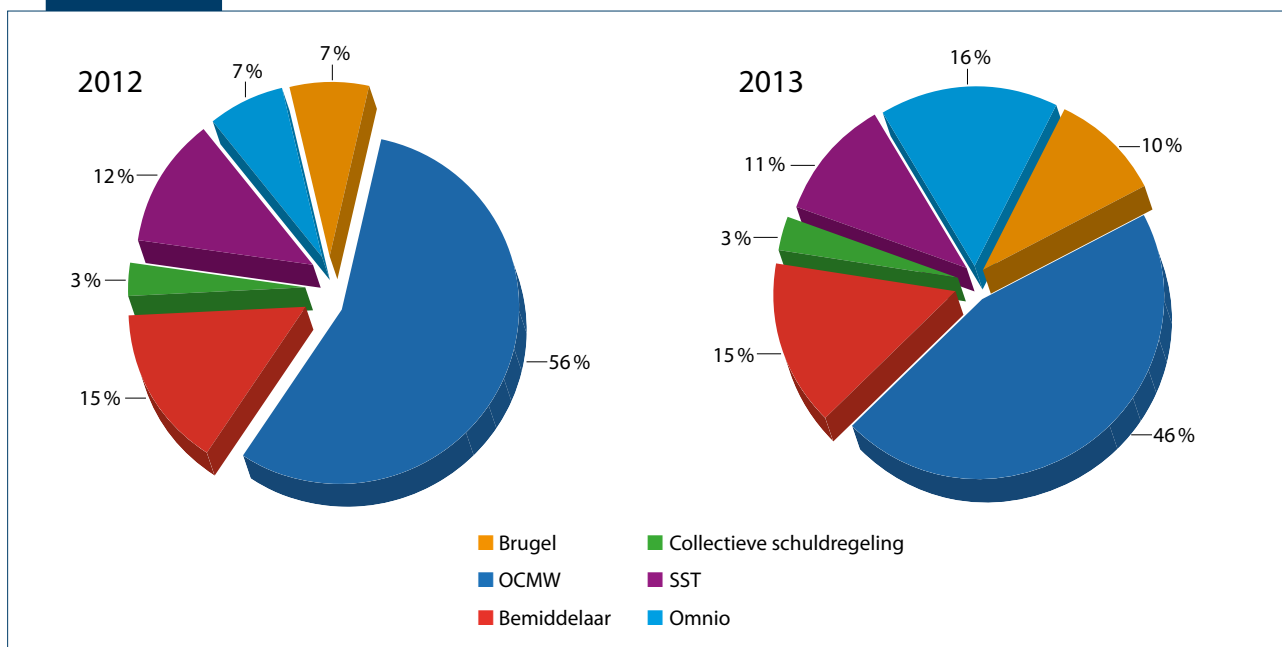
We stellen een sterke stijging van de OMNIO-optie vast (meer dan 9% ten opzichte van 2012) als gevolg van de wijzigingen die werden ingevoerd door de nieuwe ordonnanties. Die stijging van het "OMNIO-kanaal" werd al vastgesteld in 2012.

We herinneren er ook aan dat in een advies dat door BRUGEL werd geformuleerd in mei 2012<sup>13</sup>, werd beslist, aangezien de ziekenfondsen geen OMNIO-attesten afleveren, maar wel RVV-attesten (begunstigden van verhoogde tegemoetkoming) en na te hebben vastgesteld dat het RVV-statuuut het statuut van federale beschermde afnemer of het door Brugel toegekende statuut dekt, dat het RVV-attest dat de afnemer binnenbrengt, door Sibelga zal worden aanvaard. Deze interpretatie werd overigens gevolgd door de wetgever, die ze heeft opgenomen in de ordonnantie van 8 mei 2014.

BRUGEL kent 10% van de statuten van beschermde afnemers toe, hetzij een stijging met 3%. We zullen dit punt later meer gedetailleerd bespreken.

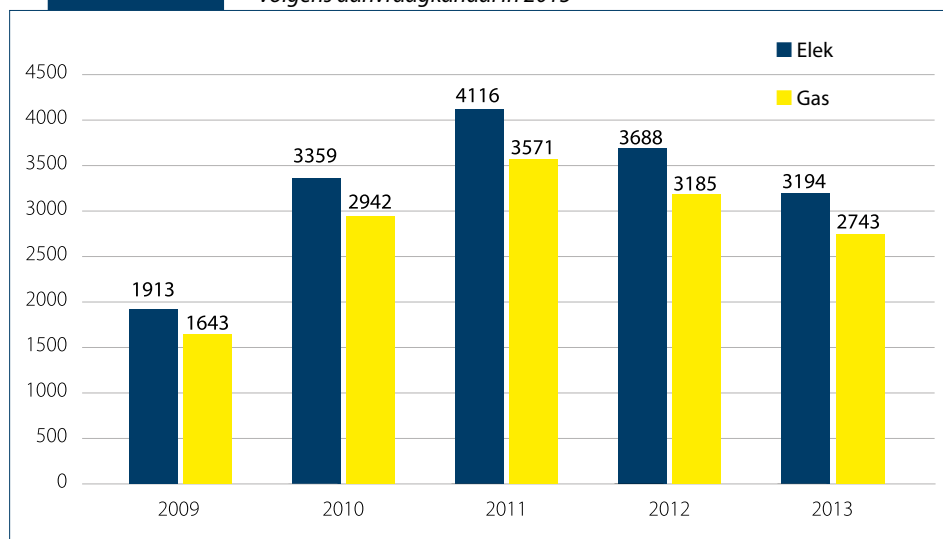
**Figuur 5**

*Verdeling (in %) van de beschermde afnemers volgens aanvraagkanaal in 2012 en 2013*



Bron SIBELGA 2012

<sup>13</sup> Advies 20120504-140, p. 19-20 - Brugel, mei 2012.

**Figuur 6***Verdeling (in %) van de beschermde afnemers volgens aanvraagkanaal in 2013*

Bron SIBELGA 2013

Van 2008 tot 2011 is het aantal beschermde afnemers voortdurend en snel gestegen. In 2012 werd vastgesteld dat er een einde was gekomen aan deze stijging, met een daling van 10,5% ten opzichte van 2011. De daling werd nog versterkt in 2013 met een daling van 13,6% ten opzichte van 2012.

We doen echter opmerken dat het aantal bewegingen en nieuwe klanten hoog blijft.

Het aantal beschermde afnemers bedraagt 0,4% van de Brusselse huishoudelijke afnemers. We herinneren eraan dat 4,1% van de gezinnen een begrenzer heeft.

Er zijn verschillende verklaringen mogelijk voor deze daling van het aantal beschermde afnemers:

- Het mechanisme van het verlies van het statuut van beschermde afnemer dat werd ingevoerd door de nieuwe elektriciteitsordonnanties en dat Sibelga toelaat

om jaarlijks te controleren of de toekenningsvoorwaarden nog steeds gelden voor de actieve beschermde afnemer.

- De plaatsing van de begrenzer van 2.300 W die gepaard gaat met de toekenning van het statuut van beschermde afnemer en de strengere voorwaarden die aan de OCMW's worden opgelegd voor de aanvraag van een verhoging sinds de toepassing van de nieuwe ordonnances, die hen ertoe aanzetten om hun hulp aan de gezinnen te richten op rechtstreekse financiële hulp die wordt gestort via het Fonds Vande Lanotte en rechtstreeks tussen te komen in de betaling van de schuld.

We herinneren eraan dat een begrenzer van 10 ampère het gebruik van elektrische toestellen in een gezin sterk beperkt en vooral voor kroostrijke gezinnen.

- De OCMW's zijn ook niet geneigd om het statuut van beschermde afnemer toe te kennen aan gezinnen die geen budgetbegeleiding willen volgen. Volgens hun

ervaring is het moeilijk voor de gezinnen om tegelijk hun schuld bij de leverancier terug te betalen en de facturen van SIBELGA te betalen. Die opvolging vraagt tijd en gezien de toevloed van aanvragen is er weinig tijd.

- Bovendien zou volgens de OCMW's het geringe prijsverschil tussen het regionaal sociaal tarief en het commercieel tarief geen stimulans meer zijn voor de toekenning van het statuut van beschermde afnemer.
- De leveranciers volgen de betalingsplannen ook beter op en aarzelen niet om tegen de klanten op te treden via invorderingsbedrijven of het vredegericht tijdens de beschermingsperiode.
- Het statuut van beschermde afnemer is onvoldoende bekend bij de tussenlaag van de Brusselse bevolking. Dit gedeelte van de bevolking, dat door de crisis is getroffen en kwetsbaarder is geworden en dat bijvoorbeeld bestaat uit kleine zelfstandigen in moeilijkheden, werkende alleenstaanden met kinderen..., maakt geen gebruik van deze bescherming.

## 4.5 Beheer van de dienst beschermde afnemers bij Brugel

### 4.5.1 De wettelijke grondslag en de procedure

Het besluit van 4 oktober 2007 bepaalde aan welke voorwaarden de gezinnen die een bescherming als "beschermde afnemer" aanvragen, dienden te voldoen, alsook welke procedure Brugel moest volgen bij de behandeling van de aanvraagdossiers.

Dit besluit werd gewijzigd op 19 juli 2012 en heeft de procedure aanzienlijk vereenvoudigd.

Het bepaalt dat het gezin dat elektriciteit of gas verbruikt, een aanvraag voor het statuut van beschermde afnemer kan indienen vanaf de ontvangst van de ingebrekestelling die zijn

commerciële leverancier heeft verstuurd wegens achterstallige betaling.

Vroeger moest het gezin wachten op de dagvaarding voor de vrederechter om dit statuut te kunnen aanvragen. Deze wijziging zal, zoals we verder zullen zien, een belangrijke impact hebben op het aantal beschermde afnemers dat door Brugel wordt behandeld.

De nieuwe bepalingen van het besluit voorzien ook dat het kandidaat-gezin zijn aanvraag voor het statuut van beschermde afnemer indient op het hiervoor bestemde formulier dat door Brugel wordt opgesteld en door de commerciële leverancier wordt overhandigd met de ingebrekestelling, of dat deze laatste de afnemer kan informeren over de manier waarop dit formulier kan worden verkregen. Dit formulier wordt door Brugel jaarlijks herzien. Vóór deze wijzigingen werd dit formulier afgeleverd door de leverancier op het ogenblik waarop hij een vermogensbegrenzer liet plaatsen.

De wetgever heeft ook blijk gegeven van administratieve vereenvoudiging tegenover Brugel: het is niet meer noodzakelijk om in elke fase de dossiers mee te delen aan het OCMW van de woonplaats van de afnemer en aan de vrederechter. De beslissingen tot toekenning van het statuut worden enkel aan de commerciële leverancier meegedeeld.

Op het vlak van de te verzamelen documenten voor de indiening van de aanvraag, wordt rekening gehouden met het aanslagbiljet betreffende de inkomsten van het referentiejaar, het certificaat van gezinssamenstelling afgeleverd door het gemeentebestuur van de woonplaats van de afnemer en, voor elk lid van het gezin een verklaring op eer, door dit gezinslid voor echt verklaard en ondertekend, die hetzij het ontbreken van inkomsten vermeldt, hetzij de aard en de bedragen van alle inkomsten vermeldt die niet op het aanslagbiljet werden vermeld en die werden ontvangen in de loop van datzelfde jaar.

Om van het statuut van beschermde afnemer te kunnen genieten, mogen de samengevoegde inkomsten voor een gegeven belastingjaar, niet hoger zijn dan 18.000 € voor één inkomen in het gezin en 20.000 € voor meerdere inkomens in het gezin. Deze bedragen worden herzien en verhoogd,

rekening houdend met de personen ten laste. Deze bedragen worden geïndexeerd en de aanvankelijke spilindex is die van de maand augustus 2007. Deze bedragen blijven onveranderd.

Concreet geeft dit voor december 2013 de volgende cijfers:

**Tabel 3***Referentie-inkomen voor het bekomen van het statuut van beschermde afnemer via BRUGEL*

Personen ten laste	1 inkomen van het gezin	2 of meer inkomens van het gezin	Percentage lopende aanvragen
0	20.741	23.046	6,1 %
1	24.198	26.503	5,1 %
2	25.927	28.231	0,8 %
3	27.655	29.930	0,8 %

**Proces voor de opvolging van het dossier voor de aanvraag van het statuut van beschermde afnemer Brugel**

	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5	Fase 6	Fase 7	Fase 8
	Bevestiging ontvangst aanvraag	Onderzoek van het dossier	Als het dossier volledig is - moet een beslissing nemen	Indien dossier onvolledig Onontvankelijkheid mee te delen	Termijn van de aanvrager om het dossier te vervolledigen	Onderzoek van de bijk. doc.	Beslissing van onontvankelijkheid van rechtswege (dossier onvolledig)	Beslissing tot toekenning
<b>Termijnen sinds 2012</b>	<b>5 dagen</b>	<b>10 dagen</b>	<b>20 dagen</b>	<b>20 dagen</b>	<b>30 dagen</b>	<b>10 dagen</b>	<b>5 dagen</b>	<b>15 dagen</b>

De aanvrager die na een uitnodiging om zijn aanvraagdossier te vervolledigen, door Brugel vraagt om te worden gehoord, wordt uitgenodigd om naar haar kantoren te komen en kan, als hij dit wenst, worden bijgestaan door een persoon van zijn keuze. Ook in dit opzicht werd de procedure vereenvoudigd, zowel voor de aanvrager als voor Brugel.

#### 4.5.2 De aanvragen die bij BRUGEL worden ingediend

Concreet hebben we 989 aanvragen van het statuut ontvangen in 2013 tegenover 526 in 2012 en 193 in 2011.

Hieruit blijkt dat het aantal toekenningen van het statuut van beschermde afnemer door Brugel de voorbije twee jaar zeer sterk is gestegen: van 114 in 2011 tot 271 in 2012 en 337 in 2013, hetzij, in twee jaar tijd, een stijging met 195%.

In deze aanvragen onderscheiden we de aanvragen die voor het eerst bij ons worden ingediend en de aanvragen vergezeld van een attest, als gevolg van een controle van de rechten die regelmatig wordt uitgevoerd door SIBELGA.



Deze aanvragen hebben tot de volgende beslissingen geleid:

**Tabel 4**

*Statistieken over de behandeling van de dossiers door BRUGEL*

	Jan.	Feb.	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov .	Dec .
Aantal	82	78	94	36	60	81	109	91	116	115	58	69
Toekenning	41	42	35	11	16	25	30	27	28	22	20	18
Weigering	5	3	1	1	0	1	2	2	2	1	0	1
Annuleringen	3	4	16	3	11	13	18	19	18	36	11	21
Stilzwijgende weigering	33	29	42	21	33	40	53	37	56	50	24	22
Overdracht Sibelga						2	5	6	12	6	3	7

Attesten	Jan.	Feb.	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov .	Dec .
Aantal	1	9	3	3	2	4	3	5	3	4	3	5
Toekenning	1	9	1	3	1	2	2	4	2	3	3	5
Weigering						1	1					
Annuleringen			1									
Stilzwijgende weigering			1		1	1		1	1	1		

**Toegekend:** volledige dossiers die voldoen aan de criteria van het besluit van 4 oktober 2007, wat de toekenning van het statuut van beschermde afnemer door BRUGEL met zich meebrengt;

**Onontvankelijkheid van rechtswege:** onvolledige dossiers waarover BRUGEL geen uitspraak heeft kunnen doen en waarvoor de termijnen voor de ontvangst van aanvullende stukken zijn overschreden. We doen opmerken dat BRUGEL nu geen toegang heeft tot de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ);

**Geweigerd:** Volledige dossiers waarvoor BRUGEL het statuut heeft geweigerd omwille van te hoge inkomens;

**Annulering:** de aanvrager annuleert zijn aanvraag ingevolge de ontvangen informatie over de plaatsing van een vermogensbegrenzer.

**Overdracht naar SIBELGA:** de aanvragers die van het specifiek sociaal tarief genieten of die in de RVV-categorieën zijn opgenomen of die in schuldbemiddeling zijn, worden onmiddellijk naar Sibelga overgedragen

We kunnen de steeds belangrijkere rol van Brugel in de toekenning van het statuut verklaren door verschillende redenen:

- De vereenvoudiging van de procedure. Vanaf de eerste ingebrekestelling kan de huishoudelijke afnemer die zijn schuld niet kan betalen, een aanvraag indienen voor het statuut van beschermde afnemer.
- De OCMW's raken steeds meer overbelast. Bepaalde OCMW's kunnen de afnemer pas na verschillende weken ontvangen en in dringende gevallen wenden deze personen zich tot Brugel, soms zelfs op aanraden van hun sociaal assistent.

Net als in de vorige jaren, stellen we grote verschillen vast tussen de cijfers betreffende de aanvraag tot toekenning en de cijfers over het aantal toekenningen. De verklaringen zijn vergelijkbaar met die van de vorige jaren, namelijk:

- Wanneer hij wordt geconfronteerd met de administratieve vereisten die deze aanvraag met zich meebrengt en met de mededeling dat er een vermogensbegrenzer van 2.300 W op de aftakking van zijn woning zal worden geplaatst, geeft de aanvrager geen gevolg meer aan de brief van Brugel en regulariseert hij waarschijnlijk zijn situatie bij zijn leverancier of vraagt hij hulp aan het OCMW van zijn gemeente.
- We kunnen ook een mogelijke externe verklaring aanhalen, namelijk dat bepaalde OCMW's hun populatie meer informatie hebben verstrekt over het feit dat ze hun energieleverancier

kunnen kiezen om hun facturen te verlagen. Dit had tot gevolg dat huishoudelijke afnemers van leverancier zijn veranderd tijdens de behandeling van hun dossier.

- Sinds 2013 heeft BRUGEL, om de administratieve efficiëntie te verhogen en om de aanvragers zo snel mogelijk van het statuut te laten genieten, de aanvragers die van het specifiek sociaal tarief genieten, die in de RVV-categorieën zijn opgenomen of die in schuldbemiddeling zijn, onmiddellijk naar Sibelga doorgestuurd. Zo dienden de aanvragers ons niet alle gevraagde administratieve gegevens over te maken.
- Op het vlak van de behandeling van de dossiers, stellen we vast dat zeer weinig dossiers volledig zijn. We kunnen geen overzicht geven van de belangrijkste ontbrekende documenten omdat dit verschilt van dossier tot dossier.
- De behandeling van de dossiers door Brugel gebeurt op een gepersonaliseerde manier: de aanvragers worden geholpen met de samenstelling van de dossiers en dit ook om de procedure menselijker te maken. Deze benadering laat toe het aantal dossiers met stilzwijgende weigering te verminderen.
- Voor 50% van de aanvragen die bij Brugel terechtkomen, wordt er persoonlijk telefonisch contact opgenomen met de aanvrager. Onze administratieve assistenten informeren de afnemer over wat het statuut inhoudt,

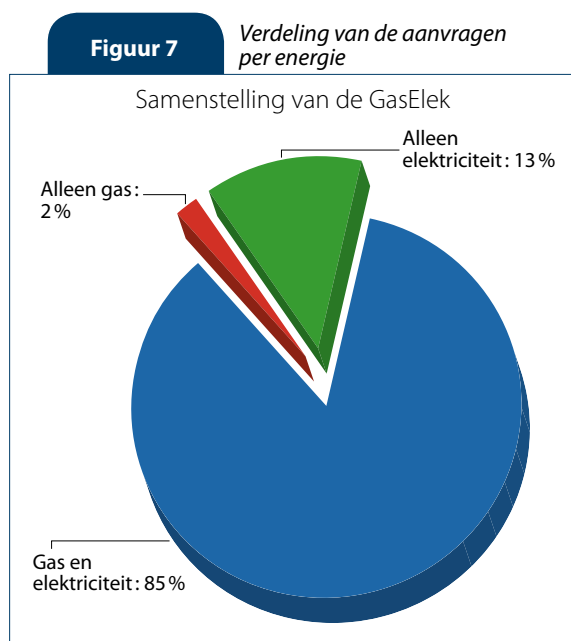
over de voordelen en verplichtingen ervan, en over de ontbrekende documenten.

- Het meedelen van deze informatie is een zeer belangrijke taak en leidt er ook toe dat de afnemer naar een meer geschikte dienst wordt doorgestuurd of dat de aanvraag wordt geannuleerd omdat ze niet tot een geschikte oplossing zal leiden voor de aanvrager. Dat is meer bepaald het geval als het verschuldigde bedrag klein is. In dat geval kan de aanvrager zich beter tot zijn leverancier wenden en een afbetalingsplan afsluiten of de schuld gewoon betalen. Deze expertise inzake de dossiers van beschermde afnemers is zeer belangrijk voor Brugel, want ze laat onder meer toe om de praktijken van de leveranciers te begrijpen, het profiel van de aanvragers te kennen en een zo goed mogelijk idee te krijgen van de sterke punten en de beperkingen van deze bescherming.

#### 4.5.3 Het profiel van de aanvrager bij Brugel

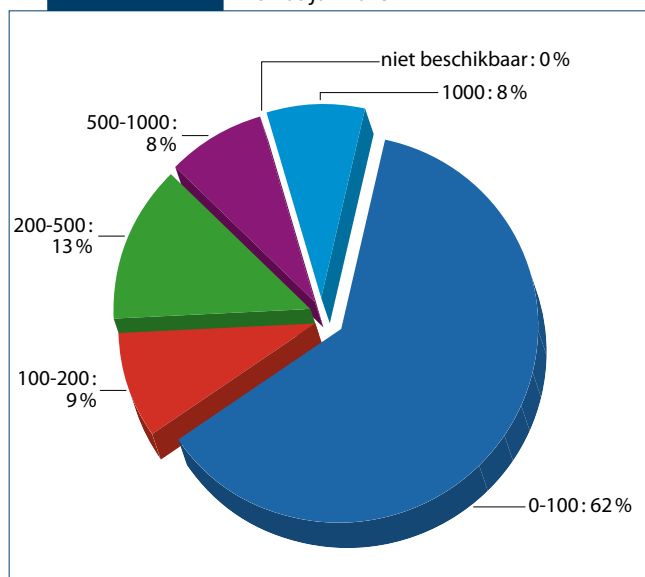
Sinds juli 2013 worden de aanvragen van het statuut in ons programma ingevoerd, samen met verschillende gegevens, zoals: inkomen van de personen die onder hetzelfde dak wonen, bedrag van de schuld, gezinssamenstelling ... Dat heeft ons in staat gesteld om een eerste analyse te maken van het profiel van de aanvragers.

**Deze analyse levert de volgende informatie op:**



Bron: BRUGEL

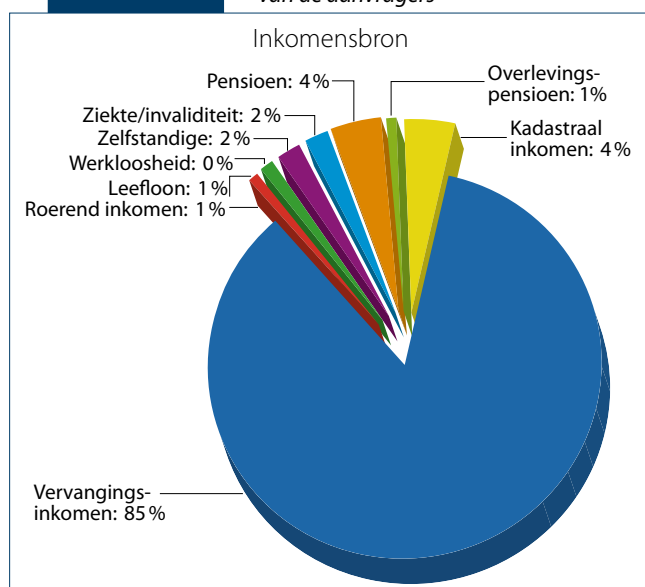
We stellen vast, en dat is geen verrassing, dat 85% van de aanvragers hun dossier indient voor de twee soorten energie.

**Figuur 8***Aantal aanvragen per schuldbedrag  
sinds juli 2013*

Bron: BRUGEL

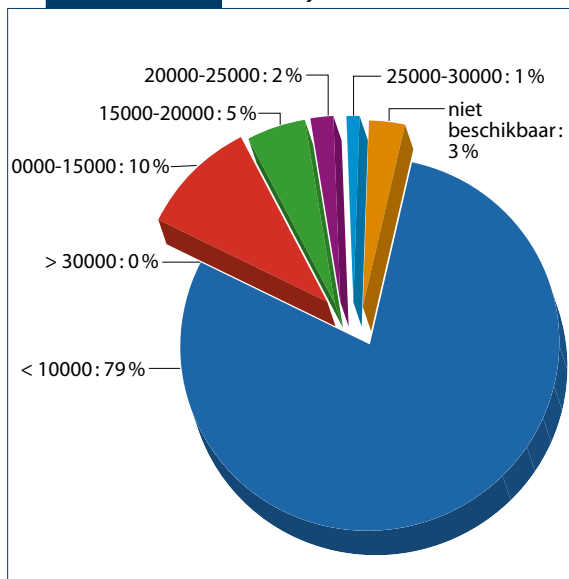
We stellen vast dat 62% van de aanvragers een schuld heeft van minder dan 100 €, hetzij een schuldenlast die we “beheersbaar” kunnen noemen. Dit gegeven stemt volledig overeen met wat we eerder hebben vermeld en waarbij werd vastgesteld dat de wijziging van de ordonnances in 2011 tot gevolg had dat het statuut zo vroeg mogelijk in het schuldenproces wordt toegekend.

Het is ook mogelijk om deze informatie te controleren met de informatie over de talrijke bewegingen die Sibelga vaststelt op het vlak van de toekenning en de intrekking van het statuut. Als de schuld klein is, zal de duur van de bescherming kort zijn.

**Figuur 9***Voornaamste inkomensbron  
van de aanvragers*

Bron: BRUGEL

De aanvragen voor het statuut van beschermde afnemer bij Brugel zijn voor 85% afkomstig van gezinnen met een vervangingsinkomen. Het is belangrijk om te vermelden dat, wanneer het gezin over meer dan één inkomen beschikt, er alleen rekening wordt gehouden met het grootste inkomen. Niet zelden heeft eenzelfde persoon meerdere inkomens ontvangen tijdens het referentiejaar.

**Figuur 10***Aanvraag per inkomensschijf  
sinds juli 2013*

Bron: BRUGEL

Deze grafiek toont duidelijk wat we al eerder hebben vermeld, namelijk dat te weinig gezinnen in de sociaaleconomische tussencategorie het statuut van beschermde klant aanvragen.

We stellen vast dat 79% van de aanvragers een belastbaar inkomen heeft van minder dan 10.000€. Dat geeft een zeer duidelijk beeld van de economische situatie van deze gezinnen en toont eens te meer aan dat de mediane Brusselse bevolking in financiële moeilijkheden geen beroep doet op dit type bescherming.

## 5 De winterlevering

Wat de winterklanten betreft, hebben de voornoemde wijzigingen van de ordonnantie voor de tweede keer hun volledige uitwerking gehad tijdens een volledig jaar in 2013. We herinneren eraan dat de afsluiting van een huishoudelijke afnemer die is toegestaan door een vrederechter, niet mag worden uitgevoerd tussen 1 oktober en 31 maart. Het is de noodleverancier die moet instaan voor de continuïteit van de bevoorrading tot 31 maart aan het specifiek sociaal tarief, als de commerciële leverancier tijdens deze periode de gerechtelijke ontbinding bekomt van het contract dat hem met zijn afnemer verbindt.

Einde 2012 stelden we een stijging vast van 10% van de winterklanten ten opzichte van einde 2011, zelfde vaststelling voor 2013.

Het meest verontrustend is het aantal klanten dat de rest van het jaar “winterklanten” blijft. Dit betekent dat de beslissing van de vrederechter tot afsluiting voor deze huishoudelijke afnemers niet wordt toegepast en dit, omdat de noodleverancier geen toegang krijgt tot de woning.

Die informatie moet ons ertoe aanzetten de nodige maatregelen te nemen om ervoor te zorgen dat alle beslissingen van het vrederecht worden nageleefd.

**Tabel 5***Evolutie van het aantal bevoorradde leveringspunten onder het regime van de winterlevering in 2013 - Elektriciteit*

	Jan.	Feb.	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Dec.
Aantal	129	147	177	65	22	18	14	12	9	34	73	198

Bron SIBELGA 2013

**Tabel 6***Evolutie van het aantal bevoorradde leveringspunten onder het regime van de winterlevering in 2013 - Gas*

	Jan.	Feb.	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Dec.
Aantal	103	118	139	41	12	9	7	6	5	27	51	157

Bron SIBELGA 2013

## 6 De schulden “energiefactuur” in Brussel bij de noodleverancier

### 6.1 Analyse van de gegevens van het verslag over de uitvoering van de openbare dienstverplichtingen

Het percentage actieve beschermde afnemers met betalingsachterstand is licht gedaald ten opzichte van 2012 (52% in 2013 tegenover 57% in 2012).

Het gemiddelde onbetaalde bedrag van de actieve klanten is sterk gedaald (271 € in 2013 tegenover 346 € in 2012).

Die daling is te verklaren door de stijging van het gemiddelde

onbetaalde bedrag bij de inactieve klanten (577 € in 2013 tegenover 526 € in 2012).

We stellen een overdracht vast van de schulden van de actieve naar de inactieve klanten, net als in 2012. Deze verschuiving van de vorderingen is gedeeltelijk te verklaren door de systematische procedures voor de aanvraag van de ontbinding van het contract bij het vrederecht voor de gezinnen die hun betalingsverplichtingen niet nakomen, die SIBELGA heeft ingevoerd in 2012.

**Tabel 7**

*Verdeling van de onbetaalde rekeningen bij de noodleveranciers voor de actieve afnemers - jaar 2013*

Onbetaalde bedragen afnemers					
	Type	# afnemers	% afnemers	Waarde €	Gem. € per afnemer
Overdue < €15	ELEK	137	4%	941,72	7
	GAS	114	4%	638,33	6
<b>totaal &lt; € 15</b>		<b>251</b>	<b>4%</b>	<b>1.580,05</b>	<b>6</b>
Overdue > €15	ELEK	1.541	47%	377.594,99	245
	GAS	1.383	49%	481.025,89	348
<b>totaal &gt; € 15</b>		<b>2.924</b>	<b>48%</b>	<b>858.620,88</b>	<b>294</b>
<b>Algemeen totaal</b>		<b>3.175</b>	<b>52%</b>	<b>860.200,93</b>	<b>271</b>

Onbetaalde bedragen NIET-ACTIEVE afnemers					
	ELEK	# afnemers	% afnemers	Waarde €	Gem. € per afnemer
Overdue > €15	GAS	2.573	38%	1.231.568,62	479
	Algemeen totaal	2.340	39%	1.601.737,64	685
<b>Grand total</b>		<b>4.913</b>	<b>38%</b>	<b>2.833.306,26</b>	<b>577</b>

Bron SIBELGA 2013

## 7 De openbare dienstverplichtingen

### 7.1 De controle ervan

De openbare dienstverplichtingen (ODV) ten laste van de netbeheerder zijn gedefinieerd in de ordonnantie van 14 december 2006, in hoofdstuk IV (artikelen 24 tot 25 noviesdecies, meer bepaald artikel 24bis).

Elk jaar moet de DNB, vóór 1 oktober van het jaar dat voorafgaat aan de toepassing ervan, een programma voor de uitvoering van zijn verplichtingen inzake openbare diensten overmaken aan de Regering.



Hij heeft eveneens de verplichting om aan de Regering een verslag te bezorgen over de uitvoering van zijn openbare dienstverplichtingen, vóór 31 maart van het jaar dat volgt op het boekjaar.

Zowel het programma als het verslag over de uitvoering bevatten een volledige beschrijving van de verschillende opdrachten, alsook de budgetramingen in het geval van het programma of het bestede budget in het geval van het verslag over de uitvoering van de openbare dienstverplichtingen.

Deze documenten worden onderworpen aan een advies dat Brugel aan de Regering overmaakt, voordat deze laatste ze goedkeurt.

## 7.2 De kost van de openbare dienstverplichtingen

Globaal is de kost van de openbare dienstverplichtingen sinds 2007 stabiel gebleven. De onderstaande tabellen bevatten de grote posten van deze kosten en de financieringswijze ervan. Een meer gedetailleerde analyse van de ODV-kosten wordt door Brugel uitgevoerd in haar advies betreffende het rapport over de uitvoering van de openbare dienstopdrachten van Sibelga voor 2013. We doen opmerken dat, net als in de voorgaande jaren, de netbeheerder een budget heeft voorgesteld dat hem een ruime marge geeft voor zijn uitgaven in verband met het beheer van de beschermde afnemers, maar er uiteindelijk in slaagt om zijn opdrachten voor een lagere kost uit te voeren.

**Tabel 8**

*Algemeen overzicht van de kosten en de financiering van de openbare dienstverplichtingen in 2013 voor elektriciteit en gas*

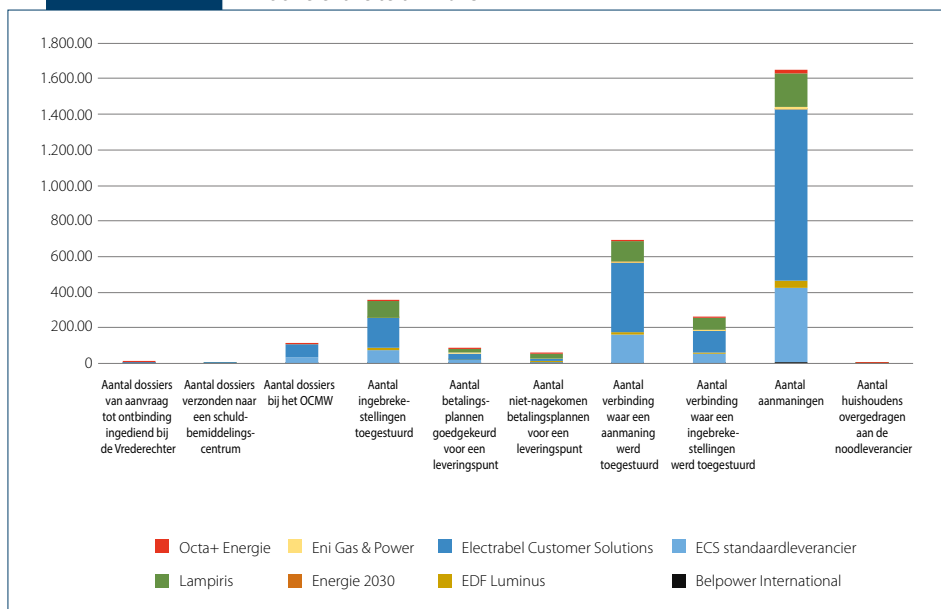
Overzicht kosten elek (in euro)	Kosten		Financiering Tarief Gridfee
	Budget 2013	Besteed in 2013	
<b>Plaatsing en verwijdering van vermogensbegrenzers</b>	<b>4.599.568</b>	<b>3.765.827</b>	<b>3.765.827</b>
<b>Activiteit beschermde afnemers</b>	<b>2.341.158</b>	<b>1.678.186</b>	<b>1.678.186</b>
<b>Openbare verlichting</b>	<b>23.687.346</b>	<b>21.223.150</b>	<b>21.223.150</b>
Investeringsen	11.828.553	10.049.391	10.049.391
Onderhoud en reparatie	5.032.535	4.414.486	4.414.486
Stroomverbruik	6.826.258	6.759.273	6.759.273
<b>Opvolgingsdienst / Ombudsman</b>	<b>371.010</b>	<b>355.705</b>	<b>355.705</b>
<b>TOTAAL programma</b>	<b>30.999.082</b>	<b>27.022.887</b>	<b>27.022.887</b>
		87%	100%
Overzicht kosten gas (in euro)	Kosten		Financiering Tarief Gridfee
	Budget 2013	Besteed in 2013	
<b>Activiteit beschermde afnemers</b>	<b>2.097.626</b>	<b>1.401.296</b>	<b>1.401.296</b>
<b>Dienst veiligheid binnen- installaties</b>	<b>687.981</b>	<b>562.034</b>	<b>562.034</b>
<b>Plaatsing van gasstoppen</b>	<b>143.787</b>	<b>174.366</b>	<b>174.366</b>
<b>Opvolgingsdienst / Ombudsman</b>	<b>247.340</b>	<b>237.137</b>	<b>237.137</b>
<b>TOTAAL programma</b>	<b>3.176.734</b>	<b>2.374.833</b>	<b>2.374.833</b>
		75%	100%

Bron: SIBELGA 2013

## 8 Bijlage

Figuur 11

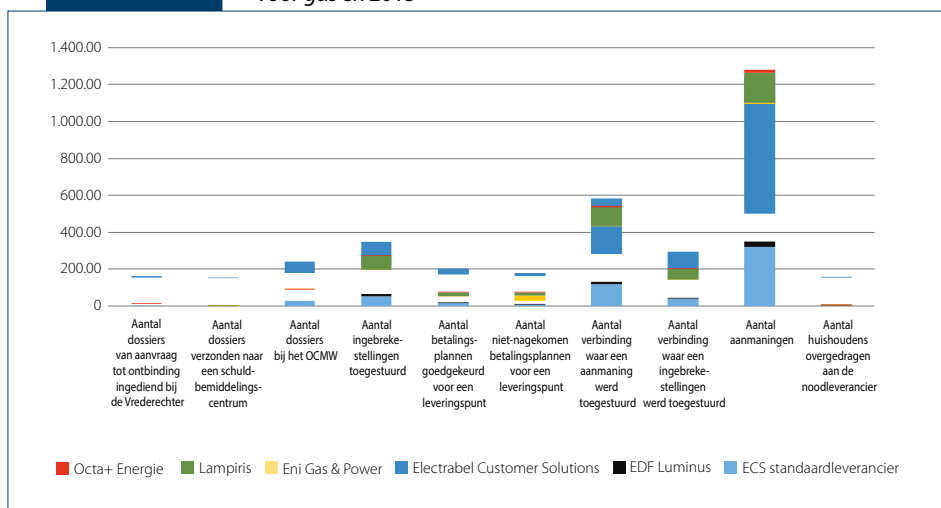
Aantal ingebrekestellingen verstuurd door de leveranciers voor elektriciteit in 2013



Bron : BRUGEL-Leveranciers

Figuur 12

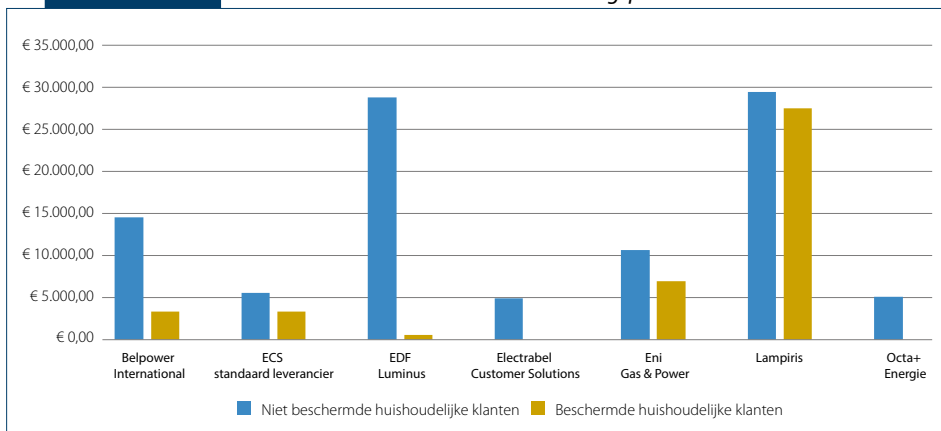
Aantal ingebrekestellingen verstuurd door de leveranciers voor gas in 2013



Bron : BRUGEL-Leveranciers

**Figuur 13**

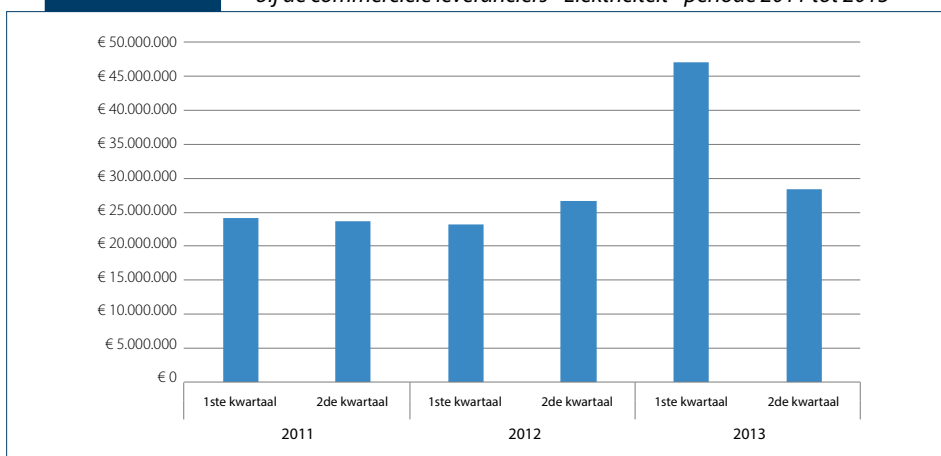
*Gemiddeld verschuldigd bedrag van de betalingen die moesten worden verricht in het kader van het afbetalingsplan in 2013 - Elektriciteit*



Bron : BRUGEL-Leveranciers

**Figuur 14**

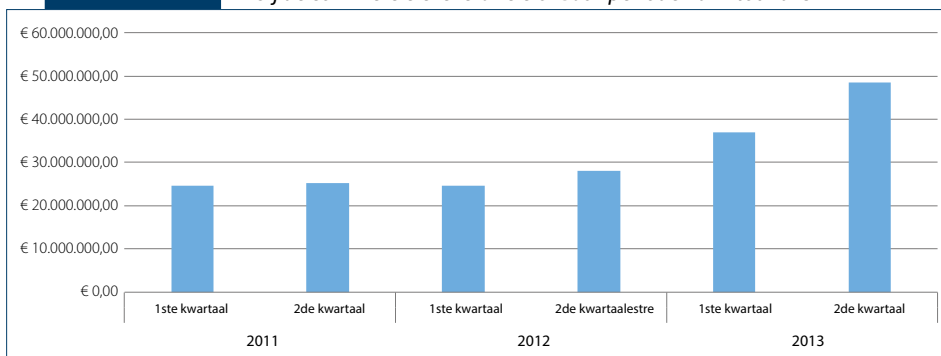
*Evolutie van het bedrag van de gecumuleerde schulden van de klanten bij de commerciële leveranciers - Elektriciteit - periode 2011 tot 2013*



Bron : BRUGEL-Leveranciers

**Figuur 15**

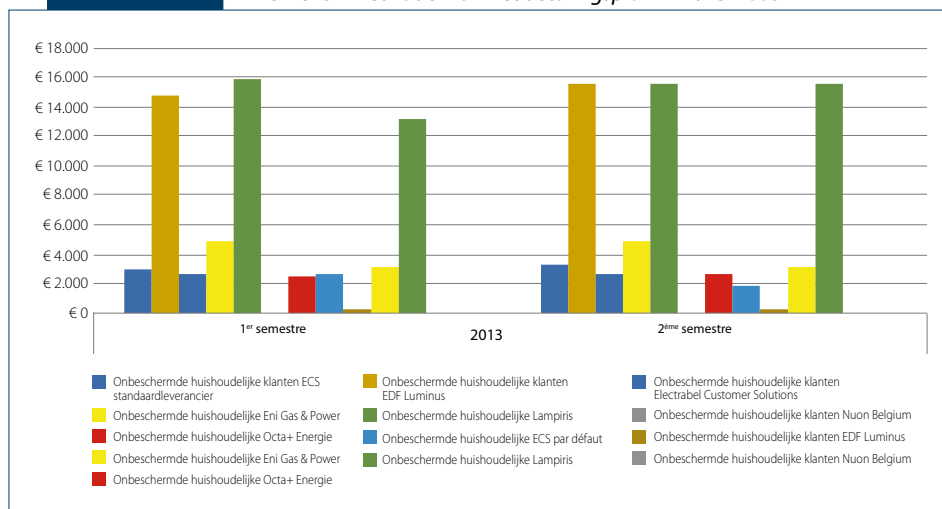
*Evolutie van het bedrag van de gecumuleerde schulden van klanten bij de commerciële leveranciers Gas - periode 2011 tot 2013*



Bron : BRUGEL-Leveranciers

**Figuur 16**

*Gemiddeld verschuldigd bedrag van de betalingen die moesten worden verricht in het kader van het betalingsplan in 2013 - Gas*



Bron : BRUGEL-Leveranciers



DE BRUSSELSE REGULATOR VOOR ENERGIE

**BRUGEL**

Kunstlaan 46

1000 Brussel

[info@brugel.be](mailto:info@brugel.be)

[www.brugel.be](http://www.brugel.be)