

brugel ● ●

DE BRUSSELE REGULATOR VOOR ENERGIE

THEMATISCH VERSLAG 03

JAARVERSLAG 2017

Rechten van de huishoudelijke
afnemers en werking van de gas-
en elektriciteitsmarkten





DE BRUSSELSE REGULATOR VOOR ENERGIE

THEMATISCH VERSLAG 03

JAARVERSLAG 2017

Rechten van de huishoudelijke
afnemers en werking van de gas- en
elektriciteitsmarkten



Bekijk het jaarverslag online
<http://annual-report-2017.brugel.brussels>

Inhoudstafel

Juridische grondslag	6
1 Inleiding	6
1.1 Verdeling van de Brusselse huishoudelijke afnemers	6
1.2 Energiearmoede, een essentieel probleem in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	9
1.2.1 Oorzaken en gevolgen	9
1.2.2 De prevalentie van de energiearmoede in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	10
2. Bescherming van de huishoudelijke verbruiker	11
2.1 Overzicht van de beschermingsmaatregelen genomen door de federale staat	11
2.1.1 Het consumentenakkoord	11
2.1.2 Het specifiek sociaal tarief	11
2.1.3 Het energiefonds of 'Fonds Vande Lanotte'	13
2.2 Beschermingsmaatregel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	14
2.3 Het Brussels Fonds voor Sociale Energiebegeleiding	15
3 Organisatie van de gewestelijke bescherming	16
3.1 Stroombegrenzers	16
3.1.1 Aantal begrenzers	16
3.1.2 Plaatsing en verwijdering van begrenzers	17
3.1.3 Kostprijs per prestatie	18
3.2 De beschermde klanten	19
3.2.1 Toekenningsvoorwaarden voor het statuut van beschermde klant	19
3.2.1 Follow-up van de beschermde klanten door Sibelga	19
3.2.2 Kosten van de Dienst Beschermde Klanten van Sibelga	25
3.2.3 Beheer van de Dienst Beschermde Klanten bij BRUGEL	26
3.3 Winterklanten	31

4. De procedure in geval van niet-betaling voor de huishoudelijke afnemers	35
4.1 Afnemers met betalingsachterstand	35
4.2 Hoogte van de schuld van de afnemer bij de commerciële leverancier	36
4.3 Afsluiting van de elektriciteits- en gasvoorziening	39
4.3.1 Algemeen principe	39
4.3.2 Ontbinding van een gereguleerd contract	39
4.3.3 Optreden van de vrederechter	41
4.3.4 Aantal 'cut off'- en 'End of Contract'-afsluitingen	44
4.3.5 Afbetalingsplannen	45
5. De openbaredienstverplichtingen (ODV) ten laste van Sibelga	47
5.1 Controle van de openbaredienstverplichtingen	47
5.2 De kostprijs van de openbaredienstverplichtingen	47
5.3 Financiering van de openbaredienstverplichtingen in 2017 voor elektriciteit en gas	48
5.4 Advies van BRUGEL betreffende de openbaredienstverplichtingen	48
6. Conclusies	49

Figuren

1 Indeling in% per leverancier van de afnemers die het ST genieten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (E)	12	17 Percentage huishoudelijke afnemers dat minstens één aanmaning/ingebrekestelling (IG) heeft ontvangen voor gas (uitgedrukt per leverancier in% van hun huishoudelijke afnemers)	34
2 Aantal stroombegrenzers van 2011 tot 2017 (momentopname op 31/12 van elk jaar)	16	18 Percentage afnemers met betalingsachterstand per leverancier – elektriciteit en gas	35
3 Verdeling van het aantal vermogensbegrenzers op 31 december 2017	17	19 Verdeling per schijf van het bedrag van de actieve afnemers met betalingsachterstand (in%) voor elektriciteit	36
4 Aantal beschermde klanten en winterklanten: evolutie van 2011 tot 2017 – elektriciteit en gas	21	20 Volume aan schulden per aantal betrokken actieve afnemers voor elektriciteit	36
5 Aantal beschermde klanten en winterklanten voor elektriciteit van 2011 tot 2017 (momentopname op 31/03 van het jaar)	21	21 Verdeling per schijf van het bedrag van de actieve afnemers met betalingsachterstand (in%) voor gas	37
6 Aantal beschermde klanten en winterklanten voor gas van 2011 tot 2017		22 Volume schulden per aantal betrokken actieve afnemers voor gas	37
7 Vergelijking van het aantal beschermde klanten en het aantal gezinnen in energiearmoede	24	23 Schulden van de inactieve afnemers voor elektriciteit	38
8 Proces voor de follow-up van een aanvraagdossier voor het statuut van beschermde klant bij BRUGEL	27	24 Schulden van de inactieve afnemers per drempelbedrag voor elektriciteit	38
9 Aantal aanvragen voor het statuut van beschermde klant per maand in 2017	28	25 Schulden van de inactieve afnemers per schijf voor gas – Situatie op 31 december 2017	39
10 Verdeling van de toekenningen van het statuut van beschermde klant per leverancier in 2015, 2016 en 2017	29	26 Schulden van de inactieve afnemers per drempelbedrag voor gas – Situatie op 31 december 2017	39
11 Inkomsten van de gezinnen die het statuut van beschermde klant hebben gekregen in 2017	30	27 De invorderingsprocedure: van de onbetaalde factuur tot de afsluiting	40
12 Bedrag van de schuld per schijf in 2017	30	28 De verschillende stappen van de procedure in cijfers voor 2017	41
13 Verdeling van de inkomende oproepen	31	29 De ontbinding van het energiecontract per fase en in cijfers, ongeacht het jaar van indiening van het dossier	42
14 Evolutie van het aantal winterklanten van oktober 2016 tot maart 2017 voor elektriciteit en gas	32	30 De invorderingsprocedure in fasen en in aantal betrokken gezinnen	43
15 Aandeel afnemers dat een aanmaning/ingebrekestelling (IG) heeft ontvangen voor elektriciteit en voor gas	33	31 Aantal afsluitingen na beslissing van de vrederechter van 2011 tot 2017	44
16 Percentage afnemers dat minstens één aanmaning/ingebrekestelling (IG) heeft ontvangen voor elektriciteit (uitgedrukt per leverancier in% van hun huishoudelijke afnemers)	34	32 Aantal toegekende afbetalingsplannen elektriciteit en gas (uitgedrukt per leverancier en in% van het huishoudelijk cliënteel)	45
		33 Gemiddeld jaarlijks bedrag van de afbetalingsplannen elektriciteit	46
		34 Gemiddeld jaarlijks bedrag van de afbetalingsplannen gas	46

Tabellen

1	Verdeling van de huishoudelijke afnemers van elektriciteit en gas op 31/12/2017	6
2	Verdeling van het jaarlijks elektriciteitsverbruik (in kWh) van de huishoudelijke afnemers in 2017 per gemeente	7
3	Verdeling van het jaarlijks gasverbruik (in kWh) van de huishoudelijke afnemers in 2017 per gemeente	8
4	Bedragen gestort aan de Brusselse OCMW's voor het jaar 2017	14
5	Bedragen gestort aan de Brusselse OCMW's voor het jaar 2017	15
6	Verwijdering van begrenzers – termijnen en percentages	17
7	Slaagpercentage vervangingen/plaatsingen en verwijderingen van begrenzers in 2017	18
8	Gemiddeld aantal bezoeken dat nodig is om een stroombegrenzer te kunnen plaatsen	18
9	Oorspronkelijk aanvraagkanaal voor de beschermde klanten per gemeente op 31/12/2017	20
10	Aantal toekenningen van het statuut van beschermde klant door OCMW's in 2017	23
11	Budget van de ODV-activiteiten gerelateerd aan de beschermde klanten' in k€ voor 2017	25
12	Schuldenlast van de afnemers die worden of werden bevoorrad door Sibelga	26
13	Inkomensniveau volgens gezinssamenstelling dat toegang geeft tot het statuut van beschermde klant op 31/12/2017	27
14	Beslissingen van BRUGEL over het statuut van beschermde klant	28
15	Totaal verschuldigde bedragen aan de leveranciers op 31/12/2017	36
16	Overzicht van de kosten voor elektriciteit	48
17	Overzicht van de kosten voor gas	48

Juridische grondslag

1 Inleiding

Op grond van artikel 30bis, §2, 9° van de elektriciteitsordonnantie moet BRUGEL jaarlijks een verslag indienen bij de Brusselse Hoofdstedelijke Regering:

‘over de uitvoering van haar verplichtingen, de getroffen maatregelen en de verkregen resultaten, de evolutie van de gewestelijke elektriciteits- en gasmarkt en de naleving van de openbaredienstverplichtingen door de distributienetbeheerder en de leveranciers, in het bijzonder in het domein van de rechten van de huishoudelijke verbruikers.

BRUGEL publiceert binnen de maand van haar aanneming haar jaarlijkse verslag op haar website.’

Artikel 25, §1 van de elektriciteitsordonnantie bepaalt:

‘Vóór 31 maart van ieder jaar maakt de distributienetbeheerder een verslag van de uitvoering van alle openbaredienstopdrachten 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 jaarlijks een verslag op te maken over de rechten van de huishoudelijke verbruikers en een advies over het verslag over de uitvoering van de openbaredienstverplichtingen en -opdrachten van Sibelga, voor het onderdeel huishoudelijke afnemer. De andere aspecten van het verslag over de openbaredienstverplichtingen (ODV) van Sibelga, meer bepaald de openbare verlichting, worden in een apart advies besproken.

1.1 Verdeling van de Brusselse huishoudelijke afnemers

Vooraleer over te gaan tot de analyse van de gegevens over de sociale ODV, is het nuttig om een overzicht te geven van het Brusselse energielandschap, dat enerzijds bestaat uit de leveranciers die actief zijn op de huishoudelijke

markt voor elektriciteit en gas, en anderzijds uit de distributienetbeheerder (DNB), Sibelga, die bevoegd is voor het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De voorziening van elektriciteit en gas aan de huishoudelijke afnemers is verdeeld over 9 commerciële leveranciers en de distributienetbeheerder. Deze laatste staat in voor de levering in twee specifieke situaties waarin hij de rol opneemt van ‘sociale leverancier’.

Tabel 1: Verdeling van de huishoudelijke afnemers van elektriciteit en gas op 31/12/2017

Elektriciteit			Gas		
Verdeling van de huishoudelijke afnemers van elektriciteit			Verdeling van de huishoudelijke afnemers van gas		
		%			%
Engie - Electrabel	346550	67,70%	Engie - Electrabel	241385	66,13%
Lampiris	78249	15,29%	Lampiris	60016	16,44%
EDF Luminus	59585	11,64%	EDF Luminus	43796	12,00%
Octa+ Energie	13996	2,73%	Octa+ Energie	11116	3,05%
Mega	5387	1,05%	Mega	4403	1,21%
Eni G&P	3131	0,61%	Eni G&P	2244	0,61%
Poweo	2561	0,50%	Poweo	2051	0,65%
Energie 2030	1343	0,26%	Energie 2030		
Belpower	1095	0,21%	Belpower		

Bron: BRUGEL

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werden 511.897 leveringspunten bevoorrad met elektriciteit en 365.011 met gas. De onderstaande tabel toont het verbruik per gemeente en per deciel.

Tabel 2: Verdeling van het jaarlijks elektriciteitsverbruik (in kWh) van de huishoudelijke afnemers in 2017 per gemeente

Verdeling van het jaarlijks elektriciteitsverbruik (in kWh) van de huishoudelijke afnemers (situatie op 31 december 2017, op basis van het gestandaardiseerde verbruik op die datum)									
Gemeente	1ste deciel	2de deciel	3de deciel	4de deciel	5de deciel	6de deciel	7de deciel	8ste deciel	9de deciel
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	694	1.087	1.401	1.722	2.005	2.315	2.814	3.375	4.550
Anderlecht	748	1.154	1.470	1.799	2.090	2.397	2.915	3.476	4.580
Oudergem	789	1.187	1.529	1.869	2.155	2.542	3.038	3.603	4.782
Sint-Agatha-Berchem	843	1.301	1.640	1.993	2.247	2.670	3.203	3.816	5.128
Brussel	654	1.039	1.355	1.673	1.970	2.267	2.786	3.266	4.497
Etterbeek	611	962	1.228	1.504	1.800	2.092	2.483	3.164	4.175
Evere	761	1.150	1.461	1.773	2.004	2.363	2.814	3.244	4.333
Vorst	678	1.080	1.376	1.676	2.005	2.205	2.674	3.271	4.180
Ganshoren	776	1.191	1.482	1.776	1.998	2.310	2.764	3.293	4.237
Elsene	598	955	1.237	1.528	1.861	2.107	2.610	3.196	4.445
Jette	719	1.106	1.409	1.709	1.970	2.252	2.680	3.203	4.241
Koekelberg	728	1.131	1.435	1.748	2.063	2.271	2.725	3.352	4.489
Sint-Jans-Molenbeek	747	1.161	1.489	1.819	2.090	2.379	2.888	3.473	4.755
Sint-Gillis	572	952	1.250	1.554	1.899	2.041	2.513	3.029	4.157
Sint-Joost-ten-Node	648	1.043	1.376	1.710	1.970	2.204	2.685	3.216	4.347
Schaarbeek	685	1.091	1.409	1.723	1.995	2.282	2.764	3.277	4.352
Ukkel	754	1.179	1.530	1.881	2.168	2.596	3.165	3.880	5.366
Watermaal-Bosvoorde	825	1.191	1.519	1.843	2.125	2.519	3.020	3.665	4.884
Sint-Lambrechts-Woluwe	739	1.101	1.401	1.701	2.031	2.317	2.805	3.352	4.508
Sint-Pieters-Woluwe	788	1.213	1.575	1.951	2.260	2.710	3.271	4.029	5.486

Deze tabel geeft voor elke Brusselse gemeente het gemiddelde verbruik van de gezinnen per deciel. Een deciel is een van de 9 waarden die een set op volgorde gescheiden gegevens in 10 gelijke delen splitst als het om het aantal huishoudens gaat. De drempel van het 1ste deciel scheidt de onderste 10% van de gegevensset van de rest van de gegevens. De drempel van het 9de deciel scheidt de lagere 90% van de gegevens van de hoogste 10%.

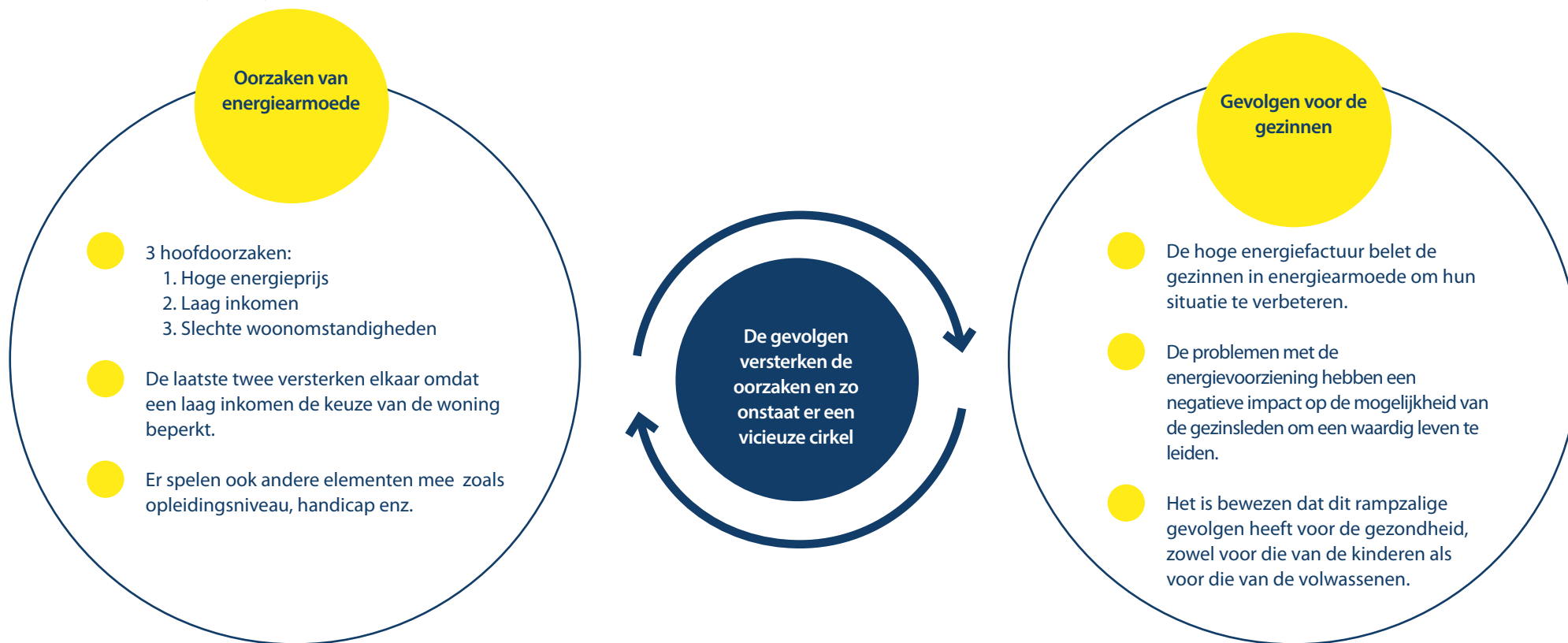
Tabel 3: Verdeling van het jaarlijks gasverbruik (in kWh) van de huishoudelijke afnemers in 2017 per gemeente

Verdeling van het jaarlijks gasverbruik (in kWh) van de huishoudelijke afnemers (situatie op 31 december 2017, op basis van het gestandaardiseerde verbruik op die datum)									
Gemeente	1ste deciel	2de deciel	3de deciel	4de deciel	5de deciel	6de deciel	7de deciel	8ste deciel	9de deciel
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	449	2.207	4.953	7.363	9.772	11.439	13.758	17.853	24.826
Anderlecht	732	3.130	5.687	7.866	9.865	10.645	13.134	16.406	21.805
Oudergem	401	2.694	6.852	9.993	11.782	14.608	17.744	21.738	27.762
Sint-Agatha-Berchem	812	3.479	6.376	8.776	11.302	12.378	15.151	18.738	24.358
Brussel	458	2.016	4.530	6.750	9.053	10.008	12.389	16.189	23.356
Etterbeek	382	2.028	4.550	6.723	8.819	11.293	12.910	17.069	25.203
Evere	412	2.273	5.034	7.395	9.865	10.662	13.327	16.887	22.302
Vorst	388	1.778	4.340	6.791	9.113	11.486	12.519	16.422	23.434
Ganshoren	300	1.295	4.017	7.004	9.507	10.897	13.396	16.702	21.949
Elsene	257	1.285	3.536	5.906	8.175	10.931	12.501	17.231	26.922
Jette	427	1.999	4.579	6.893	9.207	10.349	12.920	16.315	21.677
Koekelberg	429	1.632	4.010	6.321	8.266	10.566	11.620	14.644	20.000
Sint-Jans-Molenbeek	574	1.770	4.040	6.269	8.326	10.565	11.620	14.296	19.513
Sint-Gillis	707	2.877	5.009	6.820	8.800	10.008	11.546	15.064	21.860
Sint-Joost-ten-Node	765	3.091	5.338	7.339	9.427	10.008	12.088	15.630	22.027
Schaarbeek	543	2.502	4.994	7.272	9.478	10.234	12.916	16.623	23.019
Ukkel	351	2.385	6.505	9.846	11.961	15.486	19.647	25.661	36.232
Watermaal-Bosvoorde	1.380	6.785	10.330	12.368	15.142	18.157	21.556	25.947	32.372
Sint-Lambrechts-Woluwe	282	1.568	4.702	7.813	10.741	12.598	15.975	20.424	26.899
Sint-Pieters-Woluwe	340	2.785	7.655	11.407	13.828	17.560	21.727	27.074	36.218

Deze tabel geeft voor elke Brusselse gemeente het gemiddelde verbruik van de gezinnen per deciel. Een deciel is een van de 9 waarden die een set op volgorde gescheiden gegevens in 10 gelijke delen splitst als het om het aantal huishoudens gaat. De drempel van het 1ste deciel scheidt de onderste 10% van de gegevensset van de rest van de gegevens. De drempel van het 9de deciel scheidt de lagere 90% van de gegevens van de hoogste 10%.

1.2 Energiearmoede, een essentieel probleem in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

1.2.1 Oorzaken en gevolgen



1.2.2 De prevalentie van de energiearmoede in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Er zijn drie vormen van energiearmoede¹ :



Als we rekening houden met de overlappings tussen deze drie categorieën, wordt in totaal 21% van de gezinnen door een of andere vorm van energiearmoede getroffen. De situatie is sinds 2013 stabiel.

¹ Barometer energiearmoede 2018 (gegevens 2016), Koning Boudewijnstichting.

2. Bescherming van de huishoudelijke verbruiker

2.1 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 op een rij te zetten. Deze beschermingsmaatregelen hebben zowel betrekking op juridische bescherming zoals het nieuwe consumentenakkoord² dat door bijna alle energieleveranciers werd ondertekend en van kracht is sinds 1 september 2017, als op financiële bescherming door bepaalde categorieën van personen van het SST (Specifiek Sociaal Tarief) te laten genieten.

2.1.1 Het consumentenakkoord

Het consumentenakkoord² gaat over eerlijke handelspraktijken jegens de consument, overeenkomstig de bepalingen van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming. De Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie, ziet toe op de correcte toepassing van dit akkoord en de gedragscode. Dit akkoord beoogt onder meer de bescherming van de consumenten tegen eventueel misbruik of misleidende informatie in hun relaties met de energieleveranciers. Daarom omvat het akkoord een Gedragscode voor de 'verkoop buiten vestigingen' en 'verkoop op afstand'. De verplichtingen van de Gedragscode gelden voor de leverancier en zijn eventuele verkopers met betrekking tot de informatie voor de consumenten en het afsluiten van leveringscontracten voor elektriciteit en/of gas.

2.1.2 Het specifiek sociaal tarief

Het sociaal tarief³ voor aardgas en/of elektriciteit bestaat sinds 2004. Het stelt bepaalde natuurlijke personen of gezinnen in staat om lagere tarieven voor gas en/of elektriciteit te genieten. Het is de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG) die dit sociaal tarief om de zes maanden moet berekenen.

Dit tarief bevat geen vaste vergoedingen en wordt uitgedrukt in €/kWh.

Voor elektriciteit bestaan er 3 sociale tarieven naargelang het type meter:

1. Het enkelvoudig sociaal tarief voor de enkelvoudige meters of de dagteller van de tweevoudige meters.
2. Het tarief 'daluren' voor de nachtteller van de tweevoudige meters.
3. Het tarief exclusief nacht alleen voor de nachtteller.

Voor aardgas bestaat er slechts één sociaal tarief.

Het sociaal tarief wordt toegekend aan elke persoon die of elk gezin dat tot een van de categorieën behoort die vallen onder het door de federale staat ingevoerde begrip van huishoudelijke 'beschermde klanten'.

Er bestaan 4 categorieën:

Categorie 1: Een of meer personen gedomicilieerd op hetzelfde adres krijgen een uitkering van het OCMW (leefloon); een sociale bijstand gelijkwaardig aan het

leefloon (een vreemdeling met machtiging tot verblijf voor onbepaalde tijd); een sociale bijstand die geheel of gedeeltelijk door de staat wordt betaald (zie artikels 4 en 5 van de wet van 2 april 1965); een voorschot op de Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO) of op het gewaarborgd inkomen voor bejaarden (GIB), op een tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden (THAB) of op een tegemoetkoming voor gehandicapten.

Categorie 2: Een of meer personen gedomicilieerd op hetzelfde adres krijgen een uitkering van de FOD Sociale Zekerheid (tegemoetkoming voor een 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: Een of meer personen gedomicilieerd op hetzelfde adres krijgen een uitkering van de Rijksdienst voor Pensioenen (GIB; THAB; tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden; tegemoetkoming voor een 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.

² Het akkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt', 28/06/2017

³ www.sociaaltarief.economie.fgov.be

Het sociaal tarief is niet van toepassing op:

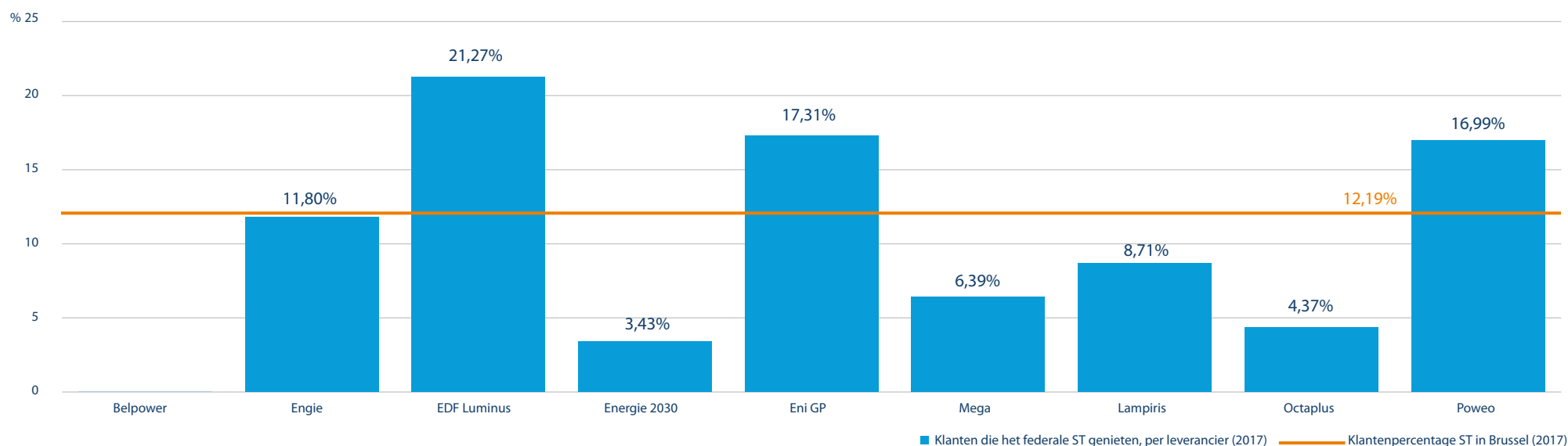
- tweede verblijfplaatsen
- gemeenschappelijke delen van appartementsgebouwen
- professionele klanten
- occasionele klanten, tijdelijke aansluitingen

Dit tarief is hetzelfde bij alle energieleveranciers en de DNB's, die de verplichting hebben om beschermde klanten, in de federale betekenis, te bevoorraden.

Sinds 1 juli 2009 wordt het sociaal tarief door de energieleveranciers in principe automatisch toegekend aan de klanten die tot een van de drie eerste categorieën behoren. De FOD Economie bezorgt de energieleveranciers om de drie maanden de lijst van de afnemers die recht hebben op het sociaal tarief, voor welke aansluitingspunten (contracten) en voor welke periode.

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

Figuur 1: Indeling in% per leverancier van de afnemers die het ST genieten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (E)



Bron: BRUGEL (informatie niet meegedeeld door Belpower)

In het Brussels Gewest genoot in 2017, 12,19% van de gezinnen van het sociaal tarief.

Ter herinnering: dit federale sociale tarief verschilt van het Brusselse gewestelijke sociale tarief net zoals de toekenningsvoorwaarden en de voordelen die met het statuut verbonden zijn.

Desondanks werd artikel 24bis van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gewijzigd door artikel 121 van de ordonnantie van 15 december 2017 houdende de algemene uitgavenbegroting van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voor het begrotingsjaar 2018. Deze wijziging betreft de invoering van een nieuwe ODV voor Sibelga:

‘11 de overname van het verschil tussen het toegepaste sociaal tarief op grond van Hoofdstuk IVbis aan een beschermde klant op het regionale niveau en het toegepaste sociaal tarief uit hoofde van de federale wetgeving, wanneer het eerste hoger ligt dan het tweede en de betrokken klant dit laatste tarief niet geniet.’

Deze bepaling is in werking getreden op 1 januari 2018.

2.1.3 Het energiefonds of ‘Fonds Vande Lanotte’

Het Koninklijk Besluit van 24 maart 2007 bepaalt de modaliteiten voor de federale bijdrage die is bestemd voor de financiering van bepaalde openbaredienstverplichtingen en van de kosten voor de regulatie en de controle van de elektriciteitsmarkt.

Deze federale bijdrage wordt geheven in de vorm van een toeslag op het aantal kWh dat per verbruikslocatie door de eindverbruikers wordt afgenomen van het transmissienet of van het lokale of gewestelijke transmissie- of distributienet. De toeslag is proportioneel met de geschatte jaarlijkse afname inbegrepen bij de voorschotfacturen en wordt geregulariseerd met de afrekeningsfactuur. Concreet is het (wettelijke) bedrag bestemd voor de financiering van de ODV-fondsen elektriciteit en aardgas

bevroren sinds 2011. Maar zoals elk jaar wordt vermeld in het jaarverslag van de CREG, worden deze bedragen aangevuld met diverse ‘technische’ elementen.

De CREG wijst er met name op dat het unieke ODV-fonds wordt gefinancierd uit twee verschillende bronnen (elektriciteit en aardgas). Er moet dus een evenwicht worden bewaard van de financieringen tussen de sectoren elektriciteit en aardgas, wat onafhankelijk van het wettelijke bedrag ook kan leiden tot ‘technische correcties’, die geen enkele impact hebben op de dotatie aan de OCMW's.

De toegekende bedragen voor de periode 2016-2017 zijn de volgende:

	2017			2016		
	Art 4	Art 6	Total	Art 4	Art 6	Total
Brussel	€ 4.858.021	€ 3.900.018	€ 8.758.040	€ 4.612.553	€ 4.553.904	€ 9.166.457
Wallonië	€ 15.800.836	€ 6.678.839	€ 22.479.676	€ 15.074.013	€ 7.681.883	€ 22.755.896
Vlaanderen	€ 20.756.999	€ 3.303.188	€ 24.060.187	€ 19.757.894	€ 3.813.184	€ 23.571.078
	€ 41.415.856	€ 13.882.047	€ 55.297.903	€ 39.444.460	€ 16.048.971	€ 55.493.431

Deze federale bijdrage die wordt geheven op het transmissienet van Elia, wordt aan de CREG betaald door de leveranciers. Daarna stort de CREG een bepaald bedrag aan elk OCMW volgens een verdeelsleutel vastgelegd door de POD Integratie. Het bedrag dat de OCMW's krijgen, stelt hen in staat om enerzijds personeel aan te werven, en anderzijds de energiefacturen van de meest hulpbehoevende te betalen aan de leverancier of de noodleverancier.

Deze beschermingsmaatregel van de federale overheid maakt het dus mogelijk om tegelijk de energiearmoede en de schulden bij de leveranciers te verminderen. Hij heeft een rechtstreekse invloed op de bescherming van de meest hulpbehoevende consumenten, inclusief de gewestelijke beschermde klanten.

De bedragen die aan de OCMW's worden toegekend, zijn vermeld in twee verschillende wetsartikelen: de artikelen 4 (personeel) en 6 (financiële steun) die de opdrachten ten laste van de OCMW's definiëren.

Hoewel het bedrag van de enveloppe ongewijzigd blijft, werd de verdeling tussen beide artikels gewijzigd in 2017.

Na de indexering van het vaste bedrag dat werd vastgelegd voor de tewerkstelling van het personeel in artikel 4 heeft het bedrag voor deze taak een aanzienlijke hap genomen uit het beschikbare aandeel voor artikel 6 dat wordt gebruikt voor de financiële interventies (betaling van facturen). Voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is het bedrag van artikel 6 gedaald van € 4.553.904 in 2016 naar € 3.900.018 in 2017 en zal het verder dalen naar € 2.937.308 in 2018. Enkel en alleen al voor het OCMW van Brussel is de dotatie op basis van artikel 6 op 2 jaar tijd gedaald van € 806.183 naar € 480.955, ofwel een daling van 40%!

Tabel 4: Bedragen gestort aan de Brusselse OCMW's voor het jaar 2017

Naam	ART 6	ART 4	TOTAAL
Anderlecht	€ 449.087,60	€ 490.709,20	€ 939.796,80
Ouderghem	€ 45.415,89	€ 147.212,76	€ 192.628,65
Sint-Agatha-Berchem	€ 44.063,55	€ 147.212,76	€ 191.276,31
Brussel	€ 680.111,34	€ 490.709,20	€ 1.170.820,54
Etterbeek	€ 147.179,02	€ 245.354,60	€ 392.533,62
Evere	€ 142.671,24	€ 245.354,60	€ 388.025,84
Vorst	€ 206.569,03	€ 245.354,60	€ 451.923,63
Ganshoren	€ 22.651,60	€ 147.212,76	€ 169.864,36
Elsene	€ 230.572,96	€ 245.354,60	€ 475.927,56
Jette	€ 97.818,83	€ 245.354,60	€ 343.173,43
Koekelberg	€ 50.374,44	€ 147.212,76	€ 197.587,20
Molenbeek	€ 520.197,84	€ 392.567,36	€ 912.765,20
Sint-Gillis	€ 195.750,36	€ 245.354,60	€ 441.104,96
Sint-Joost	€ 144.699,74	€ 245.354,60	€ 390.054,34
Schaarbeek	€ 619.819,78	€ 490.709,20	€ 1.110.528,98
Ukkel	€ 112.243,73	€ 245.354,60	€ 357.598,33
Watermaal-Bosvoorde	€ 47.895,16	€ 147.212,76	€ 195.107,92
Sint-Lambrechts-Woluwe	€ 112.243,73	€ 147.212,76	€ 259.456,49
Sint-Pieters-Woluwe	€ 30.652,91	€ 147.212,76	€ 177.865,67

Bron: POD Integratie

2.2 Beschermingsmaatregel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De elektriciteits⁴- en gasordonnanties⁵ werden opgesteld en later aangepast met bijzondere aandacht voor de bescherming van de verbruikers. Dat was het gevolg van drie vaststellingen:

1. Op historisch vlak: reeds vóór de vrijmaking hechtte de wetgeving over de Brusselse energiemarkt al veel belang aan de bescherming van de verbruikers en in het bijzonder van de verbruikers in een precare situatie.
2. Op sociaal-economisch vlak: het Brussels Hoofdstedelijk Gewest onderscheidt zich, zoals we hebben gezien, van de andere gewesten door een groter percentage van de bevolking dat zich in een kwetsbare situatie bevindt.

3. Op humanitair vlak: de toegang tot energie is een onontbeerlijke voorwaarde om een leven te kunnen leiden dat voldoet aan de criteria van de menselijke waardigheid.

Op het niveau van de **leveranciers** zijn de belangrijkste pijlers:

1. De verplichting tot transparantie van de commerciële aanbiedingen.
2. De verplichting voor de leveranciers om een aanbod te doen voor een termijn van drie jaar aan elke afnemer die daarom vraagt en die geen uitstaande schulden bij de leverancier in kwestie heeft.
3. Een geregleerde procedure voor schuldvorderingen: aanmaning, ingebrekestelling, plaatsing van een begrenzer, ...
4. Een beperking van de inningskosten tot 55 euro per energietype en per procedure.
5. De vrijheid voor de klant om zijn contract te beëindigen mits een opzegtermijn van een maand.
6. Geen borg als de klant geen openstaande schulden heeft bij de leverancier.
7. De opschorting van het contract tijdens de gewestelijke beschermingsperiode tegen afsluiting en hervatting van de bevoorrading van de klant op het einde van deze periode.

De **klant** is op zijn beurt verplicht om:

1. een contract aan te gaan met een commerciële leverancier;
2. zijn facturen te betalen.

Wat de **distributienetbeheerder** betreft, heeft de elektriciteitsordonnantie in artikel 24 en 24bis meerdere openbaredienstverplichtingen met een sociaal karakter vastgelegd:

1. De plaatsing en verwijdering van stroombegrenzers bij huishoudelijke afnemers op aanvraag van de leverancier.

⁴ Ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

⁵ Ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende wegenisretributies 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.

2. De levering van elektriciteit of gas aan beschermde klanten.
3. De organisatie van een follow-updienst voor deze afnemers.
4. Het verstrekken van algemene informatie aan de huishoudelijke afnemers.

Bovendien voorziet de wetgever in een aantal andere algemene bepalingen:

- Een verbod om tot energieafsluitingen over te gaan tijdens de winterperiode die loopt van 1 oktober tot 31 maart.
- De mogelijkheid om de Brusselse afnemer te beschermen tegen afsluiting vanaf de eerste ingebrekestelling – deze bescherming kan aan de (Brusselse) beschermde klanten worden toegekend.
- De mogelijkheid voor de OCMW's om, na een sociaal onderzoek, te vragen om het vermogen van de stroombegrenzer te verhogen van 2.300 W tot 4.600 W.
- Effectieve afsluiting van een leveringspunt uitsluitend na een vonnis van de vrederechter.

De motivatie voor deze wettelijke bepalingen is het respect voor de menselijke waardigheid, **de begeleiding van gezinnen in financiële moeilijkheden bij hun leverancier van bij de aanvang van de schuldbouw** evenals de administratieve vereenvoudiging, en dit in het kader van de toekenning van het statuut van beschermde klant door BRUGEL en de regulatie van misbruik van het systeem van beschermde klant.

2.3 Het Brussels Fonds voor Sociale Energiebegeleiding

De Brusselse ordonnances bepalen dat de Brusselse Hoofdstedelijke Regering jaarlijks een toelage toekent voor de openbaredienststopdrachten die de OCMW's uitvoeren. In 2017 werd een bedrag toegekend van € 1.300.000. Dit bedrag werd niet geïndexeerd zoals de voorgaande jaren. Het gaat om een specifiek fonds dat wordt toegekend voor de organisatie van openbaredienststopdrachten die

werden gedefinieerd toen de elektriciteits- en gasmarkt werden vrijgemaakt. Er is dus geen gewestelijke 'voogdij' van de OCMW's en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voert geen enkele directe en gedetailleerde controle uit op de uitoefening van de opdrachten en het beheer van de toelagen die aan de OCMW's worden toegekend.

Tabel 5: Bedragen gestort aan de Brusselse OCMW's voor het jaar 2017

Naam OCMW	Totaal bedrag in €
Anderlecht	€ 163.289
Ouderghem	€ 15.988
Sint-Agatha-Berchem	€ 17.694
Brussel	€ 215.284
Etterbeek	€ 31.064
Evere	€ 36.381
Vorst	€ 53.933
Ganshoren	€ 15.571
Elsene	€ 65.452
Jette	€ 39.293
Koekelberg	€ 20.148
Molenbeek	€ 182.279
Sint-Gillis	€ 71.431
Sint-Joost	€ 64.358
Schaarbeek	€ 211.015
Ukkel	€ 39.601
Watermaal-Bosvoorde	€ 13.388
Sint-Lambrechts-Woluwe	€ 29.105
Sint-Pieters-Woluwe	€ 14.727

Bron: BIM

3 Organisatie van de gewestelijke bescherming

De verschillende maatregelen genomen door de wetgever hebben in de eerste plaats tot doel te vermijden dat de verbruikers worden afgesloten, de schuld binnen de perken te houden en de administratieve kosten voor de afnemer te beperken.

3.1 Stroombegrenzers

'Bij ontstentenis van betaling binnen zeven dagen vanaf de ontvangst van de ingebrekestelling kan de leverancier de procedure van plaatsing van een stroombegrenzer opstarten.'
Art. 25sexies, §1 van de elektriciteitsordonnantie.

De minimale ononderbroken bevoorrading is vastgesteld op een vermogen van 2.300 W. Bij een overschrijding van deze limiet treedt de begrenzer in werking.

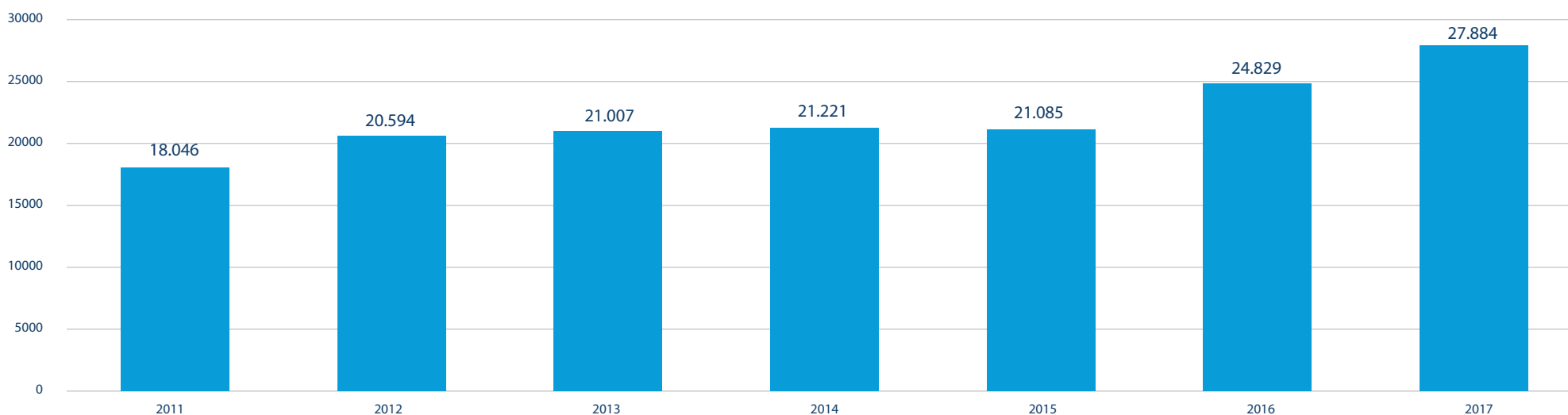
3.1.1 Aantal begrenzers

Eén vaststelling is snel gemaakt: het aantal gezinnen met een stroombegrenzer is geleidelijk gestegen tot in 2012, is daarna gestabiliseerd en heeft een plafond bereikt van ongeveer 21.085 tegen eind 2015, gevolgd door een bruuske stijging in 2016, tot 24.829 en eind 2017, tot 27.884. Dit betekent dat op 31 december 2017 bij meer dan 5,5% van de gezinnen een stroombegrenzer was geïnstalleerd.

Om zijn leverancier te kunnen vragen de begrenzer te verwijderen, moet de klant de helft van zijn elektriciteitsschuld hebben betaald.

Er moet een begrenzer zijn geplaatst vooraleer een commerciële leverancier een aanvraag tot ontbinding van het contract kan indienen bij het vrederecht. Deze plaatsing wordt echter geacht te hebben plaatsgevonden nadat de aanvraagprocedure voor de plaatsing correct werd gevolgd door de leverancier. Ze is dus geen voorwaarde om een aanvraag tot ontbinding van het contract in te dienen bij het vrederecht.

Figuur 2: Aantal stroombegrenzers van 2011 tot 2017 (momentopname op 31/12 van elk jaar)



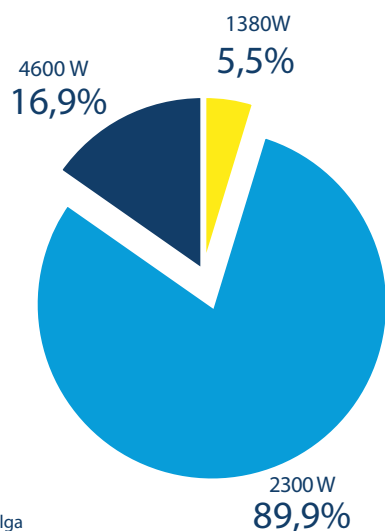
Bron: Sibelga

Een meer gedetailleerde analyse van de plaatsingsduur van een begrenzer over drie jaar, toont het volgende aan:

Tabel 6: Verwijdering van begrenzers – termijnen en percentages

Beschrijving Jaar	Aantal plaatsingsaanvragen door de leveranciers	Aantal vermogensbegrenzers aangesloten in de loop van het jaar	Aantal vermogensbegrenzers afgekoppeld in de loop van het jaar	Aantal verhogingen van het vermogen van de begrenzers	Aantal begrenzers opnieuw aangesloten na meer dan 30 dagen
2017	24.551	17.106	13.813	708	2.858

Figuur 3: Verdeling van het aantal vermogensbegrenzers op 31 december 2017



Bron: Sibelga

BRUGEL stelt vast dat 90% van de geïnstalleerde begrenzers een capaciteit heeft van 2.300 W. 17% van de gezinnen heeft een stroombegrenzer met een hoger vermogen, namelijk 4.600 W. We herinneren eraan dat alleen de OCMW's, na een sociaal onderzoek, kunnen vragen om het vermogen te verhogen en dit voor een periode die volgens de elektriciteitsordonnantie beperkt is tot 6 maanden.

Een op de twee beschermde klanten beschikt over een stroombegrenzer van 4.600 W. Dit kan, zoals werd vermeld in de vorige verslagen, enerzijds worden verklaard door het feit dat de beschermde gezinnen een nauwere relatie hebben met de OCMW's en dus een betere kennis hebben van de bepalingen van de ordonnantie dan de niet-beschermde huishoudelijke afnemers; 50% van de beschermde klanten krijgt het statuut immers via het OCMW. De niet-beschermde klanten kunnen negatief staan tegenover deze 'inbreuk' op hun familiale intimiteit en afzien van deze procedure.

Overigens stelt 5,5% van de huishoudelijke gezinnen zich tevreden met een begrenzer van 1.380 W, tegenover 6,4% in 2016, 8,3% in 2015 en 10% in 2014, en dit ondanks de informatie die Sibelga heeft verspreid en het recht op een begrenzer met een groter vermogen dat de gezinnen hebben door de wijziging van de ordonnantie in 2011.

Bij deze gezinnen wordt de begrenzer geplaatst voor een gemiddelde duur van 1.965 dagen tegenover 442 dagen voor die van 2.300 W en 642 dagen voor die van 4.600 W.

Wanneer een leverancier een aanvraag doet om een begrenzer te plaatsen, moet hij het OCMW van de gemeente waar het gezin woont daarover informeren. Het OCMW kan een sociaal onderzoek instellen en een afbetalingsplan voorstellen aan de leverancier.

Concreet beschikken de OCMW's noch over de noodzakelijke middelen, noch over de tijd om een onderzoek in te stellen bij alle personen die in deze lijsten worden vermeld. Deze gegevens kunnen echter snel worden geanalyseerd en geïnventariseerd. Ze stellen de maatschappelijke werkers in staat om hun aandacht in de eerste plaats te richten op de gezinnen die 'bekend' zijn, omdat ze al door hun diensten worden geholpen.

Alleen de 5 tot 10 procent van de gezinnen die worden vermeld in de listings van de leveranciers, wordt vanaf dan opgevolgd door de energiecellen van de OCMW's.

3.1.2 Plaatsing en verwijdering van begrenzers

Op vraag van de leveranciers plaatst Sibelga stroombegrenzers, verwijdert ze of past hun vermogen aan. De tabel op de volgende pagina geeft de slaagpercentages hiervan weer.

Tabel 7: Slaagpercentage vervangingen/plaatsingen en verwijderingen van begrenzers in 2017

	Indeling (in%) van de resultaten voor 2017 voor de activiteit stroombegrenzer		
	Percentage ingewilligde aanvragen	Percentage aanvragen geannuleerd door de leveranciers	Percentage lopende aanvragen
Vervanging/plaatsing	75,8%	22,5%	1,7%
Verwijdering	84,1%	2,6%	13,2%

Bron: Sibelga

Tabel 8: Gemiddeld aantal bezoeken dat nodig is om een stroombegrenzer te kunnen plaatsen

	Gemiddeld aantal bezoeken voor ingewilligde aanvragen	Gemiddeld aantal bezoeken voor door de leveranciers geannuleerde aanvragen	Gemiddeld aantal bezoeken voor lopende aanvragen
Plaatsing	5,10	4,43	4,73
Verwijdering	1,11	0,00	0,00

Bron: Sibelga

Net als in de vorige jaren stellen we vast dat het slaagpercentage voor de verwijdering van een begrenzer (84,1%) duidelijk hoger is dan dat voor de plaatsing (75,8%).

We merken op dat het gemiddelde aantal bezoeken dat nodig is om een begrenzer te kunnen plaatsen in één boekjaar is verdubbeld en is gestegen van 1,8 in 2015 naar 3,8 in 2016 en 5,1 in 2017.

Het gemiddelde aantal bezoeken voor geannuleerde aanvragen van de leveranciers is daarentegen gedaald van 2,59 in 2015 tot 0,05 in 2016 en in 2017. Dit is het gevolg van de procedurewijziging bij de distributienetbeheerder, die deze verwijderingen uitsluitend uitvoert op afspraak, zodat het aantal nutteloze bezoeken wordt beperkt.

3.1.3 Kostprijs per prestatie

In vrij ruime zin kan de kostprijs per prestatie als volgt worden berekend:

De totale kostprijs van de activiteit 'begrenzers' en 'afsluiting' bedraagt 3.135.200 euro. De personeels- en werkingskosten vertegenwoordigen 95% van het toegekende bedrag.

De kostprijs van een stroombegrenzer als dusdanig bedraagt +/- 10 euro.

BRUGEL wijst nogmaals op haar standpunt over de afschaffing van de stroombegrenzer. Dat is gebaseerd op de volgende elementen: de stigmatisering van de afnemer met een begrenzer, de zeer geringe impact van de begrenzer op het verbruik van het gezin doordat het verbruik wordt afgevlakt, de hoge kosten voor de DNB vanwege het aantal verplaatsingen dat nodig is voor de plaatsing en het matige resultaat van dit scenario.

3.2 De beschermde klanten

3.2.1 Toekenningsvoorwaarden voor het statuut van beschermde klant

Zoals eerder vermeld, moeten we een onderscheid maken tussen de bescherming die het federale niveau biedt en de bescherming die het Brussels Hoofdstedelijk Gewest biedt.

De gas⁶ - en elektriciteitsordonnanties⁷ voorzien in een uitbreiding van het voordeel van het sociaal tarief van de federale staat tot afnemers met een betalingsachterstand die voldoen aan bepaalde voorwaarden en dit vanaf de ingebrekestelling.

De gezinnen kunnen hun aanvraag onmiddellijk indienen bij de noodleverancier door een bewijs voor te leggen dat ze beantwoorden aan een van de volgende voorwaarden:

- het sociaal tarief genieten
- betrokken zijn in een proces van schuldbemiddeling
- betrokken zijn in een collectieve schuldenregeling
- het RVV-statuuut (verhoogde tegemoetkoming) genieten

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

- het OCMW van zijn gemeente (de toekenning van het statuut gebeurt dan op basis van een sociaal onderzoek)
- BRUGEL (de toekenning van het statuut gebeurt dan op basis van het inkomen en de gezinssamenstelling)

Het sociaal tarief is in het algemeen minder hoog dan het gemiddelde tarief dat de leveranciers voorstellen. Het wordt twee keer per jaar berekend door de CREG op basis van, voor het distributiedeel, een gemiddelde van de tarieven van de DNB's en voor het 'commodity'-gedeelte het gemiddelde van de door de leveranciers toegepaste prijzen.

Aangezien de tarieven van de Brusselse DNB voor elektriciteit de laagste zijn van het land, biedt het sociaal tarief minder voordelen voor de Brusselse klant.

In de vorige verslagen werd al vermeld dat het gewestelijk sociaal tarief verbonden met het Brusselse statuut van beschermde klant de elektriciteitsrechten omvat (bijdrage voor de openbaredienstverplichtingen, art. 26). Zoals eerder vermeld, werd deze bepaling afgeschaft op 1 januari, waardoor, volgens een interne berekening voor BRUGEL, beschermde gezinnen ongeveer € 11 minder per jaar zullen betalen.

3.2.1 Follow-up van de beschermde klanten door Sibelga

3.2.1.1 Verdeling van de beschermde klanten bij de noodleverancier

Volgens de gegevens die Sibelga heeft verzameld, wordt 52% van de toekenningen van het statuut van beschermde afnemer afgeleverd door de OCMW's.

Het OCMW is veruit het meest gebruikte kanaal voor het verkrijgen van de gewestelijke bescherming.

Verder stellen we vast dat:

- 13% van de toekenningen gerelateerd is aan schuldbemiddeling;
- 18% van de toekenningen gebeurt via het RVV-/OMNIO-statuuut;
- 10% van de begunstigden het statuut automatisch krijgt omdat ze het federaal sociaal tarief genieten;
- 3% in aanmerking komt via een collectieve schuldenregeling;
- BRUGEL instaat voor 4% van de toekenningen, een daling met 2%. We herinneren eraan dat BRUGEL sinds eind 2013 niet langer de dossiers behandelt waarin van bij het begin vaststaat dat het gezin het federaal sociaal tarief of het RVV-/OMNIO-statuuut geniet. Deze dossiers worden rechtstreeks naar Sibelga gestuurd en worden dus bij de DNB ingedeeld.

⁶ Artikel 20quiquies 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.

⁷ Artikel 25septies van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

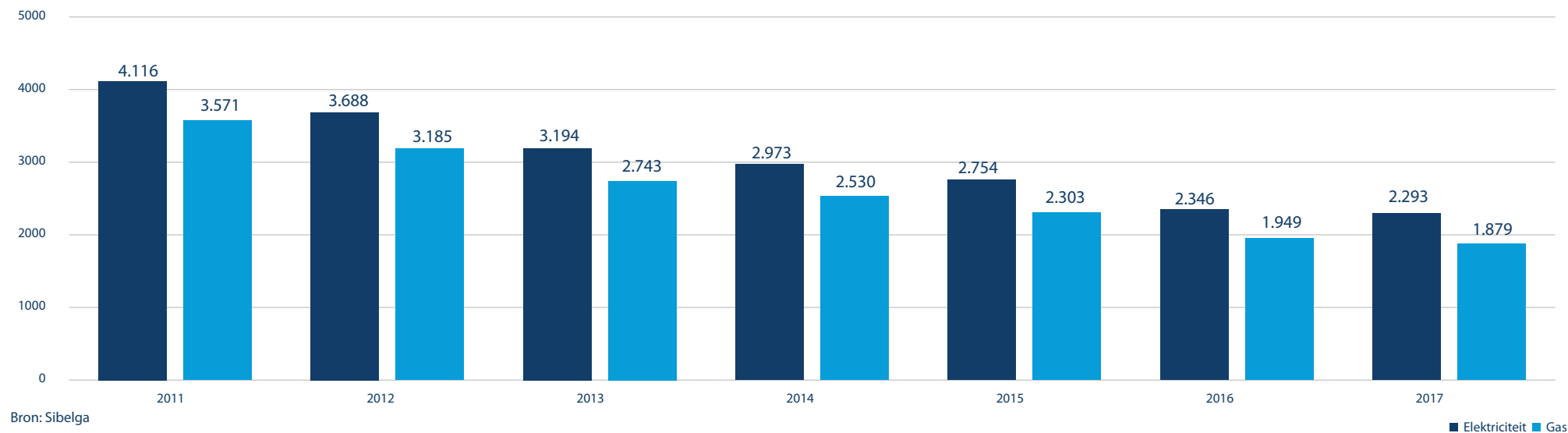
Tabel 9: Oorspronkelijk aanvraagkanaal voor de beschermde klanten per gemeente op 31/12/2017

Gemeente	BRUGEL	OCMW	Schuldbemiddeling	OMNIO	Collectieve schuldsregeling	FST	Algemeen totaal
Anderlecht		4	5	21	2	4	36
Ouderghem		9					9
Sint-Agatha-Berchem	2	25	13				40
Brussel	1	112	49	51	9	47	269
Etterbeek		14		4	1		19
Evere			3	2			5
Vorst	2		2	6			10
Ganshoren	4	8	2	4			18
Elsene	1	28	2	2	6		39
Jette		31		2	1		34
Koekelberg			13	12		2	27
Molenbeek		83		7	2		92
Sint-Gillis	2	74	23	23	2	21	145
Sint-Joost	4			8		11	23
Schaarbeek	8	11		13	2	4	38
Ukkel		34	1	3	2		40
Watermaal-Bosvoorde		14	2		2		18
Sint-Lambrechts-Woluwe		22			2		24
Sint-Pieters-Woluwe					3	2	5
Algemeen totaal	24	469	115	158	34	91	891

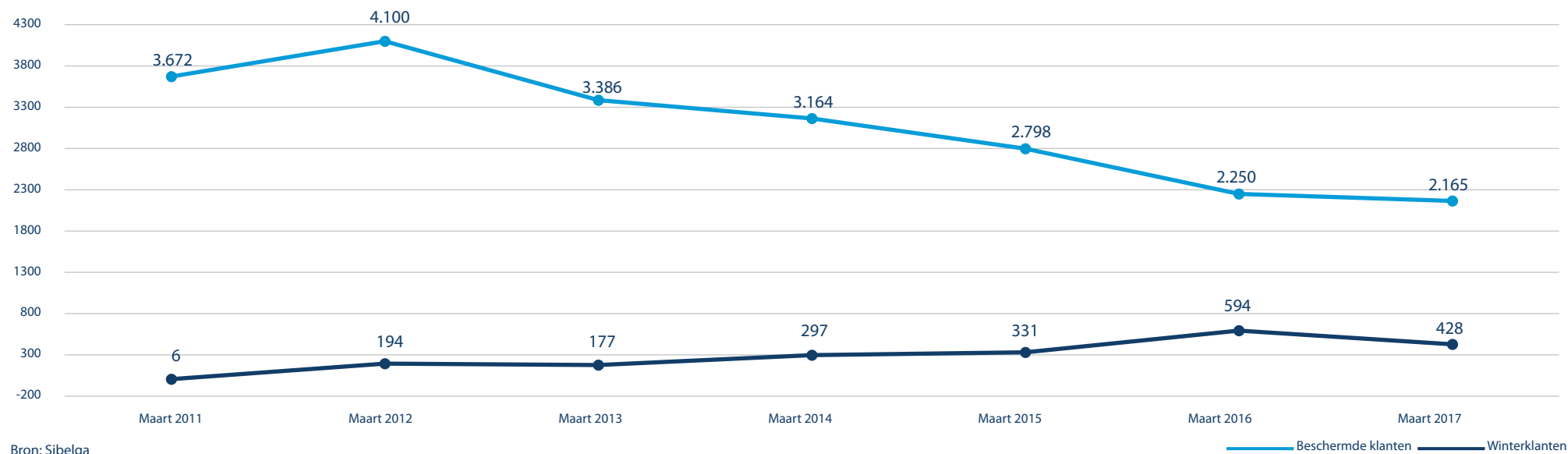
Bron: BRUGEL en Sibelga

Deze tabel bevat, voor wat de toekenning van het statuut door BRUGEL betreft, het aantal gezinnen (24) dat zopas bescherming heeft gekregen of voldoet aan de voorwaarden voor de verlenging van hun recht op gewestelijke bescherming.

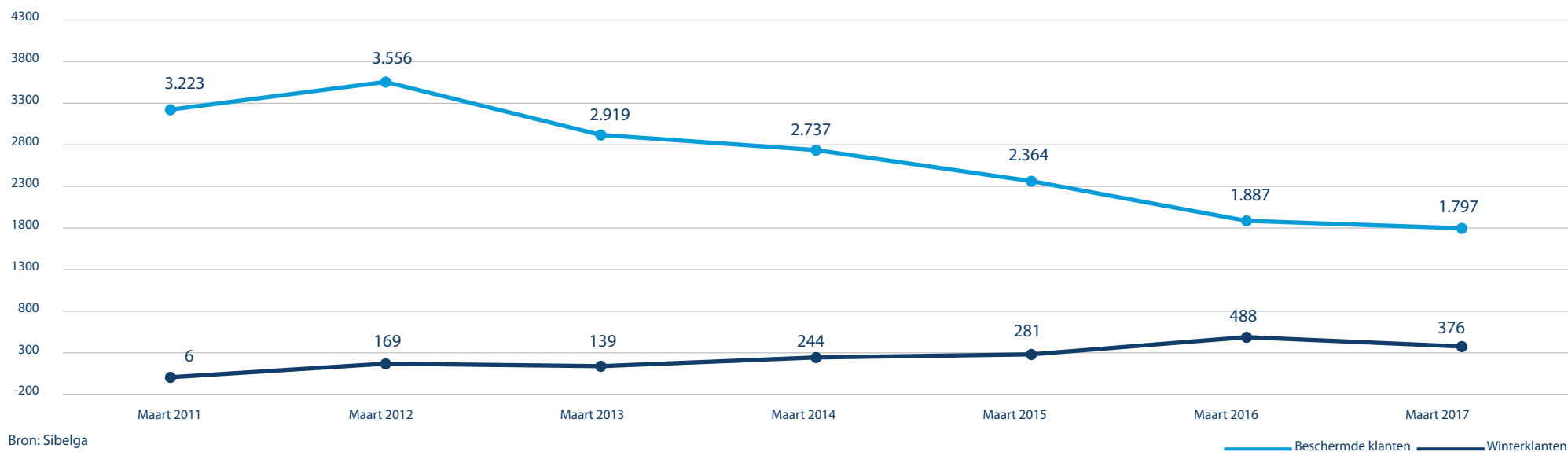
Figuur 4: Aantal beschermde klanten en winterklanten: evolutie van 2011 tot 2017 – elektriciteit en gas



Figuur 5: Aantal beschermde klanten en winterklanten voor elektriciteit van 2011 tot 2017 (momentopname op 31/03 van het jaar)



Figuur 6: Aantal beschermde klanten en winterklanten voor gas van 2011 tot 2017, op 31/03 van het jaar



Na de inwerkingtreding van de ordonnantie van 2011, was het jaar 2012 een keerpunt in het aantal toekenningen van het statuut van beschermde klant. Sindsdien is het aantal beschermde klanten voor elektriciteit onophoudelijk gedaald tot 2.293 afnemers eind 2017, oftewel een nieuwe daling van 4% ten opzichte van 2016.

In 2017 waren er precies 1.058 toekenningen in elektriciteit en 830 in gas voor 1.126 gezinnen die van de bescherming in elektriciteit en 918 in gas weggaan.

Het aantal beschermde klanten bedraagt minder dan 0,4% van de Brusselse huishoudelijke afnemers. Ter herinnering: bijna 5,5% van de beschermde gezinnen heeft een begrenzer.

De situatie blijft paradoxaal: het aantal gezinnen met een begrenzer stijgt permanent, terwijl het aantal gezinnen dat bescherming krijgt afneemt ...

De vraag blijft: waarom maken klanten met schulden, die alle informatie hebben verkregen in de brief met de ingebrekestelling, niet meer gebruik van dit recht?

Zoals vermeld in de eerdere verslagen zijn de redenen hiervoor amper geëvolueerd in 2017. We hernemen ze nog eens.

De beschermingsmechanismen van de OCMW's voor de gezinnen in energiearmoede zijn geëvolueerd met het toegenomen aantal kwetsbare gezinnen.

De OCMW's zien de toekenning van het statuut van beschermde klant niet meer als een ultieme oplossing voor de schuldproblemen van de klant. Ze vinden deze oplossing erg complex. Concreet vereist de dubbele facturatie - of zelfs drievoudige, aangezien Sibelga de gezinnen aparte facturen stuurt voor gas en elektriciteit - voor het afbetalingsplan aan de commerciële leverancier enerzijds en de betaling van de maandelijkse verbruiksfactuur aan Sibelga anderzijds, bijzondere aandacht en follow-up voor de gezinnen die hulp krijgen van het OCMW. De maatschappelijk werkers richten zich in hun follow-up op de Brusselse bescherming als de inkomsten van het gezin het mogelijk maken om een gedeelte beschikbaar te houden voor de betaling van deze drie facturen.

Gebeurt dat niet, dan verkiezen deze laatsten de betaling van de factuur via de activering van het federaal energiefonds (zie eerder).

Dit wordt bevestigd door de onderstaande tabel, die de verdeling toont van de toekenningen van het statuut van beschermde klant per OCMW.

Om een meer volledige vergelijking mogelijk te maken, hebben we deze gegevens geïllustreerd met het aantal gezinnen dat een leefloon (LL) geniet in diezelfde gemeente. Het belang van de toekenning van het statuut is geëvolueerd en sommige OCMW's beschouwen het als een snelle oplossing om, in laatste instantie, de procedure die de leverancier heeft ingesteld bij het vredegericht en de daaraan verbonden kosten te vermijden.

Tot slot hebben we tijdens onze contacten met de OCMW's ervaren dat zij steeds minder overwogen het statuut van beschermde afnemer toe te kennen aan gezinnen in moeilijkheden om de bovenvermelde redenen maar ook om taalkundige redenen. Gezien de vele nationaliteiten en talen beheerst een groot gedeelte van de kwetsbare Brusselse bevolking geen van beide landstalen voldoende om de verschillende administratieve aspecten van de beschermingsprocedure te volgen.

Tabel 10: Aantal toekenningen van het statuut van beschermde klant door OCMW's in 2017

Gemeente	Aantal inwoners	Aantal toekenningen van het statuut van beschermde klant door de OCMW's	Totaalpercentage personen die een (E)LL ⁸ genieten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
Anderlecht	118.241	4	7,2%
Ouderghem	33.313	9	2,4%
Sint-Agatha-Berchem	24.701	25	3,5%
Brussel	176.545	112	5,9%
Etterbeek	47.414	14	4,3%
Evere	40.394		5,8%
Vorst	55.746		5,8%
Ganshoren	24.596	8	1,7%
Elsene	86.244	28	3,8%
Jette	51.933	31	3,3%
Koekelberg	21.609		4,2%
Molenbeek	96.629	83	9,9%
Sint-Gillis	50.471	74	5,7%
Sint-Joost	27.115		8,7%
Schaarbeek	133.042	11	8,0%
Ukkel	82.307	34	2,2%
Watermaal-Bosvoorde	24.871	14	3,2%
Sint-Lambrechts-Woluwe	55.216	22	3,3%
Sint-Pieters-Woluwe	41.217		1,3%

POD Integratie, Sibelga

8 (E)LL: Leefloon en equivalent leefloon

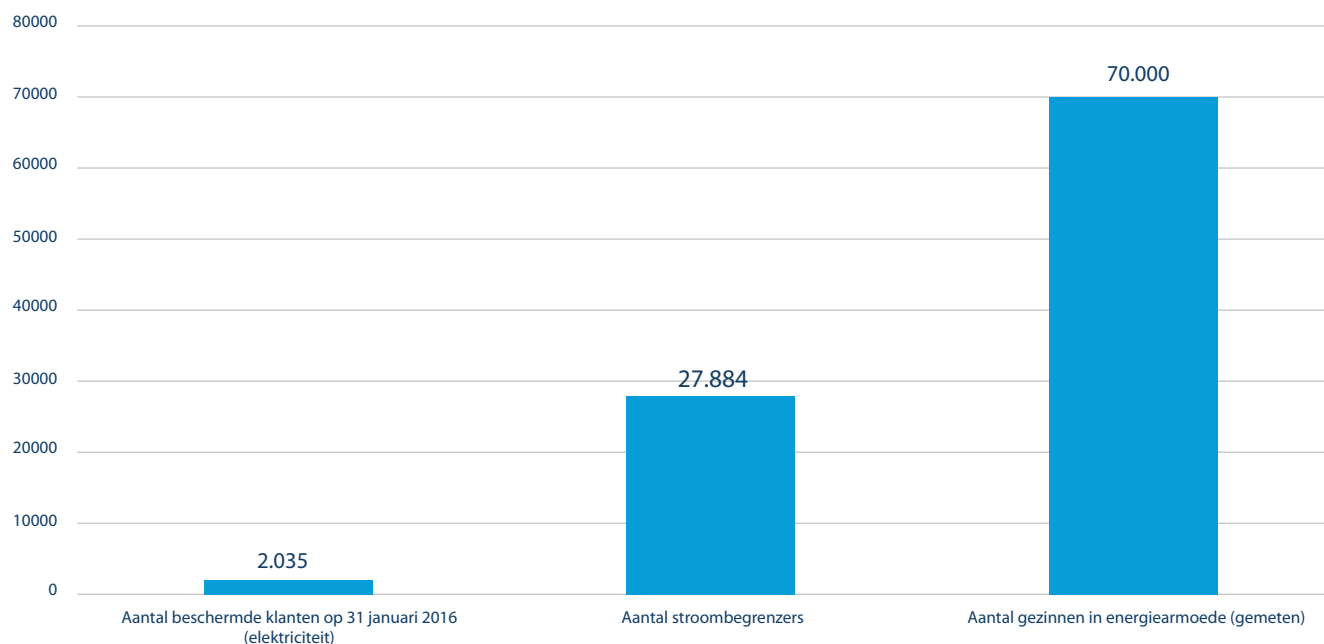
De tabel op de vorige pagina geeft per gemeente het aantal gezinnen weer dat beschermde klant is via het OCMW en het aantal gezinnen dat een leefloon of equivalent leefloon krijgt, dat eveneens door het OCMW wordt toegekend, en toont ook aan dat elk OCMW zijn sociale acties op een autonome manier onderneemt. Deze gegevens tonen, bij wijze van illustratie voor het grootste OCMW van het gewest, dat het OCMW van Brussel-Stad het statuut heeft toegekend aan 112 gezinnen, in vergelijking met 162 in 2016.

5 van de 19 gemeenten daarentegen hebben geen enkele keer het statuut van beschermde klant toegekend. Voor Sint-Pieters-Woluwe is dit niet echt opmerkelijk, aangezien deze gemeente slechts 1,3% leefloners telt, maar het is heel anders in Sint-Joost, waar 8,7% van de gezinnen van een leefloon leeft, of de gemeenten van Vorst of Evere met 5,8% leefloners.

Tot besluit kunnen we zeggen dat wat BRUGEL in haar vorige verslagen heeft vastgesteld nog steeds geldt, namelijk dat het statuut van beschermde afnemer noch door de afnemers noch door de OCMW's wordt gezien als een oplossing voor de schuldenlast. In 2017 genoten slechts 1.058 gezinnen deze bescherming, terwijl meer dan 91.500 gezinnen een ingebrekestelling hebben ontvangen.

3.2.1.2 Aantal potentiële beschermde klanten

Figuur 7: Vergelijking van het aantal beschermde klanten en het aantal gezinnen in energiearmoede



Bron: BRUGEL

Het huidige aantal gewestelijke beschermde klanten vertegenwoordigt slechts een klein gedeelte van de gezinnen in energiearmoede en de kloof wordt steeds groter.

3.2.1.3 Duur van de bescherming

Het is ook nuttig te beseffen dat, ook al kan het statuut van beschermde klant worden beschouwd als een tijdelijke bescherming, het een zeer lange periode dekt. De gemiddelde duur is 947 dagen voor elektriciteit en 953 voor gas, oftewel meer dan tweeënhalf jaar.

3.2.1.4 Controlemechanismen

De wijzigingsordonnantie van 2011 voorzag ook in een bepaling die Sibelga toestaat/aanmoedigt om te controleren of de toekenningsvoorwaarden nog van toepassing zijn. Deze controles werden eerder al door BRUGEL gevraagd. Ze worden sindsdien geleidelijk uitgevoerd.

In de loop van 2016 heeft Sibelga zijn software in verband met de beschermde klanten vervangen en werden de jaarlijkse controles van de toekenningsvoorwaarden uitgesteld. Ze werden vervolgens slechts occasioneel uitgevoerd vanaf april 2017. Daarna, voor de periode van april tot december 2017, heeft Sibelga vastgesteld dat

54,97% van de gezinnen zijn recht op het statuut behouden heeft.

3.2.1.5 Follow-up van en communicatie over de afbetalingsplannen

Na een eerste advies in 2012, dat de bepaling van de wijzigingsordonnantie van 2011 toelichtte, en na de vaststelling dat noch de leveranciers, noch Sibelga op een efficiënte manier de in de ordonnantie⁹ voorziene gegevens uitwisselden, startte BRUGEL in 2013 met een consultatie van deze actoren. Die consultaties mondten in 2014 uit in een beslissing van BRUGEL¹⁰ om de concrete modaliteiten voor de informatie-uitwisseling vast te leggen. In oktober 2014 werd zo de bepaling over het maximumtarief voor de afnemers die hun afbetalingsplan bij het commerciële leverancier niet naleven, ingevoerd.

Het maximumtarief stemt overeen met het 'maximumtarief dat van toepassing is op de niet-beschermde eindafnemers wier leveringscontract werd opgezegd'¹¹, en vertegenwoordigt een stijging van +/- 30% van de gefactureerde bedragen.

In 2017 werd aan 5,59% van de beschermde klanten het maximumtarief gefactureerd.

3.2.1.6 Houding van de leveranciers

De leveranciers volgen de betalingsplannen beter op en aarzelen niet om tijdens de beschermingsperiode tegen hun klanten op te treden via invorderingsbedrijven of het vredegebrek.

3.2.2 Kosten van de Dienst Beschermde Klanten van Sibelga

3.2.2.1 Algemene kosten

In totaal bedragen de effectieve uitgaven voor gas en elektriciteit voor de openbaredienstverplichting 'beschermde klanten' - deze uitgaven worden gedragen door Sibelga en vervolgens doorberekend aan de laagspanningsverbruikers - slechts € 1.628.800, waarvan het grootste deel naar personeelskosten en indirecte kosten gaat. Historisch gezien stelde men vast dat Sibelga een behoudsgezinde begroting voorzag, die 20% hoger lag dan de werkelijke uitgaven. Desondanks probeert de regulator deze trend, sinds de invoering van een ex-post tariefcontrole en de jaarlijkse goedkeuring van de ODV-tarieven voor BRUGEL, om te keren opdat de voorspelde bedragen zo dicht mogelijk bij de werkelijke bedragen zouden liggen.

3.2.2.2 De levering van energie aan beschermde klanten en winterklanten

Sibelga koopt de elektriciteit en het gas die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van zijn openbare dienstverplichtingen aan via procedures voor overheidsopdrachten. Er wordt één opdracht uitgeschreven voor de bevoorrading van de beschermde klanten en de winterklanten.

Het gemiddelde verbruik per beschermde klant in 2017 wordt geraamd op 2.765 kWh, tegenover 2.812 kWh in 2016.

Tabel 11: Budget van de ODV 'activiteiten gerelateerd aan de beschermde klanten' in k€ voor 2017

	Jaarbudget 2017			Besteed eind 2017					
	Elektr.	Gas	Totaal	Elektr.	% budget	Gas	% budget	Totaal	% budget
Personneel	504,3	336,2	840,5	488,4	96,8%	299,3	89	787,7	93,70%
Directe werkingskosten & inning	133,6	89,1	222,7	112	83,8%	69,5	78,1	181,5	81,5
Indirecte kosten	402,4	268,3	670,7	408,9	101,6%	250,7	93,4	659,6	98,3
Totaal	1040,3	693,6	1733,9	1009,3	97,0%	619,5	89,3%	1628,8	93,9%

Bron: Sibelga

⁹ Art. 25octies, §7 en §8 van de elektriciteitsordonnantie van 19 juli 2001.

¹⁰ Beslissing 20140509-14 betreffende de toepassing van art. 25octies, §7 en §8 van de elektriciteitsordonnantie (mutatis mutandis van toepassing op art. 20sexies, §7 en §8 van de gasordonnantie).

¹¹ Ministerieel besluit van 1 juni 2004 tot vaststelling van maximumprijzen voor de levering van elektriciteit door de distributienetbeheerders aan de eindafnemers wier leveringscontract werd opgezegd door hun leverancier en die niet beschouwd kunnen worden als residentieel beschermde klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie in de zin van artikel 20, §2, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt. Ministerieel besluit van 15 februari 2005 tot vaststelling van maximumprijzen voor de levering van aardgas door de distributieondernemingen aan de eindafnemers wier leveringscontract werd opgezegd door hun leverancier en die niet beschouwd kunnen worden als residentieel beschermde klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie in de zin van artikel 15/10, §2, van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen.

3.2.2.3 Tarief en terugbetaling door de CREG

Sibelga factureert aan alle beschermde klanten tegen het sociaal tarief.

Het aandeel beschermde klanten dat tot de categorieën begunstigten van het federaal sociaal tarief behoort, bedraagt 44%.

Hieruit volgt dat Sibelga voor deze afnemers aanspraak kan maken op een tussenkomst van het federale 'Fonds beschermde klanten'. Dit fonds wordt beheerd door de CREG.

In 2017, heeft Sibelga een bedrag van € 254.214 gerecupereerd van de CREG (elektriciteit en gas) tegenover € 283.751 in 2016. Dat bedrag is de voorbije jaren dus constant gedaald, in lijn met de daling van het aantal beschermde klanten.

3.2.2.4 De schulden van beschermde klanten bij Sibelga

Sibelga maakt een onderscheid tussen de schulden van de 'actieve' afnemers, namelijk zij die worden bevoorraad onder het stelsel van 'Brusselse beschermde klant', en die van de 'inactieve' afnemers, namelijk zij die niet meer door Sibelga worden bevoorraad omdat ze naar hun commerciële leverancier zijn teruggekeerd, van leverancier zijn veranderd of zijn verhuisd.

In 2017 had 51% van de actieve beschermde klanten schulden bij de noodleverancier, tegenover 47% in 2016.

Het gemiddelde onbetaalde bedrag van de actieve klanten is opnieuw gedaald tot het niveau van 2015: € 171 in 2017 tegenover € 214 in 2016. De bedragen van de schulden van de inactieve klanten (die niet langer door Sibelga bevoorraad worden) liggen echter hoger en bedragen gemiddeld € 359 voor elektriciteit en € 365 voor gas.

Tabel 12: Schuldenlast van de afnemers die worden of werden bevoorraad door Sibelga

	Type	# afnemers	% afnemers	Bedrag in €	Gem. bedrag in € per afnemer
Actieve afnemers					
Uitstaand bedrag < € 15	Elektriciteit	172	8,5%	€ 1.063	€ 6,2
	Gas	94	5,7%	€ 647	€ 6,9
	Totaal < € 15	266	7,2%	€ 1.710	€ 6,4
Onbetaald > € 15	Elektriciteit	937	46,0%	€ 197.794	€ 211,1
	Gas	679	41,0%	€ 122.968	€ 181,1
	Totaal > € 15	1616	43,8%	€ 320.762	€ 198,5
Totaal		1882	51,0%	€ 322.472	€ 171,3
Inactieve afnemers					
Uitstaand bedrag > € 15	Elektriciteit	2.346		€ 840.760	€ 358,38
	Gas	2.732		€ 997.083	€ 364,96
Totaal		5.078		€ 1.837.843	

Bron: Sibelga

In 2017, net zoals het voorgaande jaar, heeft één OCMW een transactionele overeenkomst ondertekend met Sibelga voor een gestort bedrag van € 20.485 in vergelijking met € 69.681 in 2016.

3.2.3 Beheer van de Dienst Beschermde Klanten bij BRUGEL

3.2.3.1 Analyse van de procedure

Het besluit van 4 oktober 2007, gewijzigd door dat van 2012, bepaalde aan welke voorwaarden de gezinnen die het statuut van beschermde klant aanvragen, moesten voldoen en welke procedure BRUGEL moest volgen om de aanvraagdossiers te behandelen.

Het besluit bepaalt dat het gezin dat elektriciteit of gas verbruikt een aanvraag voor het statuut van beschermde klant kan indienen zodra het de ingebrekestelling heeft gekregen die zijn commerciële leverancier heeft verstuurd wegens achterstallige betaling.

Volgens de bepalingen van het besluit moet het kandidaat-gezin zijn aanvraag voor het statuut van beschermde klant indienen via het formulier dat BRUGEL hiervoor heeft opgesteld. De commerciële leverancier stuurt dit formulier mee met de ingebrekestelling, of deelt de afnemer mee waar hij dit formulier kan verkrijgen. BRUGEL herziet het formulier jaarlijks.

De volgende documenten moeten bij de indiening van de aanvraag worden voorgelegd: het aanslagbiljet over de inkomsten van het referentiejaar, het attest 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 ofwel het ontbreken van inkomsten vermeldt, ofwel de aard en de bedragen van alle inkomsten die niet op het aanslagbiljet werden vermeld en die werden ontvangen in de loop van datzelfde jaar.

Om het statuut van beschermde klant te kunnen genieten, mogen de samengevoegde inkomsten voor een gegeven belastingjaar niet hoger zijn dan 18.000 euro voor een gezin met één inkomen en 20.000 euro voor een gezin met meerdere inkomens. Deze bedragen zijn geïndexeerd en de aanvankelijke spilindex is die van de maand augustus 2007. Deze bedragen blijven onveranderd.

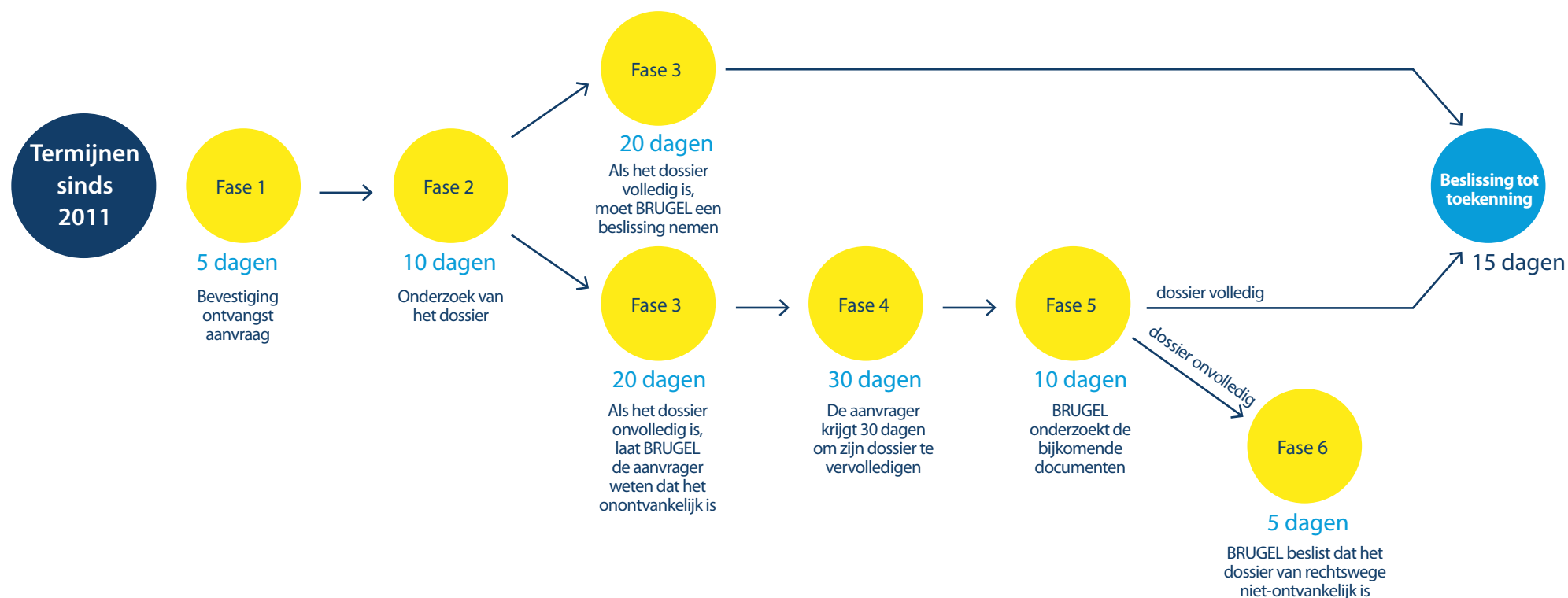
Concreet geeft dit voor december 2017 de volgende cijfers:

Tabel 13: Inkomensniveau volgens gezinssamenstelling dat toegang geeft tot het statuut van beschermde klant op 31/12/2017

Personen ten laste	Gezin met 1 inkomen	Gezin met 2 of meer inkomens
0	21.619	26.423
1	25.222	30.026
2	27.024	31.828
3	28.825	33.629

Bron: BRUGEL

Figuur 8: Proces voor de follow-up van een aanvraagdossier voor het statuut van beschermde klant bij BRUGEL



Een aanvrager die na een uitnodiging om zijn aanvraagdossier te vervolledigen vraagt om door BRUGEL te worden gehoord, wordt uitgenodigd om naar de kantoren van de regulator te komen en kan, als hij dat wil, worden bijgestaan door een persoon van zijn keuze.

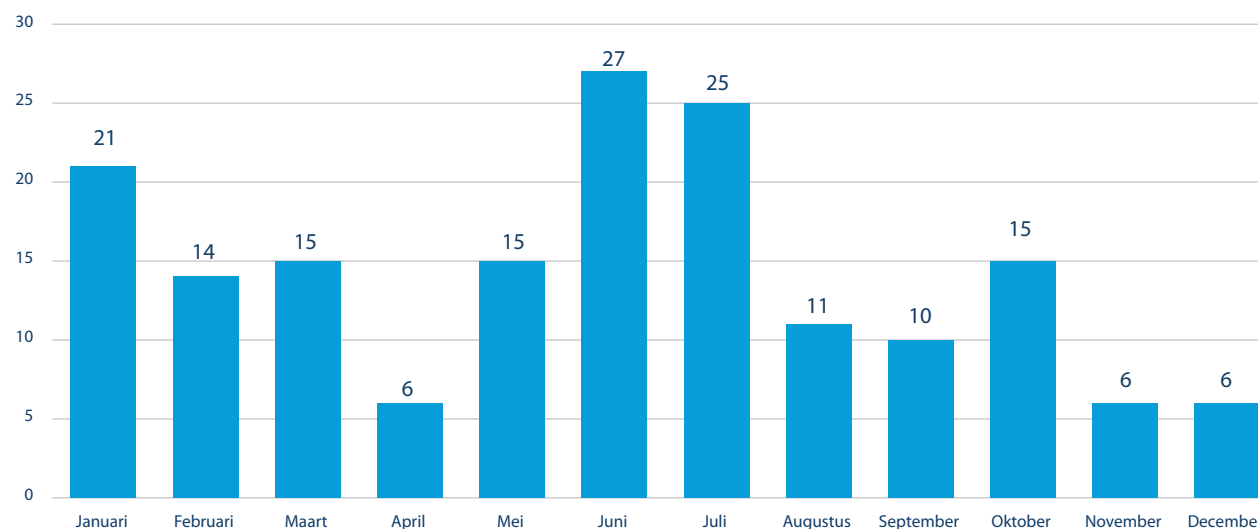
Ook in dit opzicht werd de procedure vereenvoudigd, zowel voor de aanvrager als voor BRUGEL.

In 2017 ontving BRUGEL 171 aanvragen voor het statuut, ten opzichte van 164 in 2016 en 143 in 2015.

BRUGEL heeft evenwel de manier waarop deze gegevens worden verzameld, gewijzigd: de aanvragen voor formulieren worden niet meer bij de aanvragen voor het statuut gerekend.

Er rekening mee houdend dat het totale aantal aanvragen voor alle kanalen samen daalt door de geringe aantrekkelijkheid van het statuut van beschermde afnemer, blijkt de situatie voor de regulator stabiel te blijven. Er werd vastgesteld dat de meerderheid van de toekenningsaanvragen rechtstreeks door de klanten tot BRUGEL wordt gericht.

Figuur 9: Aantal aanvragen voor het statuut van beschermde klant per maand in 2017



Bron: BRUGEL

Deze aanvragen hebben tot de volgende beslissingen geleid:

Tabel 14: Beslissingen van BRUGEL over het statuut van beschermde klant

Onontvankelijkheid van rechtswege	15
Toekenning	17
Weigering	1
Annulatie	138
Totaal	171
Aantal aanvragen statuut	169
Aantal aanvragen attest	2
Totaal aantal aanvragen BRUGEL	171

Bron: BRUGEL

ENKELE DEFINITIES:

Onontvankelijkheid van rechtswege: onvolledige dossiers waarover BRUGEL geen uitspraak heeft kunnen doen en waarvoor de ontvangstermijnen voor aanvullende stukken zijn overschreden. We merken op dat BRUGEL geen toegang heeft tot de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ).

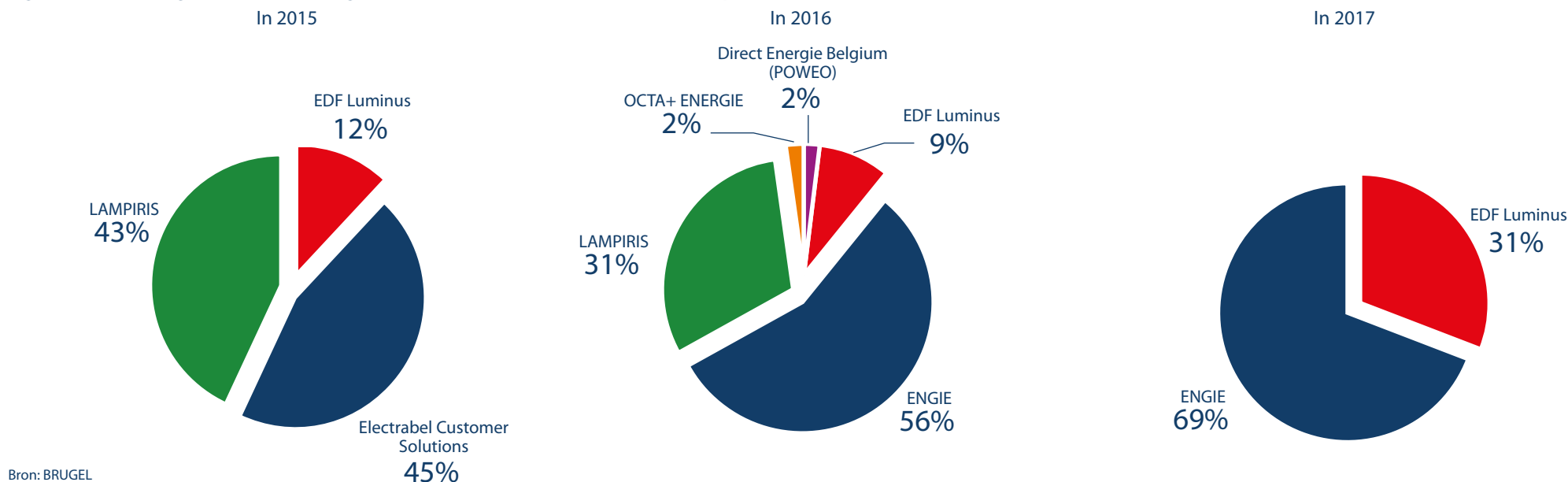
Toegekend: volledige dossiers die voldoen aan de criteria van het besluit van 4 oktober 2007, wat de toekenning van het statuut van beschermde klant door BRUGEL met zich meebrengt.

Geweigerd: volledige dossiers waarvoor BRUGEL het statuut heeft geweigerd wegens te hoge inkomens.

Annulatie: de annulering van een aanvraag door de aanvrager nadat deze informatie heeft gekregen over de plaatsing van een stroombegrenzer.

Overdracht Sibelga: een aanvraag die rechtstreeks aan Sibelga wordt gericht omdat het gezin aan de voorwaarden voldoet om onmiddellijk het statuut te krijgen (voorbeeld: geniet het ST).

Figuur 10: Verdeling van de toekenningen van het statuut van beschermde klant per leverancier in 2015, 2016 en 2017



In 2015 had 45% van de gezinnen die van BRUGEL het statuut beschermde klant kreeg een contract bij Electrabel en 43% bij Lampiris.

In 2016 evolueerde de situatie. 56% van de toekenningen gebeurde aan klanten van ENGIE (bv. Electrabel) en 31% aan klanten van Lampiris.

In 2017 is de situatie opnieuw helemaal anders, met 69% klanten van Engie en 31% van bij Luminus. In tegenstelling

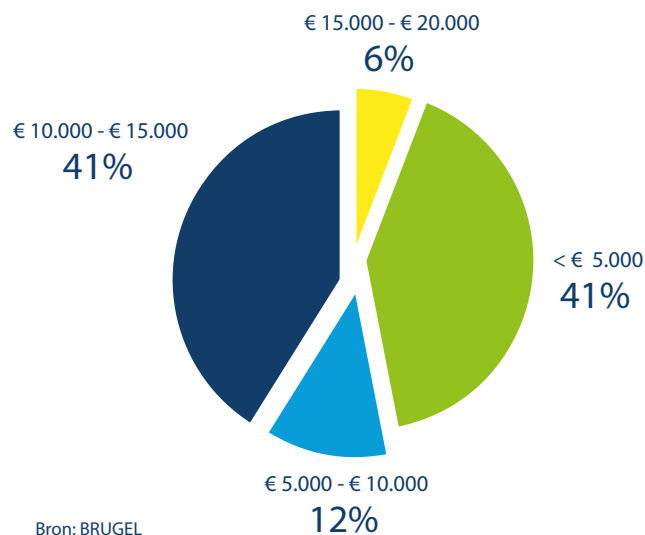
tot de vorige jaren heeft geen enkele klant van Lampiris het statuut verkregen, terwijl de leverancier niets heeft veranderd aan zijn procedures en het formulier van BRUGEL voor de aanvraag van het statuut bij zijn ingebrekestellingen blijft voegen.

Die evolutie is het gevolg van een procedurewijziging bij ENGIE. Sinds mei 2016 voegt ENGIE het aanvraagformulier voor het statuut van beschermde klant bij de brief met de ingebrekestelling in plaats van de brief over het

aanvraagformulier die de leverancier tot dan gebruikte. Die procedurewijziging was mogelijk omdat BRUGEL het formulier zodanig heeft aangepast dat het nog slechts één dubbelzijdige pagina bevat in plaats van twee dubbelzijdige pagina's.

Momenteel gebruiken alle leveranciers het formulier ad hoc.

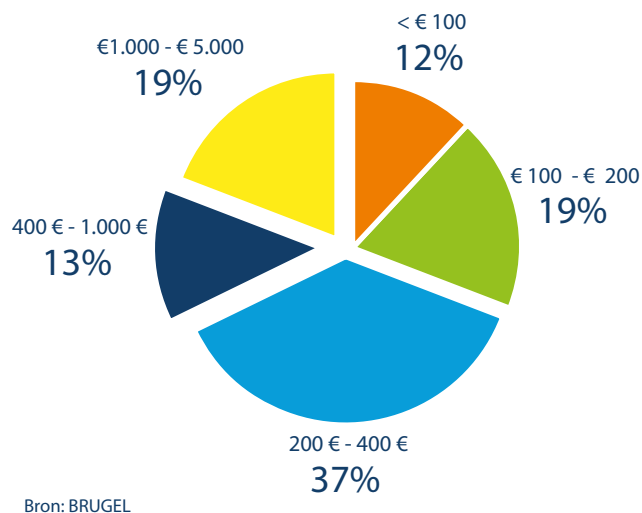
Figuur 11: Inkomsten van de gezinnen die het statuut van beschermde klant hebben gekregen in 2017



De meeste aanvragers van het statuut bij BRUGEL hebben een jaarlijks inkomen dat tussen 5.000 en 15.000 euro ligt. Dit bedrag stemt overeen met een werkloosheidsuitkering. Deze situatie is niet veranderd ten opzichte van 2016.

Het is belangrijk vast te stellen dat slechts 6% van de aanvragers beschikt over een belastbaar inkomen van 20 tot 30.000 euro per jaar of inkomsten uit een beroepsactiviteit.

Figuur 12: Bedrag van de schuld per schijf in 2017



We stellen vast dat 37% van de door BRUGEL beschermde klanten een schuld heeft bij zijn leverancier voor een bedrag van 200 tot 400 euro, wat een aanzienlijk bedrag is voor gezinnen met inkomsten die overeenkomen met de sociale uitkeringen. Bovendien heeft één op vijf aanvragers 1.000 tot 5.000 euro schulden. Deze cijfers zijn vergelijkbaar met die van 2016.

De vaststelling uit het vorige verslag geldt dus nog steeds: als we deze gegevens vergelijken met de gegevens over het inkomen van de beschermde klant, kunnen we alleen maar vaststellen dat het voor de beschermde klant zeer moeilijk zal zijn om zijn volledige schuld af te betalen.

3.2.3.2 Rol van BRUGEL in de toekenning van het statuut van beschermde afnemer

We stellen in 2017 een verschillende situatie vast in vergelijking met de vorige jaren, en dat op twee punten: het aantal toekenningen is aanzienlijk gedaald en er wordt steeds meer naar de dienst 'beschermde klant' gevraagd op het 0800-nummer.

Vermindering van het aantal toekenningen: in 2017 heeft BRUGEL 17 keer het statuut van beschermde klant toegekend, in vergelijking met 55 keer in 2016, terwijl het aantal ingediende dossiers hetzelfde was.

Uit de analyse blijkt dat:

- de kandidaturen vaker worden ingediend door de klant en niet langer door een derde;
- de dossiers vaak onvolledig zijn, waardoor BRUGEL een schriftelijk verzoek moet doen voor bijkomende documenten;
- de aanvragers de documenten niet leveren; na een telefonische herinnering zegt de klant dan dat hij een 'alternatieve' oplossing heeft gevonden en vervalt de aanvraag.

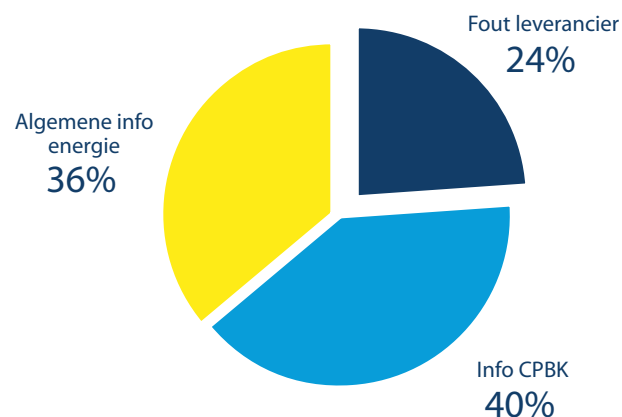
Vanuit het standpunt van BRUGEL, in het kader van haar bevoegdheid voor de toekenning van het statuut, is het duidelijk dat de nodige stappen om het statuut van beschermde klant te genieten veel te complex zijn, onder meer om de volgende redenen: het begrip van het werkelijke voorwerp van de bescherming, de administratieve en financiële verplichtingen, de 'stigmatiserende' beperking van de energielevering als gevolg van de plaatsing van de vermogensbegrenzer, en vooral het feit dat deze bescherming niet automatisch wordt toegekend, waardoor veel te veel gezinnen met schulden in de kou blijven staan.

BRUGEL als informatiecentrum: in 2017 telde de dienst 'beschermde klant' van BRUGEL

- 664 inkomende oproepen met een gemiddelde gespreksduur van 5:03 min.
- 601 uitgaande oproepen met een gemiddelde gespreksduur van 3:56 min.

Uit een steekproef van 96 oproepen tijdens de periode van februari tot april 2018 blijkt dat de inkomende oproepen vooral gaan over:

Figuur 13: Verdeling van de inkomende oproepen



Bron: BRUGEL

Het feit dat BRUGEL over een gratis 0800-nummer beschikt, speelt een rol in de frequentie van de oproepen. Heel wat klanten nemen contact op met ons in de overtuiging dat ze met hun leverancier zullen spreken. Steeds meer particulieren nemen echter contact op met de dienst nadat ze een ingebrekestelling hebben ontvangen en vragen informatie over de aangeboden manieren om hun schulden af te betalen. Heel wat oproepen gaan ook over het specifiek sociaal tarief of de plaatsing/verwijdering van de vermogensbegrenzer.

De duur van de inkomende oproepen kan lang lijken. Heel vaak echter gaat het om bellers die met grote moeite

Frans of Nederlands spreken. Het is dus niet eenvoudig om deze personen te informeren over hun rechten en hen te vragen hun documenten aan te vullen met RVV/OMNIO- of leefloonattesten ... Ondanks alle pedagogische inspanningen, verstaan we elkaar niet altijd.

Dit telefoongesprek stelt de dossierbeheerders ook in staat om de aanvrager door te sturen naar de diensten die bevoegd zijn voor energiebegeleiding en sociale follow-up. De methodologie voor de follow-up van de dossiers door BRUGEL is absoluut niet veranderd.

We herinneren eraan dat BRUGEL sinds 2013, om de administratieve efficiëntie te verhogen en om de aanvragers zo snel mogelijk van het statuut te laten genieten, de aanvragers die in de RVV-/OMNIO-categorieën zijn opgenomen of die in schuldbemiddeling zijn, onmiddellijk naar Sibelga doorstuurt. De aanvragers hoefden dus niet alle gevraagde administratieve gegevens te leveren.

Wat de behandeling van de dossiers betreft, zijn zeer weinig van de ingediende dossiers volledig. BRUGEL kan 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, wat de procedure menselijker maakt. Deze benadering maakt het mogelijk het aantal dossiers met stilzwijgende weigering te verminderen.

Alles wordt in het werk gesteld opdat de aanvrager de bescherming met kennis van zaken zou aanvragen.

Samengevat, naast het beheer van de aanvraagdossiers voor het statuut van beschermde klant, heeft het team ook een informatietaak voor de klanten en sociale actoren. Door haar neutraliteit en perfecte kennis van de sector is BRUGEL perfect geplaatst om deze taak uit te voeren.

3.3 Winterklanten

We vermeldde eerder al dat de afsluiting van een huishoudelijke klant die is toegestaan door een vrederechter of op het einde van het contract, niet mag worden uitgevoerd tussen 1 oktober en 31 maart. De noodleverancier moet instaan voor de continuïteit van de bevoorrading tot 31 maart en tegen het sociaal tarief als de commerciële leverancier tijdens deze periode de gerechtelijke ontbinding van het contract dat hem met zijn afnemer verbindt, verkrijgt en laat uitvoeren.

Tijdens de winterperiode 2017 kende het aantal gezinnen dat wordt bevoorrad door de noodleverancier een stabiele groei.

We zien een piek in maart (428) als gevolg van de accumulatie van het aantal gezinnen dat kon worden afgesloten tijdens de winterperiode 2016/2017. We stellen overigens vast dat bepaalde gezinnen die tijdens de winterperiode beschermd zijn, in de portefeuille van Sibelga blijven, hoewel deze laatste alles in het werk stelt om het bevoorradingspunt af te sluiten.

We stellen hetzelfde vast voor gas, aangezien de beslissingen tot afsluiting van de vrederechters in het algemeen zowel betrekking hebben op gas als op elektriciteit.

Deze gezinnen hebben een contract afgesloten met dezelfde leverancier voor de twee energietypes en de leverancier start dan slechts één procedure op voor de ontbinding van het contract voor de twee energietypes.

Het huidige systeem moedigt klanten aan om langdurig te worden bevoorrad door de noodleverancier. Het zou interessant kunnen zijn om deze klanten aan te zetten om terug te keren naar het commerciële circuit.

Ter herinnering, de rechten en plichten van een beschermde klant verschillen van die van een winterklant. De eerste wordt door Sibelga bevoorrad wegens zijn schulden bij

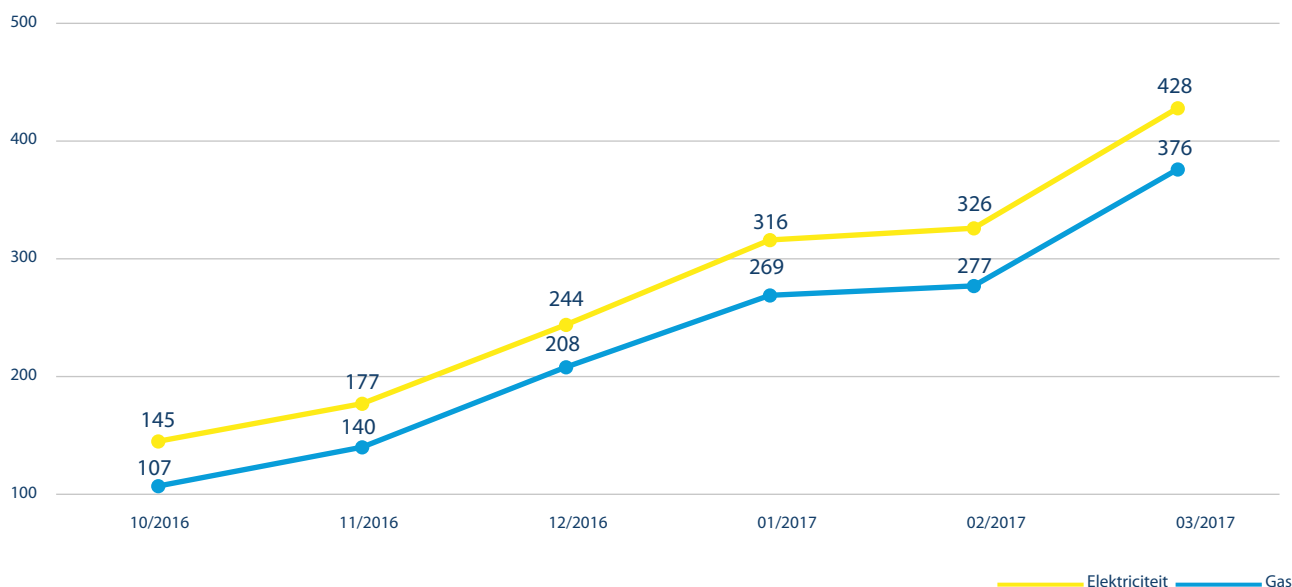
zijn leverancier en het feit dat hij voldoet aan de criteria voor kwetsbaarheid, wat hij kan bewijzen op administratief en/of financieel vlak om dit statuut te genieten. Bovendien wordt deze beschermde klant gedurende de volledige beschermingsperiode 'opgevolgd' tijdens de afbetaling van zijn schulden bij zijn commerciële leverancier, en indien hij in een staat van wanbetaling verkeert, wordt hij aan sancties onderworpen. De winterklant daarentegen wordt bevoorrad tegen het sociaal tarief, zonder dat hij een statuut hoeft aan te vragen, aan bepaalde kwetsbaarheidscriteria hoeft te voldoen of zelfs zijn schulden hoeft af te betalen bij zijn oude leverancier; het enige criterium is de datum waarop de afsluiting zou plaatsvinden.

De situatie is nog anders voor de klant die werd afgesloten na niet-verlenging van zijn contract door zijn commerciële leverancier en die ondertussen geen contract heeft afgesloten bij een andere leverancier. Deze klant wordt helemaal niet meer bevoorrad, ook niet tijdens de winterperiode. De redenen voor de afsluiting zijn gelijkaardig aan die voor een afsluiting na een beslissing van de vrederechter, met name wanbetaling.

Voor in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voeren de meeste leveranciers die met wanbetaling geconfronteerd worden, een opportuniteitsstudie uit op de markt alvorens ze een van de volgende maatregelen treffen: hetzij de beëindiging van het contract via het vrederecht (een trage en dure procedure), hetzij de niet-verlenging van het contract na drie jaar.

Daarom, gezien deze elementen, pleit BRUGEL ervoor dat de klanten die worden afgesloten na een 'End of Contract'-procedure dezelfde sociale bescherming genieten als klanten die werden afgesloten na een beslissing van de vrederechter.

Figuur 14: Evolutie van het aantal winterklanten van oktober 2016 tot maart 2017 voor elektriciteit en gas



Bron: Sibelga

4. De procedure in geval van niet-betaling voor de huishoudelijke afnemers

Zodra een huishoudelijke afnemer zijn elektriciteits- of gasfacturen niet meer kan betalen, moet zijn leverancier of zijn DNB (als deze laatste optreedt als leverancier van de afnemer) bepaalde stappen en minimumtermijnen naleven die zijn bepaald in de elektriciteits- en de gasordonnantie. De inningsprocedures waarin de ordonnances voorzien, hebben tot doel het risico te beperken dat de energievoorziening van voornamelijk de kwetsbare gezinnen wordt afgesloten en deze gezinnen tegelijk in staat te stellen oplossingen te vinden, hetzij van financiële aard, hetzij via het statuut van beschermde klant.

De procedures worden omschreven in artikel 20quater van de gasordonnantie en artikel 25sexies van de elektriciteitsordonnantie.

Vereenvoudigd bevatten ze de volgende stappen:

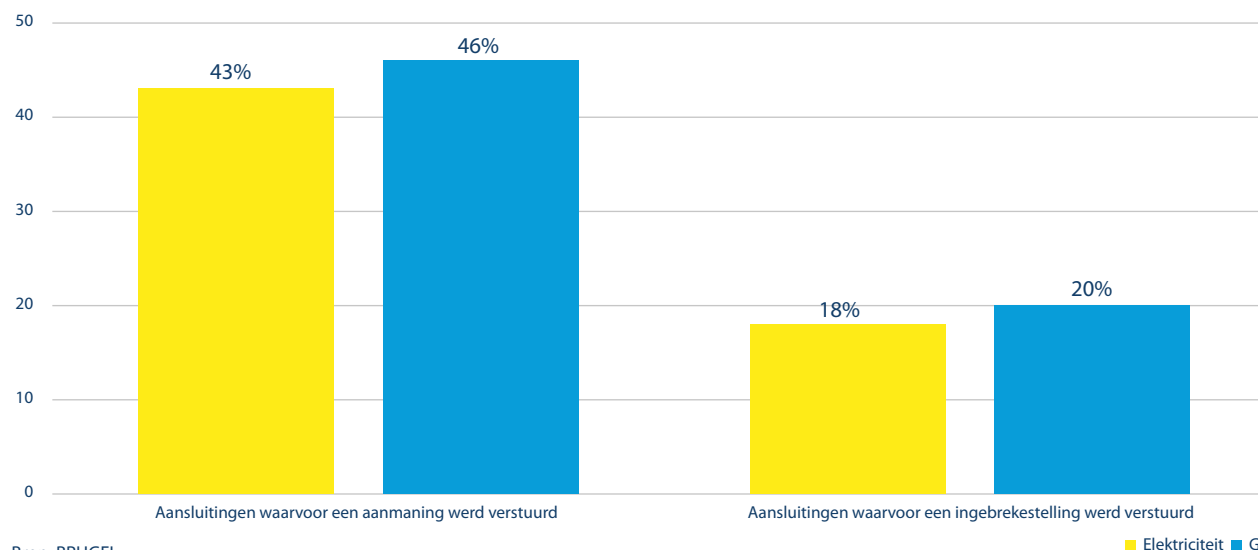
1. De leverancier stuurt een aanmaning binnen 15 dagen na de vervaldatum van de factuur.
2. De leverancier stuurt een ingebrekestelling per aangetekende zending en per gewone post ten vroegste binnen 15 dagen en uiterlijk binnen 30 dagen volgend op het versturen van de aanmaning.
3. De leverancier stelt een voorstel op voor een redelijk betalingsplan en stuurt het uiterlijk 7 dagen nadat hij de ingebrekestelling heeft verstuurd.
4. De leverancier laat een stroombegrenzer plaatsen binnen 20 dagen volgend op de ingebrekestelling (enkel in geval van achterstallige betaling van een elektriciteitsfactuur). Deze begrenzer kan 'verondersteld geplaatst' zijn als de afnemer geen antwoord geeft aan de medewerkers van Sibelga.

5. De leverancier doet een aanvraag tot ontbinding van het contract bij een vrederechter ten vroegste 60 dagen na de ingebrekestelling voor achterstallige betalingen voor gas en 60 dagen na de aanvraag tot plaatsing van de stroombegrenzer voor achterstallige betalingen 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.

De gegevens in dit hoofdstuk werden verzameld met het doel de statistische gegevens over de verschillende stappen die in de ordonnances zijn vermeld te analyseren en dit vanaf de verzending van de eerste aanmaningsbrief.

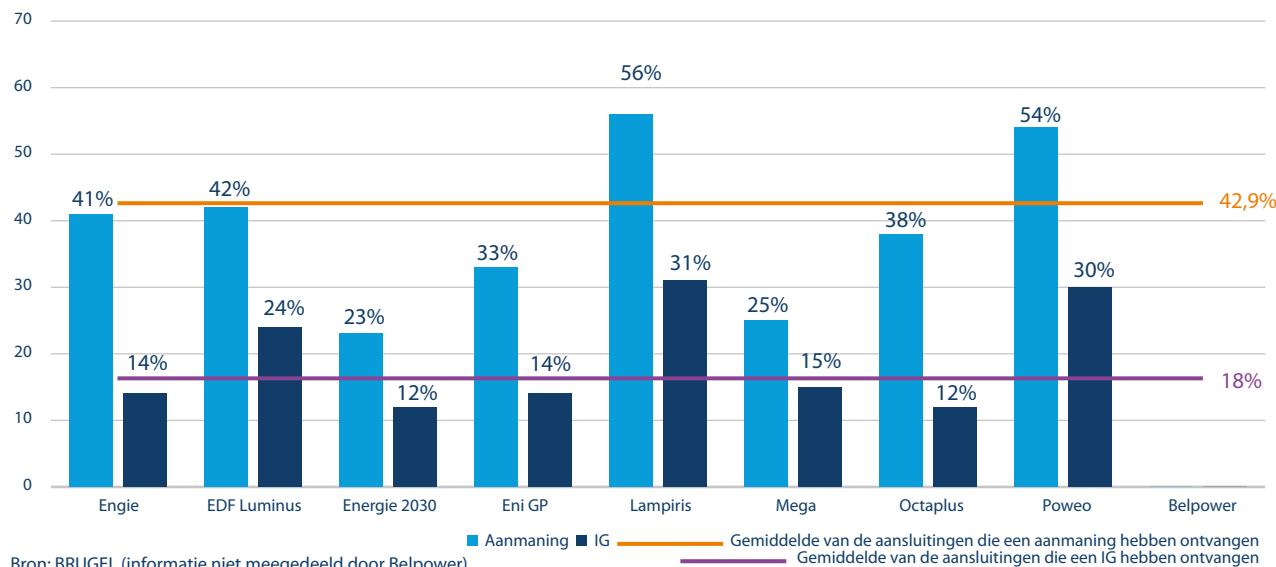
We merken op dat BRUGEL sinds 2015, na overleg met de leveranciers en de DNB, nieuwe, gemeenschappelijke definities inzake rapportering heeft opgesteld en dit met het doel geobjectiveerde vergelijkingen op te stellen. Tijdens het eerste boekjaar waren er een aantal tegenstrijdigheden. Die werden voor dit boekjaar gecorrigeerd na bespreking met de commerciële spelers.

Figuur 15: Aandeel afnemers dat een aanmaning/ingebrekestelling (IG) heeft ontvangen voor elektriciteit en voor gas



Bron: BRUGEL

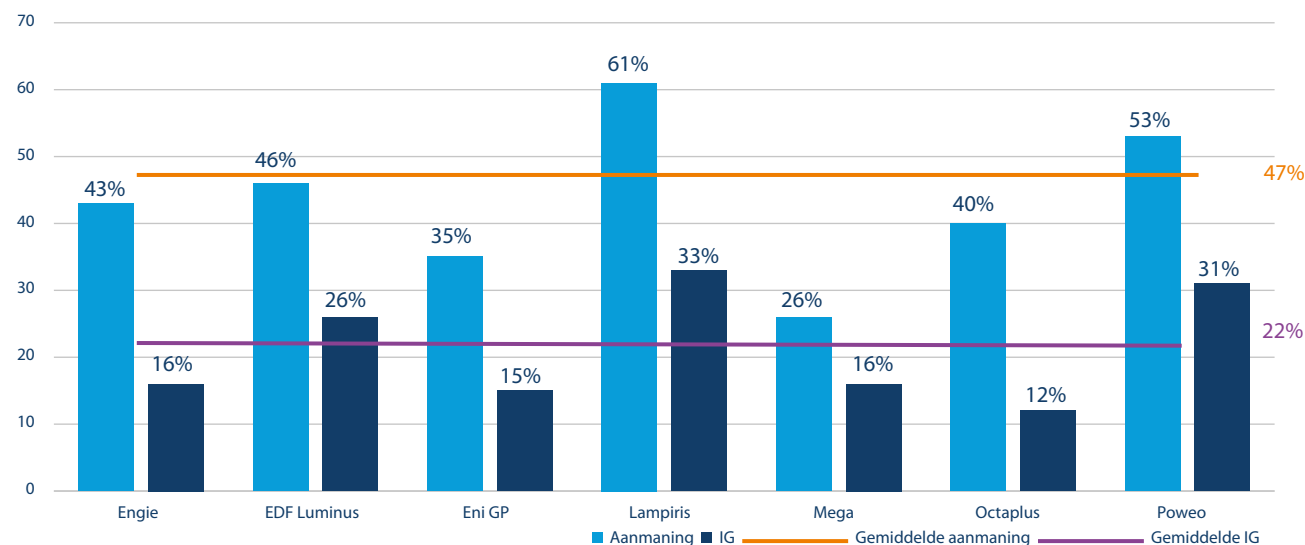
Figuur 16: Percentage afnemers dat minstens één aanmaning/ingebrekestelling (IG) heeft ontvangen voor elektriciteit (uitgedrukt per leverancier in% van hun huishoudelijke afnemers)



Net als voor elektriciteit zijn er grote verschillen tussen de leveranciers.

Het merendeel van de afnemers van gas zijn bij dezelfde leverancier ook klant voor elektriciteit en bijgevolg wordt de inningsprocedure meestal voor de twee energietypes ingeleid zonder een onderscheid te maken tussen de specifieke situaties van de rekeningen voor het ene of het andere energietype.

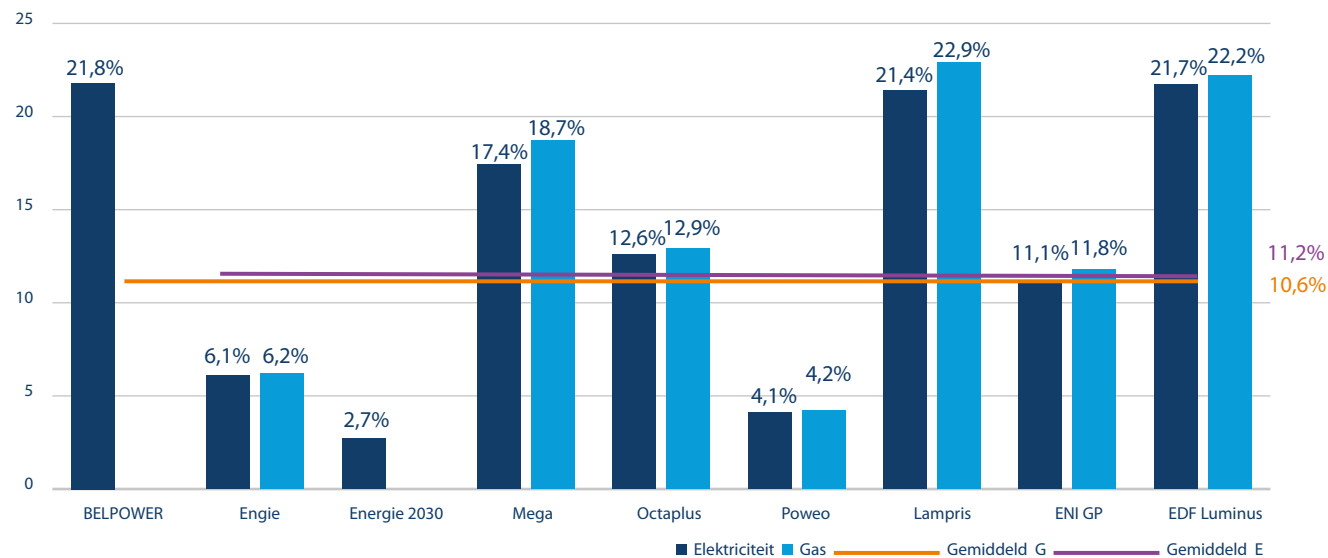
Figuur 17: Percentage huishoudelijke afnemers dat minstens één aanmaning/ingebrekestelling (IG) heeft ontvangen voor gas (uitgedrukt per leverancier in% van hun huishoudelijke afnemers)



Als we vergelijken met het voorgaande jaar, in 2016 had 46% van het totaal aantal huishoudelijke afnemers minstens één herinneringsbrief voor gas ontvangen tegenover 45% voor elektriciteit. De situatie in 2017 is vergelijkbaar.

4.1 Afnemers met betalingsachterstand

Figuur 18: Percentage afnemers met betalingsachterstand per leverancier – elektriciteit en gas



Bron: BRUGEL

Ook hier stellen we vast, zoals we reeds hebben vermeld met betrekking tot de aanmaningen en ingebrekestellingen, dat er grote verschillen zijn tussen de leveranciers, maar relatief kleine verschillen tussen de twee energietypes

4.2 Hoogte van de schuld van de afnemer bij de commerciële leverancier

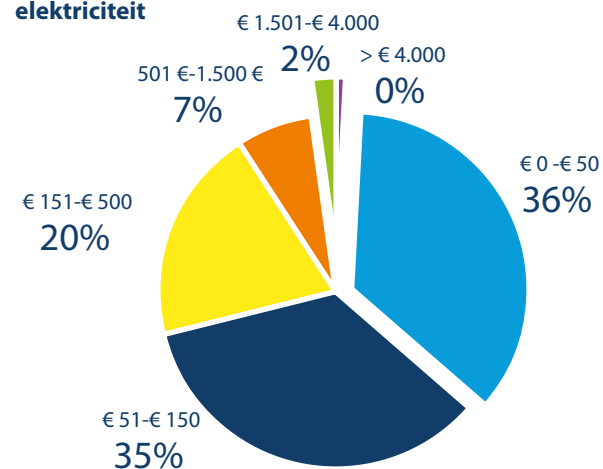
De onderstaande gegevens tonen de hoogte van de openstaande schulden bij de leveranciers op 31 december 2017.

Tabel 15: Totaal verschuldigde bedragen aan de leveranciers op 31/12/2017

	Elektriciteit	Gas
Aantal actieve afnemers met schulden	54.328	41.048
Actieve afnemers – Verschuldigd bedrag	€ 11.325.478	€ 10.360.874
Gemiddeld bedrag per actieve afnemer	€ 208	€ 252
Aantal inactieve afnemers met schulden	46.527	36.956
Inactieve afnemers – Schuldbedrag dat niet naar oninbare vorderingen werd overgedragen	€ 26.477.222	€ 28.504.692
Gemiddeld bedrag per inactieve afnemer	€ 569	€ 771

Bron: Leveranciers

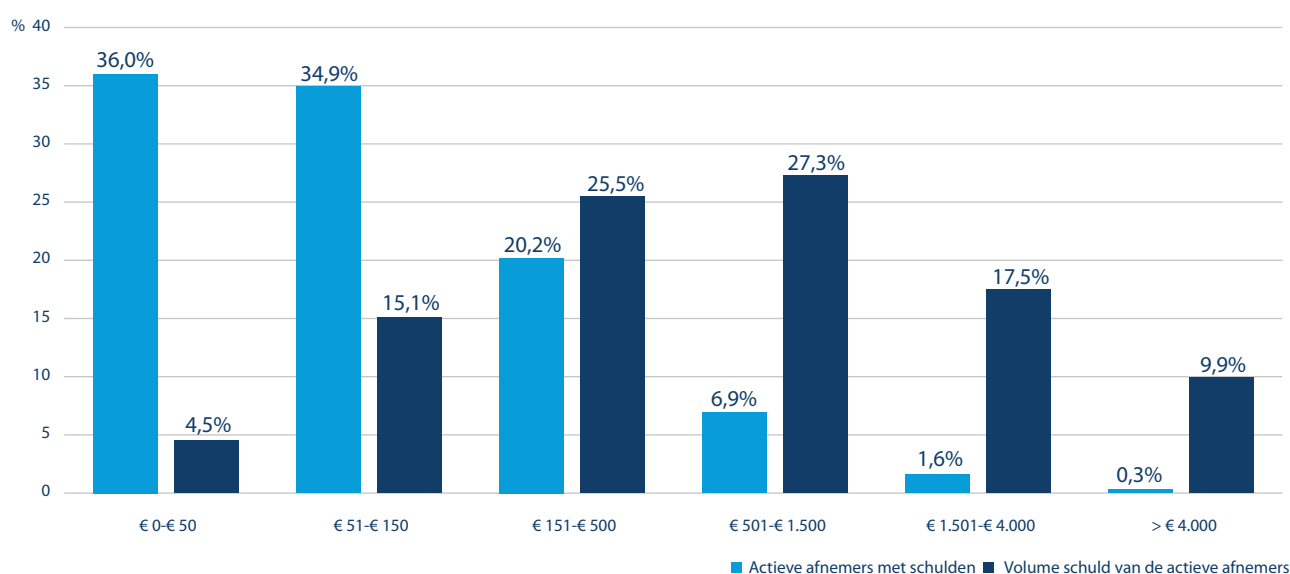
Figuur 19: Verdeling per schijf van het bedrag van de actieve afnemers met betalingsachterstand (in%) voor elektriciteit



Bron: BRUGEL

De onderstaande grafiek toont, per schijf, het aantal actieve afnemers dat een schuld heeft waarvan het bedrag overeenstemt met de schijf. Deze informatie wordt in het blauw weergegeven. We hebben overigens, voor diezelfde bedragen, het totale bedrag van de schuld bij de leveranciers berekend dat overeenstemt met de grenzen van deze schijf. Dat bedrag wordt in het donker blauw weergegeven.

Figuur 20: Volume aan schulden per aantal betrokken actieve afnemers voor elektriciteit



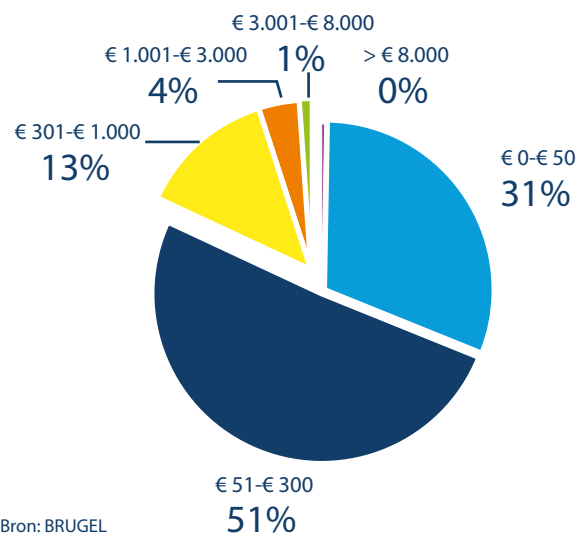
Het grootste gedeelte van de schulden is geconcentreerd bij een beperkt aantal afnemers. Concreet is 2% van de afnemers verantwoordelijk voor 37,5% van het totale schuldbedrag tegenover 32% in 2016. Daarentegen is 36% verantwoordelijk voor 4,5% van de schulden, tegenover 38% in 2016.

Bij 8,3% van de afnemers is 58% van de totale schuld geconcentreerd met bedragen van meer dan 500 euro.

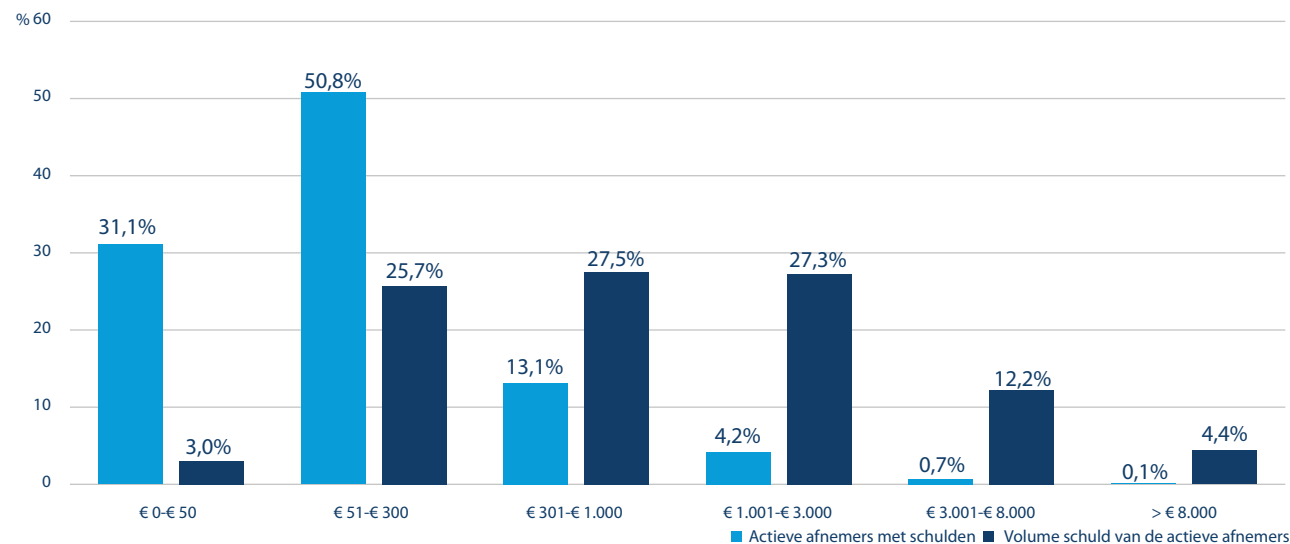
De schulden zijn voor meer dan de helft geconcentreerd in de klantensegmenten met schulden van 500 euro tot meer dan 4.000 euro per klant.

De situatie is onveranderd gebleven sinds het vorige verslag en is zelfs nog verergerd wat de schulden voor grote bedragen betreft!

Figuur 21: Verdeling per schijf van het bedrag van de actieve afnemers met betalingsachterstand (in%) voor gas



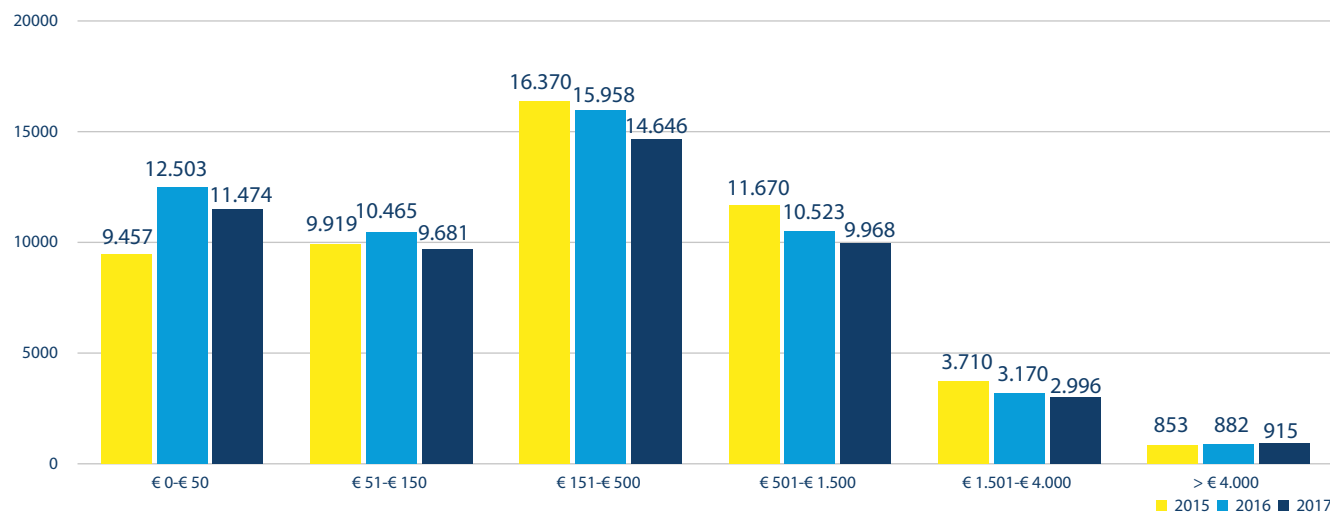
Figuur 22: Volume schulden per aantal betrokken actieve afnemers voor gas



Omdat de bedragen van de schulden voor gas in het algemeen hoger zijn dan die van de schulden voor de elektriciteitsfactuur, besliste BRUGEL om verschillende schuldenschijven op te stellen per energietype.

Zoals voor elektriciteit, slaat het grootste deel van de schulden (43,5%) op bedragen van meer dan 1.000 euro en is het gespreid over slechts 5% van de huishoudelijke afnemers met schulden.

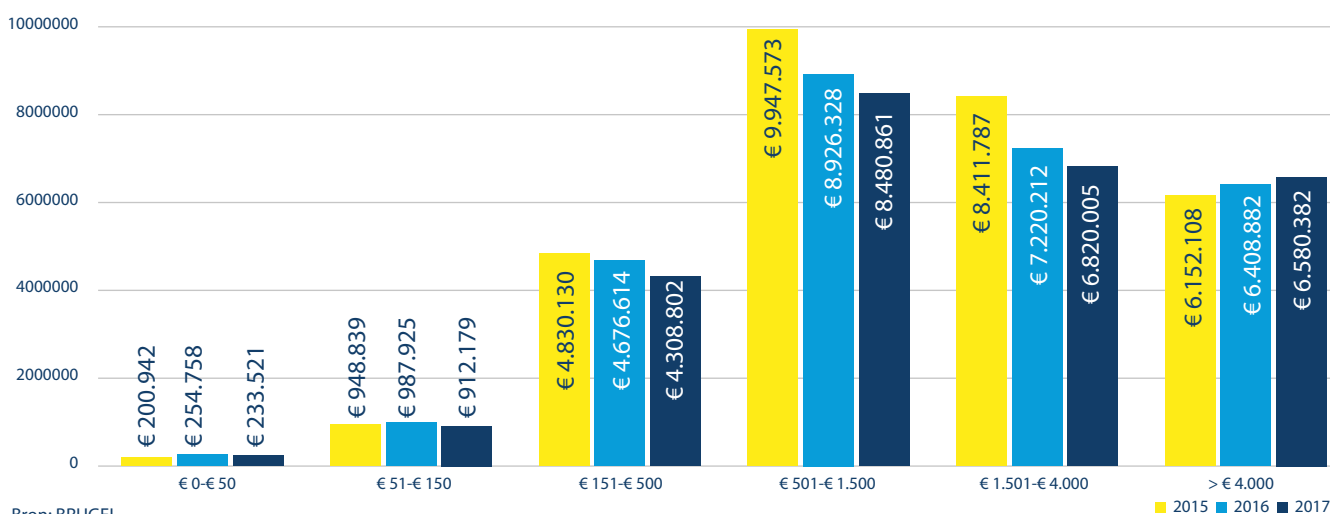
Figuur 23: Schulden van de inactieve afnemers voor elektriciteit



Bron: BRUGEL

Met inactieve afnemers worden de afnemers bedoeld die de portefeuille van de leverancier hebben verlaten.

Figuur 24: Schulden van de inactieve afnemers per drempelbedrag voor elektriciteit

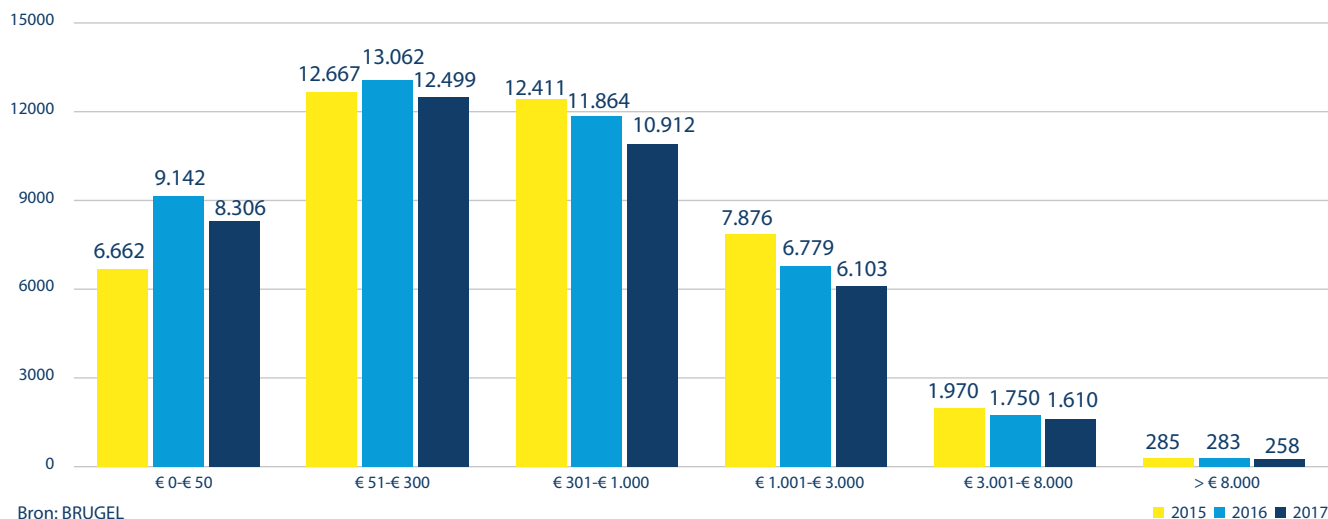


Bron: BRUGEL

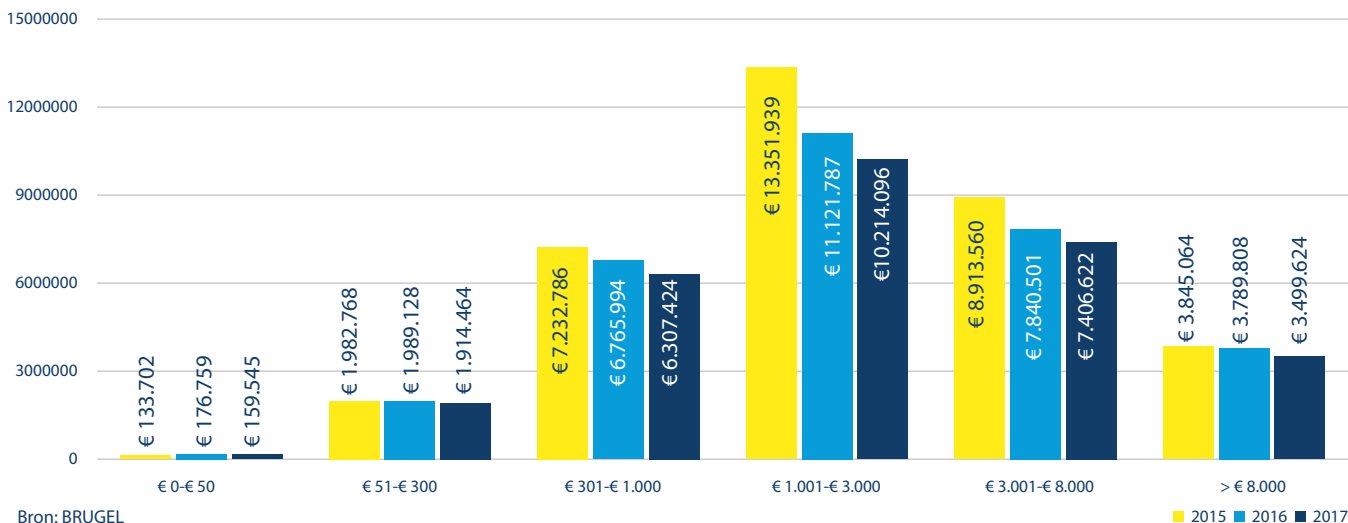
Ook hier is het grootste deel van de schulden geconcentreerd in de hoogste segmenten, namelijk schulden van meer dan € 500. In vergelijking met de vorige jaren is er een daling in de segmenten van € 500 tot € 4.000 en een stijging in het segment met meer dan € 4.000 aan schulden.

We kunnen overigens moeilijk besluiten dat de afnemers hun schuld gedeeltelijk hebben terugbetaald wanneer we weten dat de leveranciers, zowel de commerciële leveranciers als de noodleverancier, een gedeelte van deze schulden bij oninbare vorderingen kunnen onderbrengen.

Figuur 25: Schulden van de inactieve afnemers per schijf voor gas – Situatie op 31 december 2017



Figuur 26: Schulden van de inactieve afnemers per drempelbedrag voor gas – Situatie op 31 december 2017



Zoals voor de actieve afnemers werden de schuldsegmenten voor gas aangepast en verhoogd ten opzichte van de segmenten elektriciteit. Ook hier is het grootste gedeelte van de schuld geconcentreerd in de hoogste segmenten, wat in tegenstelling tot wat we voor de actieve afnemers hebben gezien, begrijpelijker lijkt aangezien een bepaald aantal klanten met schulden hun leverancier moet verlaten op het ogenblik dat die een procedure tot ontbinding van het contract opstart. Dat is het moment waarop de schuld is opgelopen en nog moeilijk kan worden terugbetaald. In tegenstelling tot wat voor elektriciteit werd vastgesteld, is het totale bedrag van de schulden in het segment van € 8.000 en meer gedaald in 2017.

4.3 Afsluiting van de elektriciteits- en gasvoorziening

4.3.1 Algemeen principe

Het principe '*lex specialis derogat generalis*' betekent dat, telkens wanneer twee of meer normen dezelfde materie behandelen, er voorrang moet worden gegeven aan de specifieke norm. Dat komt doordat de specifieke, concrete norm vaak beter dan de algemene norm rekening houdt met de specifieke context waarin hij moet worden toegepast. De toepassing van de specifieke norm leidt vaak ook tot een rechtvaardiger resultaat en kan de intentie van de rechtssubjecten beter weergeven.

4.3.2 Ontbinding van een gereguleerd contract

In tegenstelling tot gewone contracten worden de energiecontracten gereguleerd door de Brusselse wettelijke bepalingen. Het is dus de speciale wet, met name de elektriciteits- en de gasordonnantie en hun uitvoeringsbesluiten, die voorrang heeft op het gemeen recht (de algemene regel).

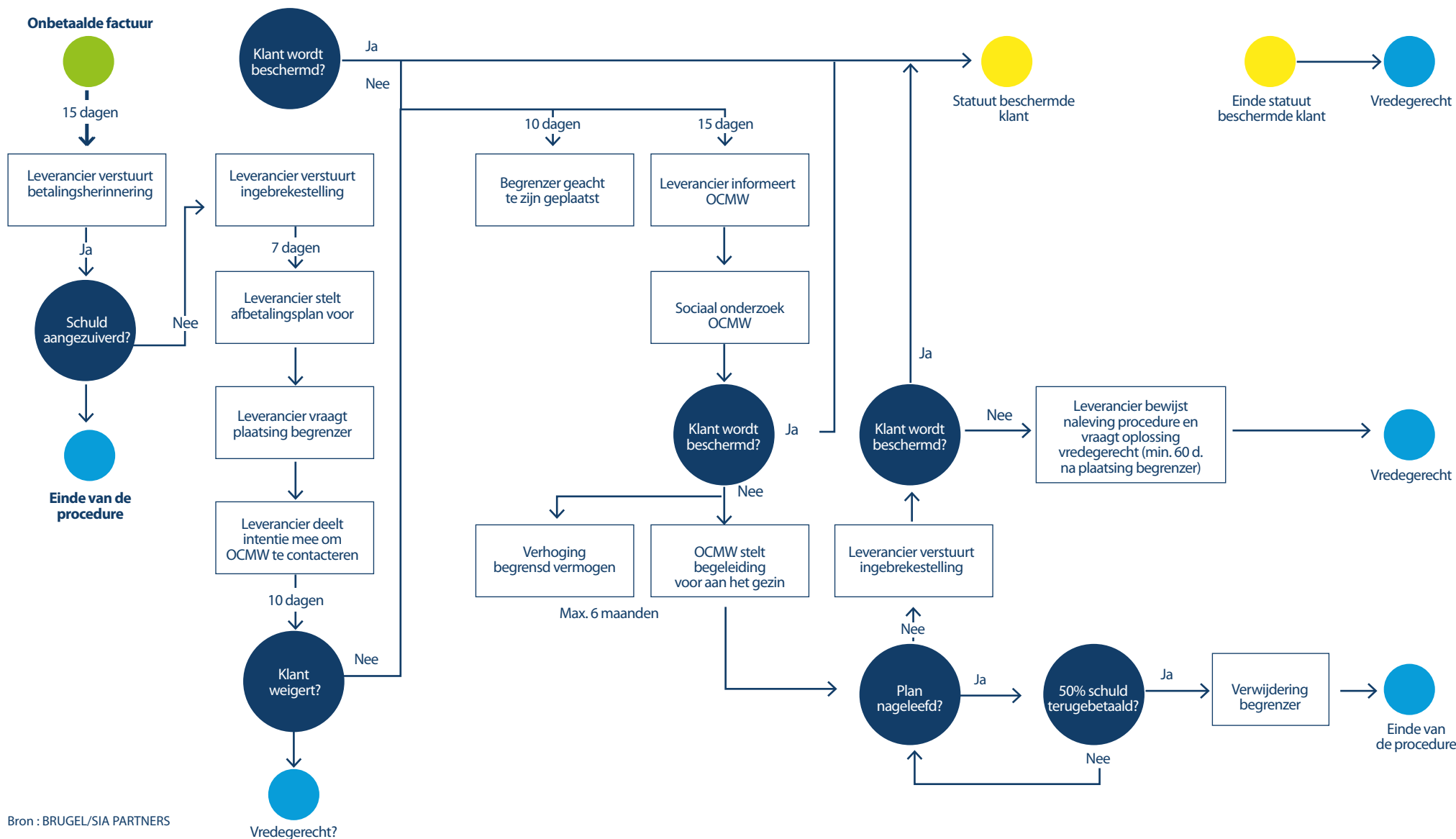
Wanneer een leverancier een energiecontract van een huishoudelijke afnemer wil ontbinden wegens niet-betaling, is deze leverancier verplicht de bepalingen van de ordonnantie na te leven (cfr. artikel 25sexies, §4 van de

ordonnantie). Dit betekent dat alleen de vrederechter bevoegd is om een energiecontract te beëindigen vanwege niet-betaling.

Concreet heeft de leverancier een intern proces voor de ontbinding van contracten opgesteld dat volgens het schema hieronder verloopt. De termijnen van de procedure

die in het schema zijn vermeld, stellen de leverancier in staat een prognose 'einde contract' van de klant en dus het einde van zijn bevoorrading op te stellen.

Figuur 27: De invorderingsprocedure: van de onbetaalde factuur tot de afsluiting



Bron : BRUGEL/SIA PARTNERS

4.3.3 Optreden van de vrederechter

De vrederechters hebben een bepaalde vrijheid in de beslissingen die ze nemen over de aanvragen voor de ontbinding van contracten ingediend door de commerciële leveranciers of de noodleverancier.

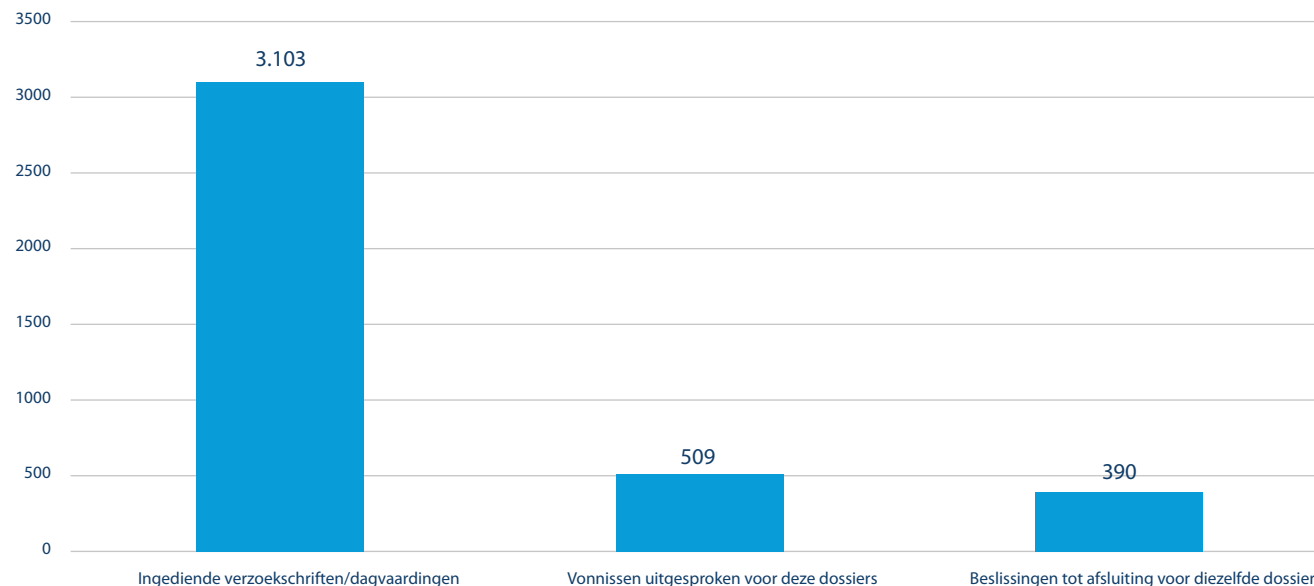
Wanneer de afnemer niet naar de zitting komt, veroordeelt de rechter de afnemer vaak tot de betaling van de hoofdsom en kent hij de ontbinding van het contract toe.

Deze praktijk wordt algemeen toegepast op basis van de gegevens die de leveranciers hebben bezorgd en vertegenwoordigt 97% van de gevallen.

Het is belangrijk te vermelden dat de vrederechters sinds november 2015 niet langer de gelegenheid krijgen om de dossiers van afnemers die niet op de zitting aanwezig zijn te analyseren, als gevolg van een wijziging van de procedures door de Minister van Justitie. Ze worden de facto veroordeeld tot de ontbinding van het contract. Er wordt dus geen enkele controle uitgevoerd op de naleving van de procedures die in de ordonnanties zijn voorzien. Uitgenomen de aanklacht, wordt het dossier zelfs niet overgemaakt.

In de loop van 2017 heeft BRUGEL met de consultant SIA Partners, die werd aangesteld na een offerteaanvraag, een zowel kwantitatieve als kwalitatieve studie uitgevoerd van de procedures bij het vrederecht. In het kader van deze studie werden er talrijke ontmoetingen georganiseerd met de verschillende actoren en de vrederechters. BRUGEL heeft hierover een advies gegeven. Deze studie kan worden geraadpleegd op onze website.

Figuur 28: De verschillende stappen van de procedure in cijfers voor 2017



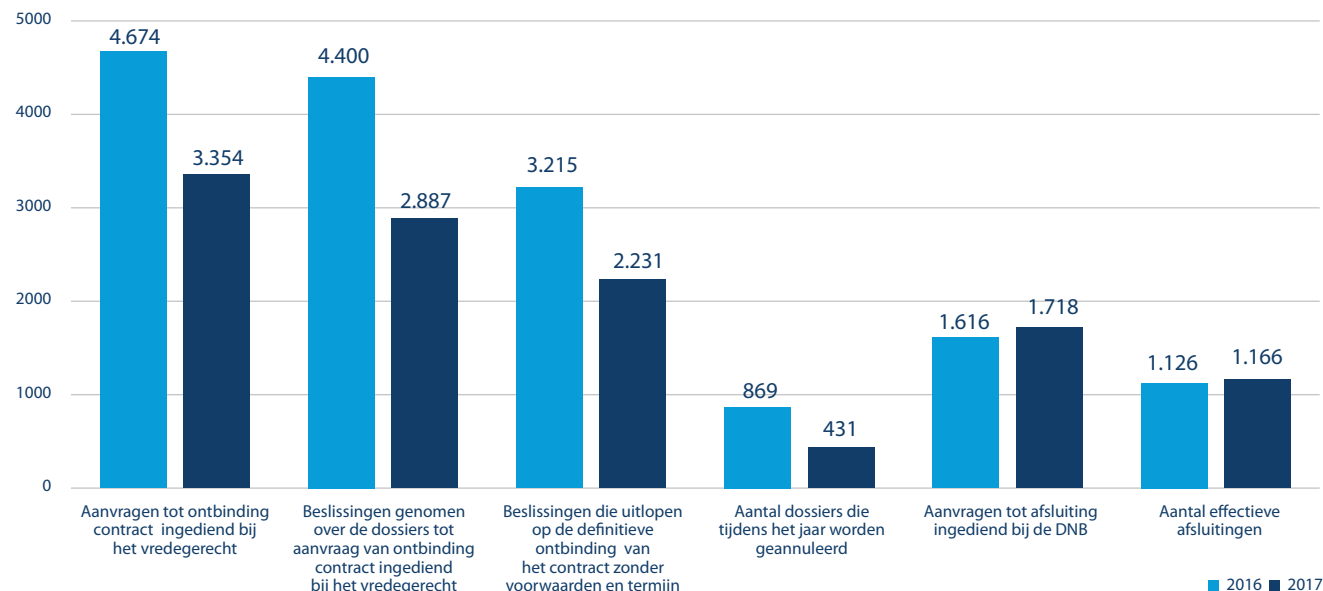
Bron: BRUGEL

De bovenstaande figuur bevat enkel gegevens over de activiteiten verbonden met de procedures voor de ontbinding van contracten die werden ingeleid in de loop van 2017 en resultaat hebben gehad in datzelfde jaar.

Alles samen hebben de leveranciers en Sibelga 3.103 dagvaardingen/verzoekschriften ingediend. Dat heeft geresulteerd in 509 vonnissen, waarbij in 390 gevallen een beslissing tot afsluiting werd uitgesproken.

De gevolgen van de indiening van de dagvaardingen/verzoekschriften ingediend in 2017 zullen dus zichtbaar worden in de loop van 2018.

Figuur 29: De ontbinding van het energiecontract per fase en in cijfers, ongeacht het jaar van indiening van het dossier



Bron: BRUGEL

In de bovenstaande figuur worden de verschillende fasen van het proces dat leidt tot een ontbinding van het leveringscontract weergegeven op een tijdlijn.

In 2017 werden er 3.354 aanvragen ingediend bij de griffies van de Brusselse vrederechten, tegenover 4.674 in 2016. De aanvragen hebben geleid tot 1.166 effectieve afsluitingen in 2017 (tegenover 1.126 in 2016).

Het hoge aantal aanvragen tot afsluiting heeft verschillende oorzaken:

- De leveranciers worden zich bewust van het gewicht van de schuld van de huishoudelijke afnemers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Bovendien wordt het aandeel commodity in de eindfactuur steeds kleiner en daalt de winstmarge op dit gedeelte van de factuur.

- Een toenemende automatisering van de procedures en efficiëntie van de systemen die de behandelingstermijn heeft verkort.
- De aanvragen tot ontbinding worden meer systematisch ingediend via een dagvaarding in plaats van een verzoekschrift.

Het verschil tussen het aantal aanvragen tot ontbinding contract en het effectieve aantal afsluitingen valt te verklaren doordat in 40% van de gevallen de klant van leverancier verandert om aan de gerechtelijke vervolging en de betaling van de schuld te ontsnappen, terwijl hij in 20% van de gevallen de naam van de contracthouder verandert maar zijn contractuele relatie met dezelfde leverancier voortzet, waardoor hij eveneens aan de gerechtelijke procedure ontsnapt.

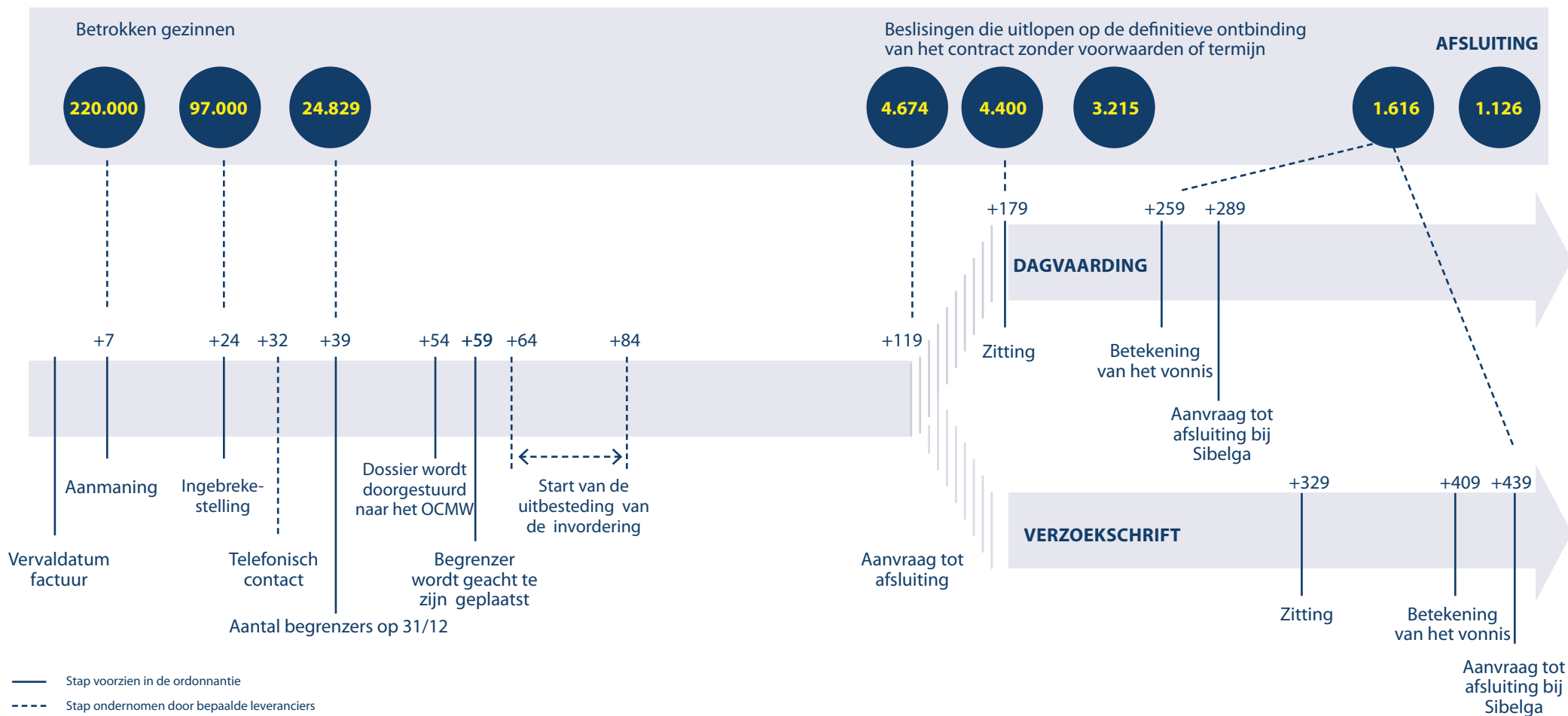
De leveranciers zijn zich zeer goed bewust van deze handelswijzen en van het feit dat het vrijwel volledige bedrag van de schulden nooit zal worden geïnd. Voor de leverancier is het echter belangrijk om het contract zo snel mogelijk te ontbinden en zo het financiële verlies te beperken, zelfs als de kosten (deurwaarders, advocaten, ...) hoog oplopen.

De leveranciers hebben dan twee mogelijkheden: ofwel laten ze het contract ontbinden door de rechtbank, wetende dat de termijnen lang zijn en de schuld ondertussen zal oplopen, ofwel beëindigen ze het contract op een wettelijke manier door het niet te hernieuwen op de vervaldag. Ze gebruiken dus het hierna uitgelegde 'End of Contract'-scenario (EOC).

Figuur 30: De invorderingsprocedure in fasen en in aantal betrokken gezinnen

Uitstel van de procedure – elektriciteit en gas

Tussen de vraag tot ontbinding en de effectieve afsluitingen, wordt het aantal betrokken gezinnen door 4 gedeeld



Bron: BRUGEL/Sia Partners

4.3.4 Aantal 'cut off'- en 'End of Contract'-afsluitingen

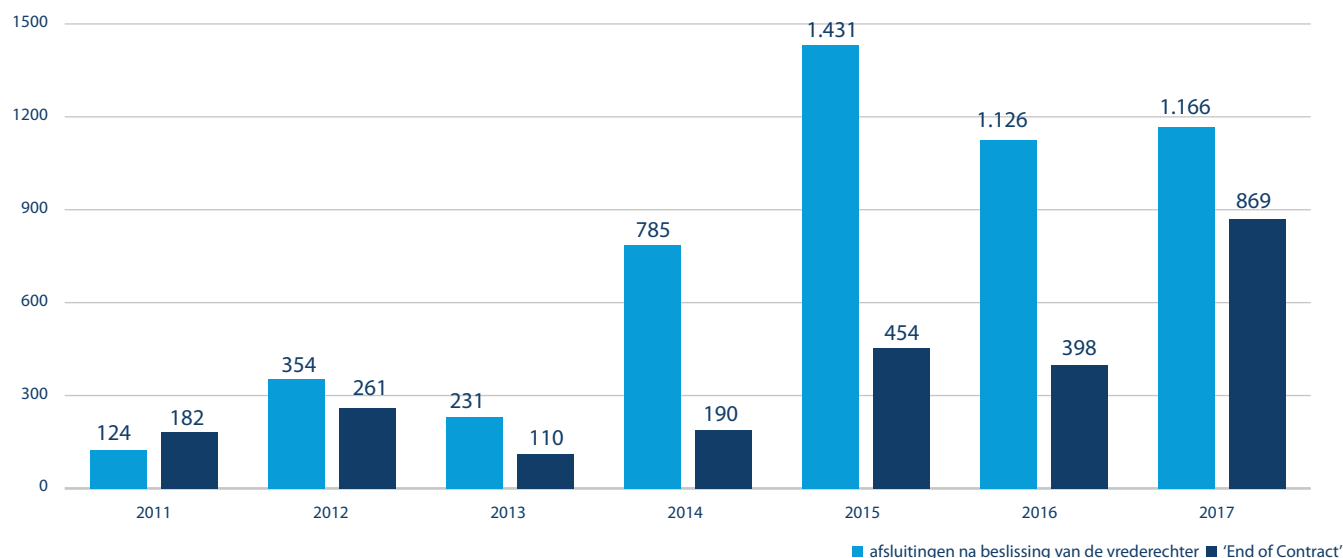
Het aantal afsluitingen van huishoudelijke afnemers dat werd aangevraagd door de leveranciers bij Sibelga en volgde op een beslissing van de vrederechter en na een 'End of Contract' (EOC) bedraagt 2.035, een tot nu toe ongezien aantal.

Het verschil tussen het aantal aanvragen tot afsluiting bij de DNB en de effectieve afsluitingen is sterk gestegen. Een mogelijke verklaring voor dit verschil is dat de afnemers het systeem en de onderneming beter kennen en ze, zodra het vonnis wordt betekend, stappen ondernemen bij een nieuwe leverancier om een energiecontract af te sluiten.

Zoals reeds eerder vermeld in dit verslag, activeren de meeste leveranciers die actief zijn in het huishoudelijke Brusselse segment in geval van wanbetaling door een klant

twee scenario's: de procedure voor het vredegerrecht of die van de niet-verlenging van het leveringscontract. Deze interne analyse door de leverancier houdt rekening met verschillende parameters: het bedrag van de schulden, de resterende periode tot het einde van het contract, het herhaalde karakter van de wanbetalingen, de kostprijs van de procedure voor het vredegerrecht. Concreet betekent dit dat een klant met een schuld van X euro (het bedrag varieert van leverancier tot leverancier), 3 tot 6 maanden voor het einde van zijn contract, binnen de termijnen, een aangetekende brief zal krijgen waarin hij op de hoogte wordt gesteld van de niet-verlenging van zijn contract. Zoals blijkt uit de voorgaande figuur maken de leveranciers steeds vaker gebruik van deze procedure. Gelukkig eindigen niet alle 'End of Contract'-procedures van de leveranciers met een afsluiting. Heel wat klanten richten zich tot een andere leverancier. Een groot deel van hen wordt jammer genoeg afgesloten, en onder hen de meest kwetsbare afnemers.

Figuur31: Aantal afsluitingen na beslissing van de vrederechter van 2011 tot 2017



4.3.5 Afbetalingsplannen

De elektriciteits- en de gasordonnantie bepalen dat de leverancier een redelijk afbetalingsplan voorstelt om de achterstallige facturen te betalen. De leveranciers zijn meestal geneigd om een afbetalingsplan over een beperkte periode voor te stellen en hebben elk een eigen commercieel beleid. De afbetalingsplannen worden meestal toegekend in functie van de betalingsgeschiedenis van de klant, het bedrag van de schuld of de fase van de wanbetalingsprocedure waarin het plan wordt aangevraagd. De leveranciers zijn geneigd zich soepeler op te stellen wanneer over een afbetalingsplan wordt onderhandeld door een OCMW.

De onderstaande figuur geeft een overzicht van het aantal afbetalingsplannen dat in de loop van 2017 door de leveranciers werd toegekend voor elektriciteit en gas.

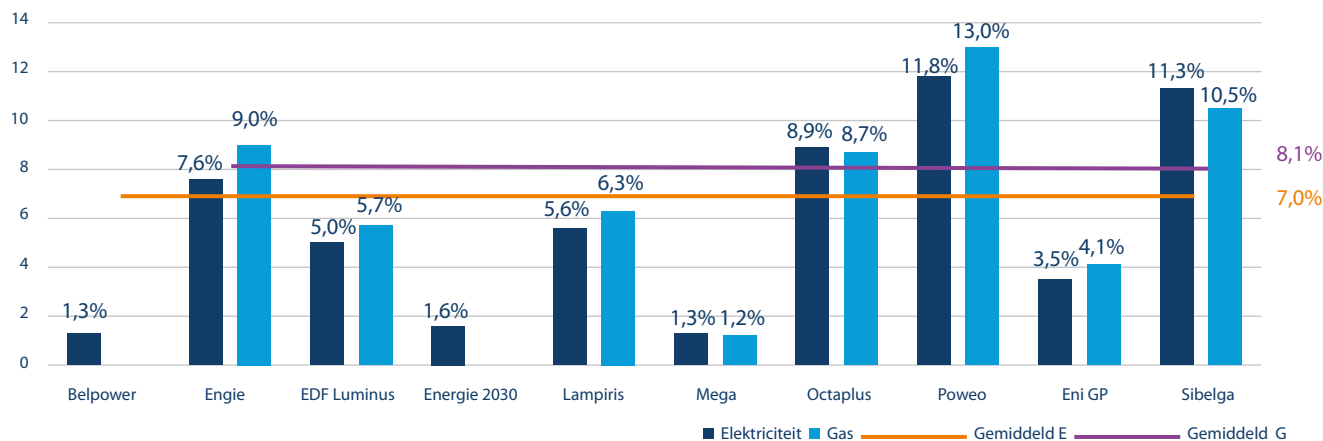
Voor elektriciteit hebben de leveranciers in 2017 gemiddeld een afbetalingsplan toegekend aan 7% van de huishoudelijke afnemers.

Voor gas hebben de leveranciers in 2017 gemiddeld een afbetalingsplan toegekend aan 8% van de huishoudelijke afnemers.

De situatie is gelijkaardig als in 2016. Er zijn grote verschillen tussen de leveranciers wat betreft de gemiddelde bedragen van de afbetalingsplannen van de actieve en inactieve afnemers. Dat komt doordat elke leverancier zijn eigen beleid voert voor de recuperatie van vorderingen. Sommige leveranciers staan langdurige afbetalingsplannen toe, andere wenden zich meteen tot het vredegerecht of de niet-verlenging van het contract.

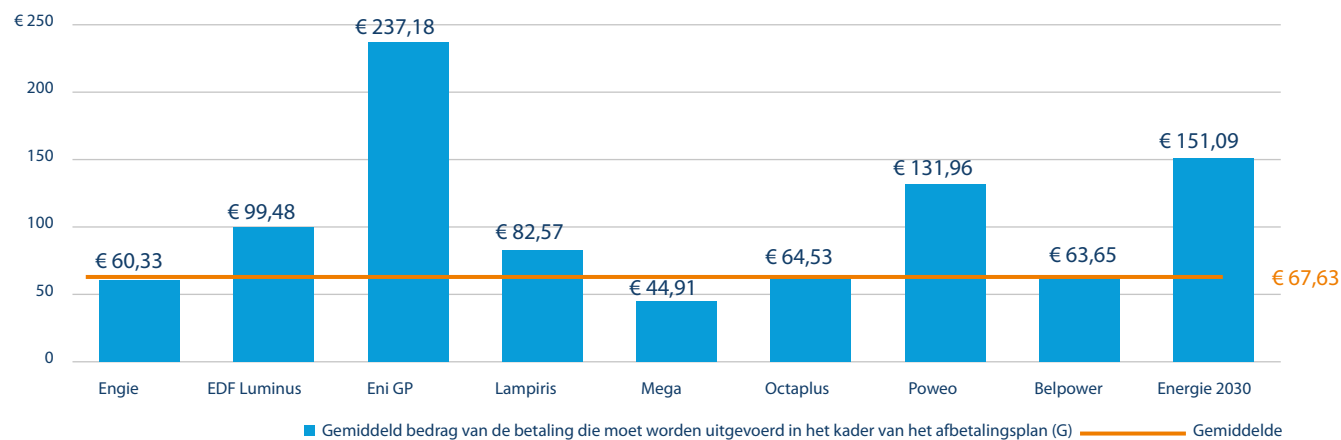
Het gaat gemiddeld om 68 euro per maand voor elektriciteit en 7 euro voor gas.

Figuur 32: Aantal toegekende afbetalingsplannen elektriciteit en gas (uitgedrukt per leverancier en in% van het huishoudelijk cliënteel)



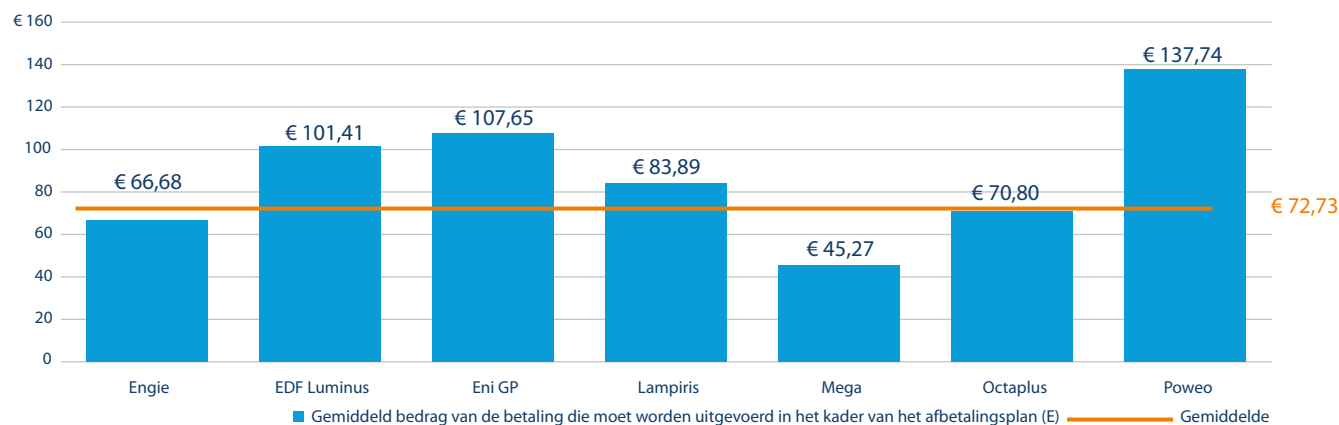
Bron: Leveranciers en Sibelga

Figuur 33: Gemiddeld jaarlijks bedrag van de afbetalingsplannen elektriciteit



Bron: BRUGEL

Figuur 34: Gemiddeld jaarlijks bedrag van de afbetalingsplannen gas



Bron: BRUGEL

5. De openbaredienstverplichtingen (ODV) ten laste van Sibelga

5.1 Controle van de openbaredienstverplichtingen

De openbaredienstverplichtingen ten laste van de netbeheerder worden bepaald in de ordonnantie van 14 december 2006¹².

Elk jaar moet de DNB aan de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, vóór 1 oktober van het jaar dat voorafgaat aan zijn aanvraag, een programma voor de uitvoering van zijn verplichtingen inzake openbaredienstverlening (ODV) overmaken.

Hij is ook verplicht om de regering een verslag te bezorgen over de uitvoering van zijn openbaredienstverplichtingen, 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, naast de geraamde budgetten voor het ODV-programma en het bestede budget voor het uitvoeringsverslag.

BRUGEL brengt aan de regering een advies uit over deze documenten voordat ze deze goedkeurt.

5.2 De kostprijs van de openbaredienstverplichtingen

In het algemeen is de kostprijs van de openbaredienstverplichtingen stabiel gebleven sinds 2007. De tabellen op de volgende pagina geven de grote posten hiervan en de financieringswijze ervan weer.

Een meer gedetailleerde analyse van de ODV-kosten die geen sociaal karakter hebben, wordt door BRUGEL uitgevoerd in haar advies betreffende het verslag over de uitvoering van de openbare dienststopdrachten van Sibelga voor 2017.

Net als in de voorgaande jaren heeft de netbeheerder een budget voorgesteld dat hoger is dan het budget dat werd besteed. Het budget dat aan deze activiteit werd toegekend, vertegenwoordigt een klein gedeelte van de uitgaven voor de ODV: nauwelijks 3% van het budget.

Hoewel het 3 keer hoger is dan het budget dat is bestemd voor de activiteit beschermde klanten, blijft ook het budget dat wordt toegekend aan de plaatsing en verwijdering van stroombegrenzers beperkt: het vertegenwoordigt 12% van het budget.

¹² Zie hoofdstuk IV, artikelen 24 tot 25noviesdecies, in het bijzonder artikel 24bis.

5.3 Financiering van de openbardienstverplichtingen in 2017 voor elektriciteit en gas

De ODV's met een sociaal karakter worden geboekt op het nettatarief. De inhouding gebeurt per kilowattuur ten laste van de laagspanningverbruikers. De gegenereerde ontvangsten compenseren de kosten, zodat dit neutraal is voor de netbeheerder.

5.4 Advies van BRUGEL betreffende de openbardienstverplichtingen

BRUGEL geeft een positief advies over de activiteiten met een sociaal karakter die de netbeheerder voorstelt in zijn verslag over de uitvoering van zijn opdrachten betreffende elektriciteit en gas voor het jaar 2017 en stelt aan de regering voor om dit verslag goed te keuren.

Tabel 16: Overzicht van de kosten voor elektriciteit

	Kosten		Financiering
	Begroting 2017	Besteed in 2017	Tarief Gridfee
Plaatsing en verwijdering van stroombegrenzers	€ 3.135.163	€ 2.671.235	€ 2.671.235
Activiteit beschermde klanten	€ 1.296.696	€ 951.096	€ 951.096
Openbare verlichting	€ 24.770.001	€ 21.246.928	€ 21.246.928
<i>Constructie</i>	€ 12.984.897	€ 9.746.786	€ 9.746.786
<i>Onderhoud en reparatie</i>	€ 5.275.225	€ 5.314.970	€ 5.314.970
<i>Elektriciteitsverbruik</i>	€ 6.509.879	€ 6.185.173	€ 6.185.173
Follow-up / Ombudsman	€ 357.966	€ 320.488	€ 320.488
Beurzen en feestelijkheden	€ 290.484	€ 202.895	€ 202.895
TOTAAL programma	€ 29.850.310	€ 25.392.642	€ 25.392.642
		85%	100%

Tabel 17: Overzicht van de kosten voor gas

	Kosten		Financiering
	Begroting 2017	Besteed in 2017	Tarief Gridfee
Activiteit beschermde klanten	€ 1.224.429	€ 785.518	€ 785.518
Veiligheid van de binnegasinstallaties	€ 856.949	€ 717.067	€ 717.067
Plaatsing van gasstoppen	€ 117.007	€ 87.070	€ 87.070
Follow-up / Ombudsman	€ 238.644	€ 196.428	€ 196.428
TOTAAL programma	€ 2.437.029	€ 1.786.083	€ 1.786.083
		73%	100%

6. Conclusies

Dit verslag bevat de gegevens en de informatie die aan BRUGEL werden verstrekt door de commerciële leveranciers die actief zijn op de markt van de Brusselse huishoudelijke afnemers en door de distributienetbeheerder.

Het doel van deze informatie is de situatie op de markt in 2017 te beschrijven en, voor bepaalde gegevens, een vergelijking met de voorgaande jaren mogelijk te maken.

De gegevens kunnen worden vergeleken over drie boekjaren, namelijk 2015, 2016 en 2017 en dit rekening houdend met het opstellen van nieuwe verzoekschriften in 2015.

Dit verslag geeft inzicht in de betalingsmoeilijkheden waarmee de huishoudelijke afnemers worden geconfronteerd en dit aan de hand van verschillende indicatoren, zoals het aantal aanmaningen, het aantal ingebrekestellingen en het bedrag van de onbetaalde facturen, zowel voor de actieve als voor de inactieve afnemers.

Op 31 december 2017 had meer dan 43% van de Brusselse gezinnen minstens één aanmaning voor hun elektriciteitsfactuur ontvangen en 18% een ingebrekestelling. Voor gas had meer dan 47% van de gezinnen een aanmaning voor hun factuur ontvangen en 22% een ingebrekestelling.

Wat de schuldenlast betreft, is 43,5% van de totale schuld geconcentreerd bij 5% van de huishoudelijke afnemers met bedragen van meer dan 1.000 euro per gezin.

De invorderingsprocedure voorzien in de elektriciteits- en de gasordonnantie omvat de plaatsing van een vermogensbegrenzer van 2.300 W.

Eind december 2017 bedroeg het aantal door Sibelga geplaatste vermogensbegrenzers 27.884 eenheden tegenover 24.829 in 2016 en 21.053 het jaar daarvoor – een vrij sterke stijging, enerzijds als gevolg van een interne procedurewijziging bij de leveranciers die er steeds meer op toezien de bepalingen toe te passen die in de ordonnantie zijn voorzien, en anderzijds door een efficiëntere activering bij de netbeheerder.

BRUGEL herinnert meer dan ooit aan haar verschillende adviezen over de totale afschaffing van de vermogensbegrenzer.

De meest kwetsbare klanten kunnen het statuut van beschermde afnemer aanvragen dat hen beschermt tegen afsluiting en een bevoorrading tegen het sociaal tarief mogelijk maakt. In 2017 is het aantal beschermde klanten opnieuw gedaald tot een totaal van 2.035 beschermde gezinnen voor elektriciteit, in vergelijking met 2.102 beschermde gezinnen in 2016.

Het kleine aandeel beschermde klanten ten opzichte van het aantal geplaatste vermogensbegrenzers en ten opzichte van het aantal gezinnen dat een ingebrekestelling heeft ontvangen van zijn leverancier, is nog steeds te verklaren door enerzijds de complexiteit van het statuut en meer bepaald de toekenningswijze, de follow-up door de kansarme klant en de niet-automatische toekenning,

en anderzijds door de verminderde aantrekkelijkheid van het statuut voor de sociale actoren als gevolg van zijn complexiteit, de noodzaak om aan de toekenning van het statuut een sociale follow-up van de klant te verbinden en de sancties in geval van niet-betaling van het afbetalingsplan bij de commerciële leverancier.

De leveranciers op hun beurt wenden zich steeds vaker tot het vredegerecht of de niet-verlenging van het contract om het contract met hun klanten met betalingsachterstand te laten ontbinden.

In 2017 werden 1.166 effectieve afsluitingen geregistreerd na een beslissing van het vredegerecht en 869 afsluitingen na een 'End of Contract'-scenario.

BRUGEL herinnert eraan dat de huidige beschermingsprocedures door hun complexiteit de armste gezinnen niet voldoende bereiken; zij zijn dus de eerste slachtoffers van de energieafsluitingen, hetzij na een beslissing van de vrederechter, hetzij door de niet-verlenging van hun energiecontract. De automatische toekenning van de bescherming, samen met een gerichte sociale follow-up, is meer dan ooit noodzakelijk.

Verantwoordelijke uitgevers

M. Deprez - J. De Keye - BRUGEL, Kunstlaan 46 - 1000 Brussel.

Design en vormgeving

www.inextremis.be

Foto's

fotolia.com

Ce cahier thématique est aussi disponible en français.



DE BRUSSELSE REGULATOR VOOR ENERGIE

Kunstlaan 46/14
1000 Brussel
info@brugel.brussels

www.brugel.brussels