



DE BRUSSELE REGULATOR VOOR ENERGIE

# THEMATISCH VERSLAG 03

JAARVERSLAG 2018

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



# THEMATISCH VERSLAG 03

JAARVERSLAG 2018

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



Bekijk het jaarverslag online  
<http://annual-report-2018.brugel.brussels/nl>

## Inhoudstafel

Executive summary	6
Inleiding	8
<b>1 Monitoring van de huishoudelijke markt</b>	<b>9</b>
1.1.1 De marktaandelen	9
1.1.2 Switching	13
<b>2 Follow-up van de prijsevolutie</b>	<b>15</b>
2.1 Evolutie van de beschikbare aanbiedingen in het BHG	15
2.2 All-inprijs in het BHG en in de andere gewesten	16
2.3 Evolutie van de factuur van de huishoudelijke gebruikers	17
2.3.1 Elektriciteit	17
2.3.2 Gas	19
2.4 Uitsplitsing van de factuur	21
2.4.1 Elektriciteit	21
2.4.2 Gas	22
2.5 Evolutie van de prijs van het gedeelte energie	23
2.6 Evolutie van het sociaal tarief	24
2.7 De distributietarieven 2017-2018	27
2.7.1 Distributie van elektriciteit	27
2.7.2 Distributie van gas	28

### Wettelijke grondslagen

Op grond van artikel 30bis §2 9° van de elektriciteitsordonnantie dient BRUGEL: 'bij de Brusselse Hoofdstedelijke Regering jaarlijks een verslag mee te delen over de uitvoering van zijn verplichtingen, de getroffen maatregelen en de verkregen resultaten, de evolutie van de gewestelijke elektriciteits- en gasmarkt en de naleving van de openbaredienstverplichtingen door de distributienetbeheerder en de leveranciers, in het bijzonder in het domein van de rechten van de huishoudelijke gebruikers.

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

Op grond van artikel 25 §1 van de elektriciteitsordonnantie: 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 gebruikers en een advies over het verslag van de uitvoering van de openbaredienstverplichtingen en -opdrachten van SIBELGA, luik huishoudelijke afnemers. De andere aspecten van het verslag over de openbaredienstverplichtingen (ODV) van SIBELGA, meer bepaald de openbare verlichting, worden in een apart verslag besproken.

<b>3</b>	<b>Bescherming van de huishoudelijke gebruiker</b>	<b>29</b>	<b>5</b>	<b>De openbare dienstverplichtingen ten laste van SIBELGA</b>	<b>73</b>
3.1	Verdeling van de Brusselse huishoudelijke afnemers	29	5.1	Controle van de ODVP	73
3.2	Energiearmoede, een zeer groot probleem in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	29	5.2	De kostprijs van de openbare dienstverplichtingen	73
3.2.1	Oorzaken en gevolgen	29	5.3	Financiering van de openbare dienstverplichtingen in 2018 voor elektriciteit en gas	73
3.2.2	Prevalentie van energiearmoede in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	30	5.4	Advies van BRUGEL betreffende de openbare dienstverplichtingen	74
3.3	Overzicht van de beschermingsmaatregelen genomen door de federale staat	30	<b>6</b>	<b>De productie van hernieuwbare stroom door particulieren</b>	<b>75</b>
3.3.1	Consumentenakkoord	30	6.1	Productiepark groene stroom	75
3.3.2	Het specifieke sociaal tarief	31	6.2	Het compensatieprincipe van geïnjecteerde elektriciteit	76
3.4	Evolutie van het federaal sociaal tarief	33	6.3	Collectief zelfverbruik van groene stroom	76
3.4.1	Het energiefonds, of 'fonds Vande Lanotte'	35	6.4	Toekenning van GSC aan producenten	77
3.5	Samenvatting van de beschermingsmaatregelen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	35	6.4.1	Algemeen principe	77
3.6	Het Brussels Fonds voor Sociale Energiebegeleiding	36	6.4.2	Certificering van de installaties	78
3.7	Organisatie van de gewestelijke bescherming	37	6.4.3	Beheer van de meteropnames van de geproduceerde elektriciteit	78
3.7.1	De vermogensbegrenzers	37	6.4.4	Extranet platform van BRUGEL	79
3.7.2	Beschermde afnemers	40	6.5	Traceerbaarheid van de geleverde groene stroom	80
3.7.3	De winterlevering	51	<b>7</b>	<b>Conclusies</b>	<b>81</b>
3.8	De procedure bij wanbetaling voor de huishoudelijke afnemers	53			
3.8.1	Afnemers met betalingsachterstand	55			
3.8.2	Bedrag van de schuld van de afnemer bij de commerciële leverancier	55			
3.8.3	Afsluitingen van de bevoorrading met elektriciteit en gas	60			
<b>4</b>	<b>Informatie voor de consument</b>	<b>69</b>			
4.1	Videoanimaties	69			
4.1.1	Denk aan gas & elektriciteit wanneer u naar het Brussels Gewest verhuist	69			
4.1.2	Beschermde afnemer worden	70			
4.1.3	Hoe uw groenestroomcertificaten verkrijgen?	70			
4.2	Massamediacampagne	71			
4.2.1	Affiches	72			
4.2.2	Radiocampagne	72			
4.2.3	Facebook	72			
4.2.4	Website	72			

## FIGUREN

1	Verdeling van de huishoudelijke afnemers van elektriciteit en gas op 31/12/2018, uitgedrukt in % volgens de leveringspunten	9	30	Verdeling van de afnemers die het SST genieten per leverancier in % in het BHG (E)	32
2	Evolutie van de HHI-elektriciteit, huishoudelijke afnemers	12	31	Evolutie sociaal tarief elektriciteit 2018	33
3	Evolutie van de HHI-gas, huishoudelijke afnemers	12	32	Evolutie sociaal tarief gas 2018	34
4	Evolutie van de C3-index elektriciteit, huishoudelijke afnemers	12	33	Aantal vermogensbegrenzers in de periode 2011-2018 (momentopname op 31 december van elk jaar)	37
5	Evolutie van de C3-index gas, huishoudelijke afnemers	12	34	Verdeling van het aantal vermogensbegrenzers op 31 december 2018	38
6	Supplier switch – Huishoudelijk - Elektriciteit	13	35	Aantal beschermde afnemers en winterklanten: evolutie van 2011 tot 2018 – Elektriciteit en gas	42
7	Supplier switch – Huishoudelijk - Gas	13	36	Aantal beschermde afnemers en winterklanten voor elektriciteit van 2011 tot 2018, momentopname op 31/03 van het jaar	42
8	Evolutie van de supplier switch-E-Huishoudelijk	14	37	Aantal beschermde afnemers en winterklanten voor gas van 2011 tot 2018, op 31/03 van het jaar	43
9	Evolutie van de supplier switch-G-Huishoudelijk	14	38	Vergelijking van het aantal beschermde afnemers en gezinnen in energiearmoede	44
10	Aanbod per gewest	15	39	Evolutie van de sociale levering - elektriciteit	47
11	Vergelijking all in prijs per regio	16	40	Evolutie sociale levering – gas	47
12	Vergelijking van het deel 'elektriciteit' per regio	16	41	Proces voor de follow-up van het aanvraagdossier voor het statuut van beschermde afnemer bij BRUGEL	48
13	Vergelijking van het deel 'gas' per regio	16	42	Aantal aanvragen voor het statuut van beschermde afnemer per maand in 2018	49
14	Evolutie van de prijs van de factuur- Mediane verbruiker Elektriciteit	17	43	Verdeling van de toekenningen van het statuut per leverancier in 2018	50
15	Vergelijking van de elektriciteitsfactuur van een mediane Brusselse klant - 2 036 kWh	18	44	Inkomsten van de gezinnen die het statuut van beschermde afnemer hebben verkregen in 2018	50
16	Evolutie 2018 Elektriciteit	18	45	Bedrag van de schuld per schijf in 2018	50
17	Evolutie van de prijs van de factuur- Mediane verbruiker Gas	19	46	Aantal en gemiddelde duur van de inkomende oproepen per dag	51
18	Prijzevolutie voor de gemiddelde afnemer	20	47	Evolutie van het aantal winterklanten van oktober 2017 tot maart 2018 voor elektriciteit en gas	52
19	Evolutie 2018 Gas	21	48	Aandeel afnemers dat een aanmaning/ingebrekestelling (IG) heeft ontvangen voor elektriciteit en voor gas	53
20	Samenstelling van de jaarlijkse elektriciteitsfactuur van een Brusselse mediane verbruiker (2.036 kWh) – December 2018	21	49	Percentage afnemers dat minstens één aanmaning/ingebrekestelling (IG) heeft ontvangen voor elektriciteit (uitgedrukt per leverancier in % van zijn huishoudelijke afnemers)	54
21	Samenstelling van de jaarlijkse factuur van de kleine professioneel (20.000 kWh) – December 2018	22	50	Percentage huishoudelijke afnemers dat minstens één aanmaning/ingebrekestelling (IG) heeft ontvangen voor gas (uitgedrukt per leverancier in % van zijn huishoudelijke afnemers)	54
22	Samenstelling van de jaarlijkse factuur van de Brusselse mediane verbruiker (12.728 kWh) – December 2018	22			
23	Samenstelling van de jaarlijkse factuur van de kleine professioneel (100.000 kWh)	23			
24	Gemiddelde commodityprijs elektriciteit 2018	23			
25	Gemiddelde commodityprijs gas 2018	24			
26	Evolutie van het specifieke sociaal tarief - Elektriciteit	25			
27	Evolutie van het specifieke sociaal tarief - Gas	26			
28	Uitsplitsing distributietarief - Elektriciteit - 2019	27			
29	Uitsplitsing distributietarief - Gas - 12.728 kWh – 2019	28			

## TABELLEN

<b>51</b>	Percentage afnemers met betalingsachterstand per leverancier – Elektriciteit en gas	55	<b>1</b>	Verdeling van het jaarlijks elektriciteitsverbruik (in kWh) van de huishoudelijke afnemers in 2018 per gemeente	10
<b>52</b>	Verdeling per schijf van het bedrag van de actieve afnemers met betalingsachterstand (in %) voor elektriciteit	55	<b>2</b>	Verdeling van het jaarlijks gasverbruik (in kWh) van de huishoudelijke afnemers in 2018 per gemeente	11
<b>53</b>	Schuldvolume per aantal betrokken actieve afnemers voor elektriciteit	56	<b>3</b>	Evolutie van het aantal beschikbare aanbiedingen in het BHG, december als referentie, elektriciteit	15
<b>54</b>	Verdeling per schijf van het bedrag van de actieve afnemers met betalingsachterstand (in %) voor gas	57	<b>4</b>	Evolutie van het aantal beschikbare aanbiedingen in het BHG, december als referentie, gas	15
<b>55</b>	Schuldvolume per aantal betrokken actieve afnemers voor gas	57	<b>5</b>	Evolutie van het specifieke sociaal tarief - Elektriciteit	24
<b>56</b>	Schulden van de inactieve afnemers voor elektriciteit	58	<b>6</b>	Evolutie van het specifieke sociaal tarief - Gas	26
<b>57</b>	Opgelopen schuldenlast van de inactieve afnemers voor elektriciteit	58	<b>7</b>	Evolutie distributietarieven – Elektriciteit 2036 kWh jaarlijks	27
<b>58</b>	Schulden van de inactieve afnemers per schijf voor gas – Situatie op 31 december van het jaar	59	<b>8</b>	Evolutie van de distributietarieven – Elektriciteit 1600 kWh + 1900 kWh jaarlijks	27
<b>59</b>	Schulden van de inactieve afnemers per drempelbedrag voor gas – Situatie op 31 december van het jaar	59	<b>9</b>	Evolutie van de tarieven doorrekening gedeelte transmissie – Elektriciteit 2036 kWh jaarlijks	28
<b>60</b>	De invorderingsprocedure: van de onbetaalde factuur tot de afsluiting	61	<b>10</b>	Evolutie van de distributietarieven – Gas 12.728 kWh jaarlijks	28
<b>61</b>	De verschillende stappen van de procedure in cijfers voor 2018	62	<b>11</b>	Evolutie van het specifieke sociaal tarief - Elektriciteit	33
<b>62</b>	De ontbinding van het energiecontract per fase en in cijfers, ongeacht het jaar van indiening van het dossier	63	<b>12</b>	Evolutie van het specifieke sociaal tarief - Gas	34
<b>63</b>	De invorderingsprocedure in fasen en in aantal betrokken gezinnen	64	<b>13</b>	Bedragen gestort aan de Brusselse OCMW's voor het jaar 2018	36
<b>64</b>	Aantal afsluitingen na beslissing van de vrederechter en aantal afsluitingen in het kader van een 'End of Contract' van 2011 tot 2018	65	<b>14</b>	Verwijdering van de begrenzers – Termijnen en percentages	38
<b>65</b>	Aantal energieafsluitingen als gevolg van een MOZA van 2014 tot 2018 (E en G)	66	<b>15</b>	Slaagpercentage van de vervangingen/plaatsingen en verwijderingen van begrenzers in 2018	39
<b>66</b>	Aantal toegekende afbetalingsplannen voor elektriciteit en gas (uitgedrukt per leverancier en in percentage van de huishoudelijk afnemers)	67	<b>16</b>	Gemiddeld aantal bezoeken dat nodig is om met succes een vermogensbegrenzer te kunnen plaatsen	39
<b>67</b>	Gemiddeld jaarlijks bedrag van de afbetalingsplannen voor elektriciteit	68	<b>17</b>	Oorspronkelijk aanvraagkanaal voor de beschermde afnemers per gemeente op 31/12/2018	41
<b>68</b>	Gemiddeld jaarlijks bedrag van de afbetalingsplannen voor gas	68	<b>18</b>	Budget van de ODV 'activiteiten gerelateerd aan de beschermde afnemers' in duizenden euro's en voor 2018	45
<b>69</b>	Aantal installaties en geïnstalleerd vermogen eind 2018, uitgesplitst per technologie	75	<b>19</b>	Schuldenlast van de afnemers die worden of werden bevoorrad door SIBELGA	46
<b>70</b>	Fotovoltaïsche installaties die eind 2018 waren geïnstalleerd bij particulieren	76	<b>20</b>	Inkomensniveau volgens de gezinssamenstelling dat toegang geeft tot het statuut van beschermde afnemer op 31/12/2018	48
<b>71</b>	Werkings van de markt van de groenestroomcertificaten	77	<b>21</b>	Beslissing van BRUGEL over het statuut van beschermde afnemer, momentopname op 15/03/2019	49
<b>72</b>	Resultaat van een opzoeking in de tool Greencheck	80	<b>22</b>	Totaal van de verschuldigde bedragen aan de leveranciers op 31/12/2018	55
<b>73</b>	Visuele voorstelling van de oorsprong van de GO in de tool Greencheck	80	<b>23</b>	Overzicht van de kosten 'Elektriciteit'	74
			<b>24</b>	Overzichtstabel van de kosten 'Gas'	74

# Executive summary

Dit verslag bevat de gegevens en informatie die werden ontvangen van de distributienetbeheerder en van de commerciële leveranciers die actief zijn op de markt van de Brusselse huishoudelijke afnemers. Het belicht de resultaten van de sociale maatregelen en van de openbaredienstverplichtingen op de gas- en elektriciteitsmarkt van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in het jaar 2018.

De informatie in dit verslag heeft tot doel de situatie te beschrijven die werd vastgesteld op de energiemarkt in 2018 en, voor bepaalde gegevens, een vergelijking met de voorgaande jaren mogelijk te maken.

Eind 2018 waren 7 commerciële leveranciers actief op de Brusselse markt. Het jaar werd getekend door het faillissement van BELPOWER en de overname van POWEO (DIRECT ENERGIE) door TOTAL-LAMPIRIS.

Net als in 2017 zijn dit de belangrijkste leveranciers: ENGIE (66%), LAMPIRIS (17%) en LUMINUS (9,5%).

De drie markante gebeurtenissen van 2018 zijn :

- het 'virtuele' vertrek van LUMINUS. Deze speler vindt het Brusselse regelgevende kader te streng en heeft beslist om niet langer rechtstreeks aanbiedingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voor te stellen en zich van zijn afnemers met chronische schulden te ontdoen;
- het faillissement van BELPOWER, een kleine leverancier met 1500 leveringspunten in het BHG;
- en de stopzetting van de activiteiten van ANODE, een

aggregator/leverancier die als aggregator alle 'kleine leveranciers' van het land overkoepelde. Deze situatie heeft de 'kleine leveranciers' gedwongen om zich tot andere, vaak buitenlandse aggregatoren te richten, met andere contractuele voorwaarden die tot een wijziging in het tarifieringsbeleid hebben geleid.

Wat de marktdynamiek en de indicatoren van de leverancierswissels betreft, werd zowel voor de 'supplier switch'-indicator als voor de 'combined switch'-indicator voor elektriciteit en gas, een stijgende trend vastgesteld sinds de vrijmaking van de markt.

De 'supplier switch'-indicator steeg tot in 2016, daalde in 2017 om in 2018 opnieuw te stijgen.

De daling van de intensiteit die in 2017 voor het eerst werd waargenomen, kan worden toegeschreven aan de wijziging van de groeistrategie van LUMINUS, na structurele problemen op de Brusselse huishoudelijke markt. Deze speler was tussen 2013 en 2017 de grootste bijdrager in volume voor de activiteit leverancierswijziging. Toch ziet men sindsdien een daling met 7% (van 2015 tot 2016) en met 41% (van 2016 tot 2017) van het volume leverancierswijzigingen voor gas en elektriciteit samen.

Het herstel in 2018 heeft voornamelijk te maken met het aantal 'supplier switches' van LAMPIRIS, dat tussen 2017 en 2018 zowel voor gas als elektriciteit verdubbeld is.

Dit thematische verslag is eveneens bedoeld om de

problematiek van de kwetsbare afnemers onder de aandacht te brengen. Het gaat om de groep afnemers die moeilijkheden ondervinden om hun elektriciteits- en gasfactuur te betalen en om de groeiende proportie huishoudelijk afnemers die aanspraak kunnen maken op het statuut van federale of gewestelijke beschermde afnemer en de daaraan verbonden voordelen. Het belangrijkste voordeel is de toekenning van het statuut van beschermde afnemer.

Op 31 december 2018 had meer dan 44% 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 21% een ingebrekestelling.

Wat de schuldenlast betreft, is 31% van de totale schuld geconcentreerd bij 2,5% van de huishoudelijke afnemers met bedragen van meer dan € 1.000 per gezin.

De in de elektriciteits- en gasordonnantie vermelde invorderingsprocedure voor onbetaalde facturen omvat de plaatsing van een vermogensbegrenzer van 2.300 W.

Eind december 2018 bedroeg het aantal door SIBELGA geïnstalleerde vermogensbegrenzers 27.628 eenheden tegenover 27.844 in 2017. Het aantal bleef dus stabiel.

De meest kwetsbare afnemers kunnen het statuut van beschermde afnemer aanvragen dat hen beschermt tegen afsluiting en een bevoorrading tegen het sociaal tarief mogelijk maakt. Dit gewestelijk sociaal tarief kan de



begunstigde van de bescherming een gemiddelde jaarlijkse winst opleveren van € 735 voor de afnemers van de twee fluida. Een steuntje dat hen helpt met de afbetaling van hun schuld.

In 2018 is het aantal beschermde afnemers stabiel gebleven met een totaal van 2.480 beschermde en winterafnemers. Dat aantal is nog steeds te laag in het licht van de 28.000 gezinnen waar een vermogensbegrenzer werd geplaatst.

Zoals reeds vermeld in onze vorige rapporten kan het geringe aandeel beschermde afnemers ten opzichte van het aantal geplaatste vermogensbegrenzers en ten opzichte van het aantal gezinnen dat een ingebrekestelling heeft ontvangen van zijn leverancier nog altijd worden verklaard door enerzijds de complexiteit van het statuut als dusdanig en meer bepaald de toekenningwijze, 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 begeleiding van de klant te verbinden en de sancties in geval van niet-betaling van het afbetalingsplan bij de commerciële leverancier.

De leveranciers van hun kant beëindigen hun contracten met afnemers met betalingsachterstand steeds vaker door zich tot het vrederecht te wenden of door het contract niet te verlengen.

In 2018 werden, voor elektriciteit, 970 effectieve afsluitingen geregistreerd na een beslissing van het vrederecht en 1.002 afsluitingen na een 'End of Contract'-scenario.

Het is trouwens voor het eerst dat het aantal afsluitingen na een 'End of Contract'-scenario hoger is dan de afsluitingen na een beslissing van het vrederecht. Dit heeft tot gevolg dat de contractuele procedures waarbij geen onderscheid kan worden gemaakt tussen de afnemers, al dan niet in precare situatie, talrijker zijn dan de gewestelijke beschermingsprocedures voor de meest kwetsbare afnemers.

BRUGEL herinnert eraan dat de huidige beschermingsprocedures door hun complexiteit de armste gezinnen onvoldoende bereiken; zij zijn dus de eerste slachtoffers van de energieafsluitingen. Het kan zinvol zijn om een doeltreffend en eerlijk gewestelijk beschermingsmechanisme te overwegen dat afgestemd is op behoeften van de gebruikers, zodat de meest kwetsbare bevolkingsgroepen kunnen ontsnappen aan de beangstigende invorderings- en beschermingsmaatregelen.

Het hele jaar door zorgt BRUGEL ervoor dat de huishoudens zo goed mogelijk worden geïnformeerd over de verschillende aspecten van de markt, via de website of door in overleg met de verschillende spelers mee te werken aan de verbetering van de documenten die noodzakelijk zijn voor de goede werking van deze markt. Dat is onder meer het geval voor het energieovernamedocument of de leesbaarheid van de energiefactuur. De informatieopdracht voor het 'grote publiek' is een essentiële opdracht van de regulator die over een permanente optimalisering waakt.

Wat de hernieuwbare energiebronnen betreft, kan worden vastgesteld dat slechts 12% van het totale fotovoltaïsch vermogen dat in het gewest is geïnstalleerd, afkomstig is

van particulieren, en dat er dus nog steeds een aanzienlijk potentieel is dat kan worden benut om bij te dragen tot de verwezenlijking van de doelstellingen van het gewest.

Wat de dynamiek van de prosumenten betreft, zal het einde, vanaf 1 januari 2020, van de compensatie van het deel van de netkosten dat bestaat voor installaties van minder dan 5 kW, een impact hebben op het gedrag van de prosumenten met betrekking tot hun verbruik.

Tot slot heeft de komst van nieuwe modellen zoals collectieve eigenverbruiks- en energiegemeenschappen het potentieel om nieuwe interacties, nieuwe spelers en nieuwe balansen in de energiemarkt te creëren.

# Inleiding

In dit thematisch verslag toont BRUGEL de evolutie van de rechten van de huishoudelijke afnemers en de werking van de gas- en elektriciteitsmarkten in 2018. De informatie in dit verslag heeft tot doel de situatie te beschrijven die werd vastgesteld in 2018 en, voor bepaalde gegevens, een vergelijking met de voorgaande jaren mogelijk te maken. Het is de bedoeling de ontwikkelingen in kaart te brengen en over een langere periode vergelijkingen te maken tussen de spelers, om de stijgende of dalende trends te schetsen.

Dit verslag, dat uitsluitend op de huishoudelijke afnemers gericht is, geeft een globaal overzicht van de markt voor particulieren en werd opgesteld op basis van de volgende assen: de voorstellen van de leveranciers, de evolutie van de prijzen, de energiefactuur, de bescherming van de consumenten, de openbaredienstverplichtingen en de productie van hernieuwbare energie door particulieren. De communicatie van BRUGEL om de huishoudelijke afnemers zo goed mogelijk te informeren komt eveneens aan bod in dit verslag.

De wetgever heeft de leveranciers en de netwerkbeheerder (DNB) SIBELGA openbaredienstverplichtingen (ODV) opgelegd om de hele bevolking toegang te verschaffen tot energie en om een goede werking van de markt mogelijk te maken en de bevoorradingszekerheid en een betere bescherming van de consument en het milieu te waarborgen. Als regulator heeft BRUGEL de taak om na te gaan of de verschillende marktactoren deze ODV naleven en toepassen. Dit verslag bevat een analyse van de uitvoering van deze verplichtingen en een evaluatie van de kosten die de ODV met zich meebrengen voor de actoren van de sector en meer bepaald de DNB.

Dit thematisch verslag bevat eveneens de sociale maatregelen voor de elektriciteits- en gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Het maakt een nauwkeurige analyse van de trends en de evoluties van de situatie van de huishoudelijke afnemers en meer bepaald de meest kwetsbare bevolkingsgroepen.



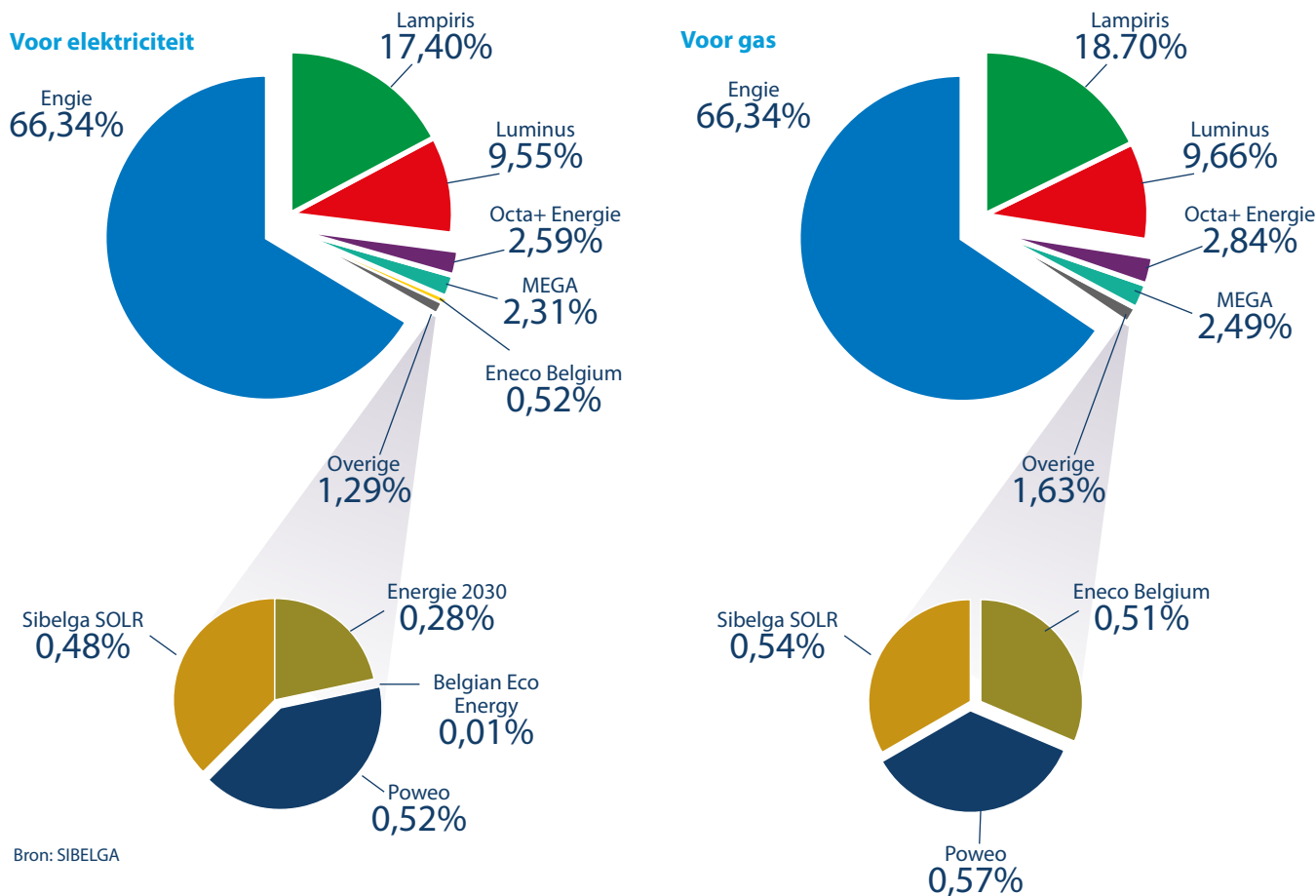
# 1 Monitoring van de huishoudelijke markt

## 1.1.1 De marktaandelen

Net als in 2017 vormen ENGIE (Electrabel), Luminus en Lampiris het top trio voor de levering van gas en elektriciteit.

De onderstaande tabellen tonen de marktaandelen van de leveranciers die in december 2018 actief waren op de huishoudelijke markt.

**Figuur 1: Verdeling van de huishoudelijke afnemers van elektriciteit en gas op 31/12/2018, uitgedrukt in % volgens de leveringspunten**



In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werden 518.705 leveringspunten bevoorrad met elektriciteit en 367.961 met gas; de onderstaande tabel toont het verbruik per gemeente en per deciel.

**Tabel 1: Verdeling van het jaarlijks elektriciteitsverbruik (in kWh) van de huishoudelijke afnemers in 2018 per gemeente**

Verdeling van het jaarlijks elektriciteitsverbruik (in kWh) van de huishoudelijke afnemers (situatie op 31/12/2018, op basis van het gestandaardiseerde verbruik op die datum)									
Gemeente	1 <sup>ste</sup> deciel	2 <sup>de</sup> deciel	3 <sup>de</sup> deciel	4 <sup>de</sup> deciel	5 <sup>de</sup> deciel	6 <sup>de</sup> deciel	7 <sup>de</sup> deciel	8 <sup>ste</sup> deciel	9 <sup>de</sup> deciel
<b>Brussels Hoofdstedelijk Gewest</b>	<b>683</b>	<b>1 069</b>	<b>1 374</b>	<b>1 684</b>	<b>1 970</b>	<b>2 267</b>	<b>2 730</b>	<b>3 295</b>	<b>4 445</b>
Anderlecht	734	1 133	1 443	1 762	2 065	2 343	2 854	3 371	4 483
Oudergem	784	1 174	1 495	1 829	2 098	2 480	2 953	3 534	4 665
Sint-Agatha-Berchem	841	1 264	1 604	1 942	2 181	2 579	3 073	3 682	4 968
Brussel	651	1 026	1 334	1 640	1 948	2 224	2 730	3 194	4 388
Etterbeek	620	949	1 209	1 476	1 775	2 065	2 435	3 095	4 102
Evere	748	1 118	1 428	1 725	1 970	2 290	2 724	3 147	4 193
Vorst	659	1 054	1 345	1 635	1 961	2 161	2 612	3 183	4 101
Ganshoren	758	1 168	1 463	1 749	1 970	2 274	2 714	3 229	4 138
Elsene	590	937	1 212	1 489	1 817	2 061	2 551	3 127	4 333
Jette	705	1 101	1 396	1 684	1 948	2 238	2 664	3 164	4 198
Koekelberg	702	1 110	1 413	1 706	2 023	2 225	2 689	3 272	4 469
Sint-Jans-Molenbeek	733	1 141	1 467	1 788	2 065	2 339	2 825	3 380	4 640
Sint-Gillis	555	926	1 218	1 503	1 840	2 017	2 461	2 942	4 068
Sint-Joost-ten-Node	609	994	1 316	1 648	1 948	2 131	2 598	3 108	4 218
Schaarbeek	666	1 067	1 368	1 671	1 948	2 215	2 672	3 182	4 229
Ukkel	754	1 167	1 506	1 841	2 132	2 550	3 111	3 802	5 273
Watermaal-Bosvoorde	804	1 173	1 488	1 798	2 090	2 451	2 924	3 554	4 789
Sint-Lambrechts-Woluwe	723	1 076	1 362	1 656	1 972	2 258	2 704	3 271	4 354
Sint-Pieters-Woluwe	795	1 206	1 555	1 922	2 228	2 676	3 184	3 952	5 374

**Tabel 2: Verdeling van het jaarlijks gasverbruik (in kWh) van de huishoudelijke afnemers in 2018 per gemeente**

Verdeling van het jaarlijks gasverbruik (in kWh) van de huishoudelijke afnemers  
(situatie op 31/12/2018, op basis van het gestandaardiseerde verbruik op die datum)

Gemeente	1 <sup>ste</sup> deciel	2 <sup>de</sup> deciel	3 <sup>de</sup> deciel	4 <sup>de</sup> deciel	5 <sup>de</sup> deciel	6 <sup>de</sup> deciel	7 <sup>de</sup> deciel	8 <sup>ste</sup> deciel	9 <sup>de</sup> deciel
<b>Brussels Hoofdstedelijk Gewest</b>	<b>460</b>	<b>2 344</b>	<b>5 162</b>	<b>7 553</b>	<b>9 865</b>	<b>11 468</b>	<b>13 959</b>	<b>18 055</b>	<b>25 007</b>
Anderlecht	780	3 319	5 869	8 003	9 865	10 792	13 262	16 527	22 110
Oudergem	428	3 135	7 129	10 186	12 240	15 122	18 195	22 209	28 610
Sint-Agatha-Berchem	885	3 761	6 719	9 088	11 468	12 907	15 766	19 404	24 986
Brussel	484	2 170	4 730	6 962	9 217	10 008	12 618	16 407	23 583
Etterbeek	390	2 156	4 697	6 804	8 855	11 289	13 020	17 230	25 305
Evere	451	2 275	4 917	7 286	9 708	10 749	13 468	16 936	22 123
Vorst	398	1 839	4 518	6 863	9 109	11 468	12 501	16 477	23 452
Ganshoren	310	1 387	4 429	7 203	9 765	11 115	13 684	16 913	22 096
Elsene	247	1 329	3 808	6 156	8 386	10 982	12 655	17 452	27 274
Jette	447	2 141	4 860	7 281	9 582	10 743	13 369	16 815	22 124
Koekelberg	432	1 681	4 164	6 549	8 678	10 904	11 992	15 461	20 963
Sint-Jans-Molenbeek	590	1 877	4 310	6 605	8 589	10 828	11 731	14 685	19 887
Sint-Gillis	710	2 926	4 967	6 823	8 741	9 891	11 577	15 071	22 218
Sint-Joost-ten-Node	740	2 967	5 163	7 082	9 225	9 891	12 004	15 365	21 635
Schaarbeek	570	2 657	5 245	7 517	9 712	10 514	13 172	16 853	23 133
Ukkel	346	2 601	6 795	10 028	12 054	15 446	19 643	25 646	35 910
Watermaal-Bosvoorde	1 553	7 030	10 700	12 624	15 282	18 160	21 638	25 833	32 348
Sint-Lambrechts-Woluwe	286	1 632	4 999	8 083	10 959	12 848	16 324	20 805	27 328
Sint-Pieters-Woluwe	364	3 414	8 199	11 468	14 309	17 923	22 002	27 238	36 315

Economisch gezien wordt de concentratie van de markten vaak aan de hand van verschillende indicatoren gemeten. De in het kader van de elektriciteits- en gasmarkt gebruikte indicatoren zijn de Herfindahl-Hirschmann-index (HHI<sup>1</sup>) en de C3-concentratie-indicator.<sup>2</sup> Zij meten de

concentratie in termen van het aantal actieve actoren van de energielevering en hun respectieve marktaandelen. In de context van dit thematisch verslag observeren we deze indices in functie van het aantal leveringspunten in de portefeuille van de marktpelers. En meer in het algemeen

geldt dat hoe hoger de HHI en de C3 zijn, hoe meer de markt geconcentreerd is.

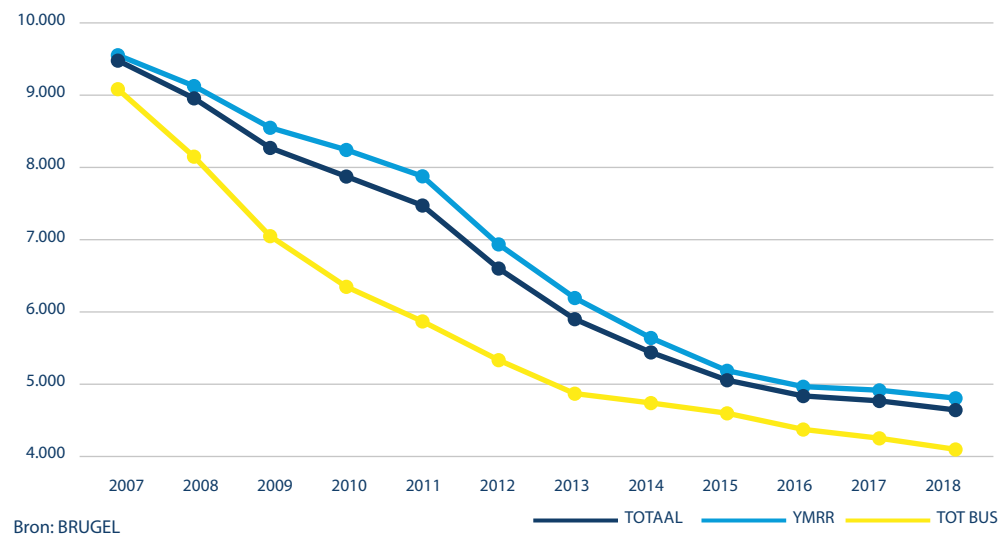
De volgende tabellen geven deze indicatoren weer voor de huishoudelijke afnemers.

<sup>1</sup> De HHI wordt berekend door het kwadraat van de marktaandelen van alle ondernemingen binnen de betreffende sector op te tellen. Deze index daalt wanneer het aantal firma's dat op de markt actief is, toeneemt, en vice versa. De index stijgt ook wanneer de markt asymmetrischer wordt, en vice versa. We beschouwen een markt als concurrentieel wanneer de HHI gelijk aan of lager is dan 2.000.

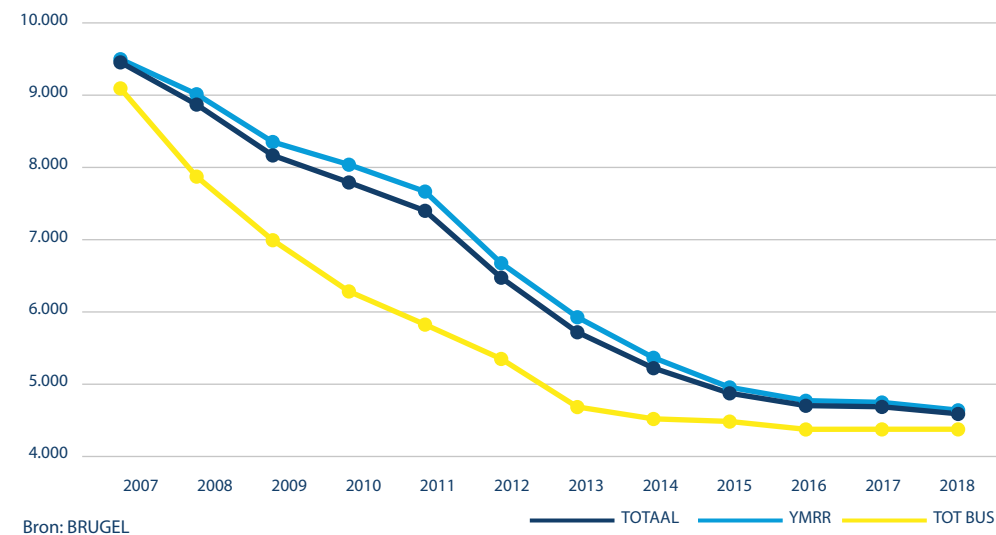
Is de HHI gelijk aan 10.000, dan hebben we te maken met een monopolie. Ligt de HHI dicht bij 0, dan telt de markt een groot aantal kleine aanbieders.

<sup>2</sup> De C3-concentratie-indicator geeft het gecumuleerde marktaandeel van de drie grootste leveranciers weer.

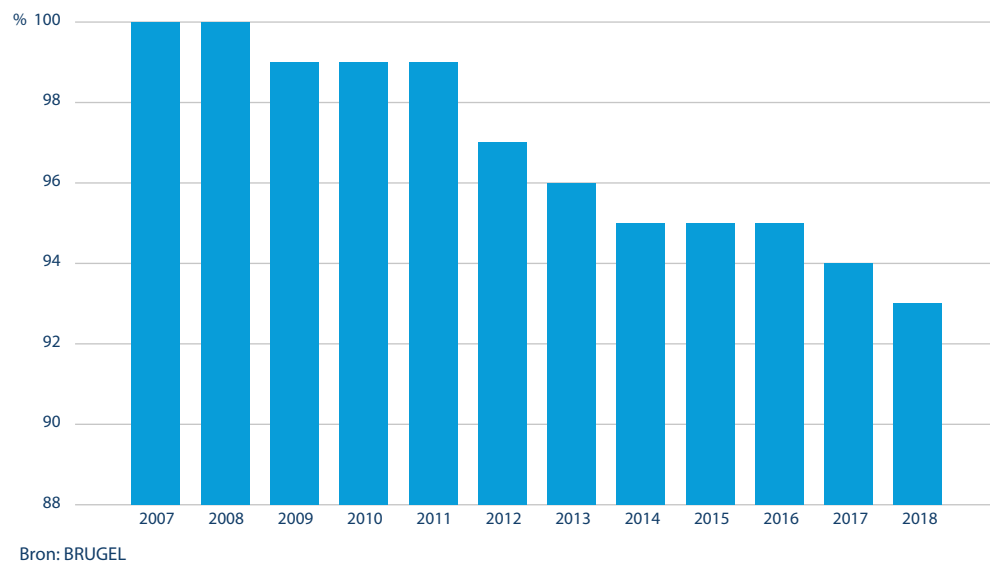
**Figuur 2: Evolutie van de HHI-elektriciteit, huishoudelijke afnemers**



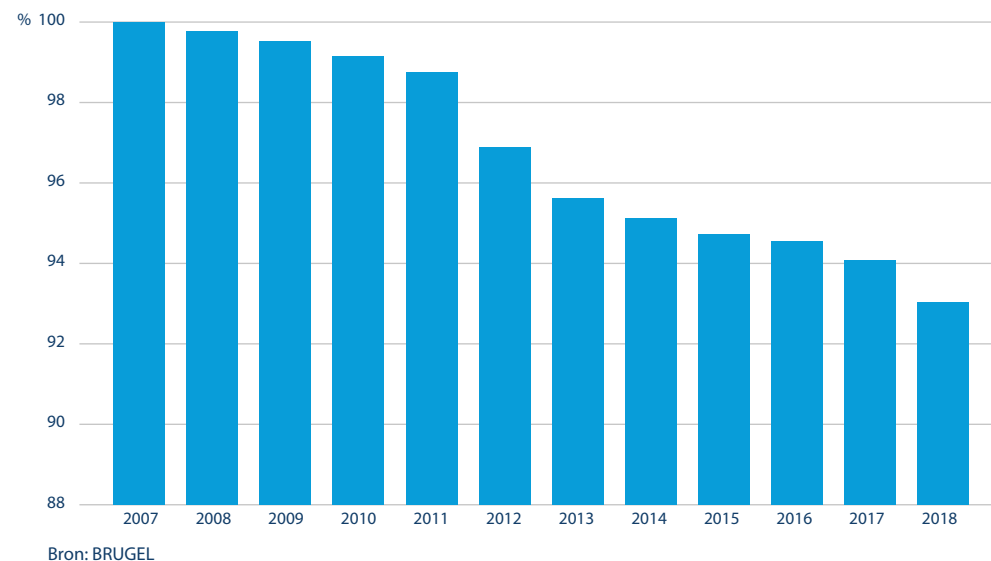
**Figuur 3: Evolutie van de HHI-gas, huishoudelijke afnemers**



**Figuur 4: Evolutie van de C3-index elektriciteit, huishoudelijke afnemers**



**Figuur 5: Evolutie van de C3-index gas, huishoudelijke afnemers**



### 1.1.2 Switching

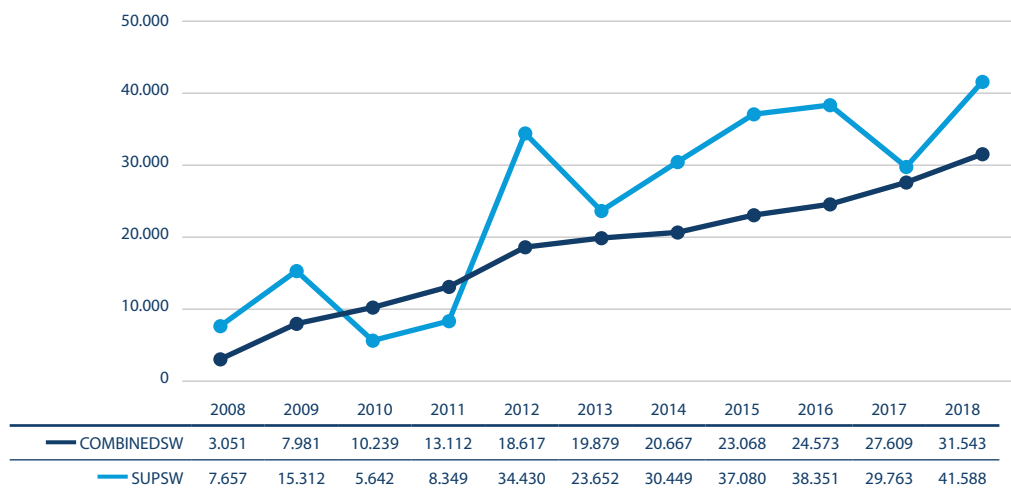
In het kader van haar marktanalyse volgt BRUGEL in het bijzonder de indicatoren van bepaalde marktprocessen die het activiteitsniveau van de Brusselse leveranciers en verbruikers weergeven, zoals de 'supplier switches' en de 'combined switches'. We wijzen erop dat de heronderhandeling van een contract zonder verandering van leverancier niet als een switch wordt beschouwd. De onderstaande afbeeldingen tonen de evolutie over een periode van tien jaar van de processen voor de verandering van leverancier. In zekere mate geven ze de dynamiek van de detailmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest weer.

De figuren betreffende het huishoudelijke gas- en elektriciteitssegment wijzen op een gelijkaardige evolutie, zowel voor de indicator 'supplier switch' als voor de indicator 'combined switch'. Deze overeenkomst kan voornamelijk worden verklaard door twee hoofdkenmerken.

Het eerste kenmerk is inherent aan de Brusselse markt zelf, waarvan de penetratiegraad voor gas zeer hoog ligt. In de meeste gevallen maakt de Brusselse huishoudelijke afnemer gebruik van elektriciteit en gas voor zijn huishoudelijke behoeften.

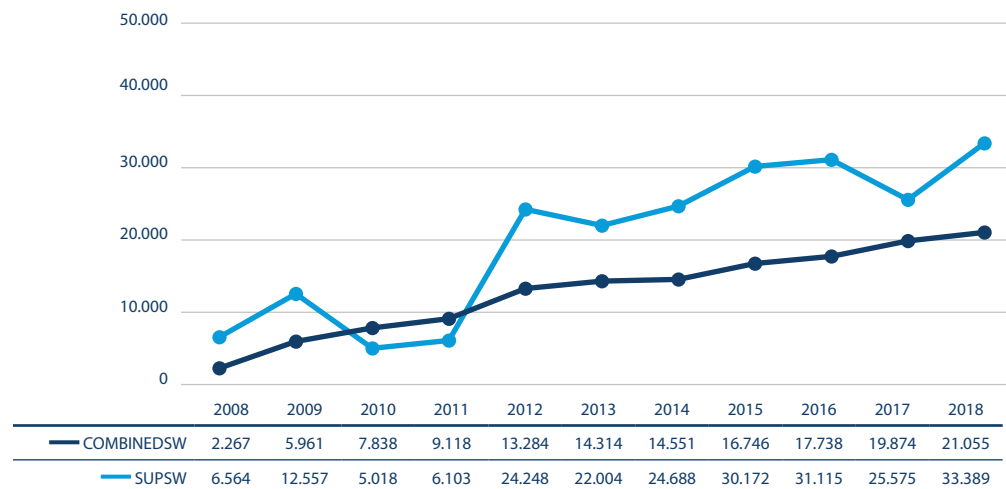
Het tweede kenmerk is het feit dat de financiële voordelen van een leverancierswijziging voor gas aanzienlijk hoger kunnen uitvallen dan die van een leverancierswijziging voor elektriciteit. Gas zou daarom voor een klant de voornaamste reden kunnen zijn om van leverancier te veranderen. Gezien het feit dat de huishoudelijke afnemer die een gasleveringspunt heeft, noodzakelijkerwijs ook een leveringspunt voor elektriciteit heeft en dat de meeste huishoudelijke klanten met het oog op een eenvoudige levering en betaling kiezen voor een enkele energiefactuur, kan een verandering van gasleverancier ook een verandering van elektriciteitsleverancier met zich brengen.

**Figuur 6: Supplier switch – Huishoudelijk - Elektriciteit**



Bron: BRUGEL

**Figuur 7: Supplier switch – Huishoudelijk - Gas**



Bron: BRUGEL

Zowel voor de indicator 'supplier switch' als voor de indicator 'combined switch' tonen de figuren voor gas en elektriciteit eveneens een opwaartse trend sinds de vrijmaking.

De indicator 'supplier switch' steeg tot 2016, daalde in 2017 en steeg weer in 2018.

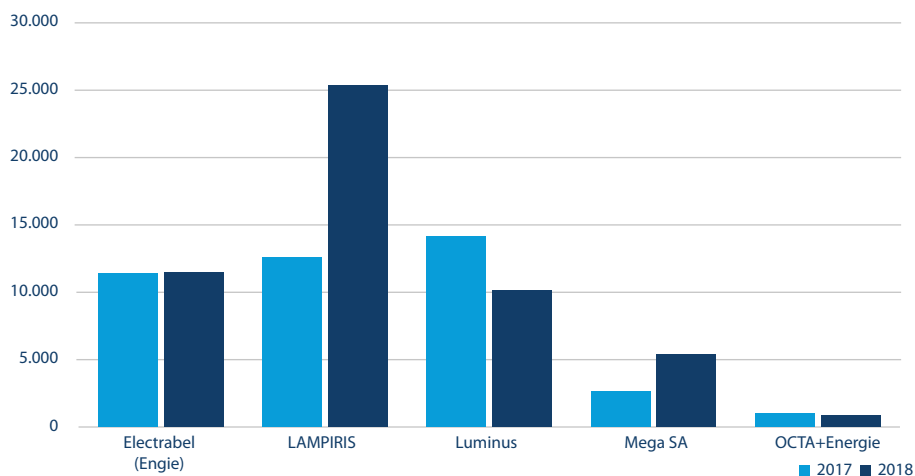
De opwaartse trend is het gevolg van meerdere factoren. We vermelden met name de verschillende wijzigingen in de federale wetgeving, de terbeschikkingstelling van een nieuwe, performante tariefvergelijker en de federale en

gewestelijke communicatiecampagnes van 2012, die een belangrijke rol in de marktdynamiek bleven spelen. De impact van deze factoren is in de jaren nadien in zekere mate zichtbaar gebleven, want de gemiddelde bereikte niveaus vertonen deze opwaartse trend tot in 2016.

De intensiteitsdaling die in 2017 voor het eerst in aanzienlijke mate werd waargenomen, hangt samen met de wijziging van de groeistrategie van Luminus na structurele problemen op de Brusselse huishoudelijke markt. Deze speler was tussen 2013 en 2017 de grootste bijdrager

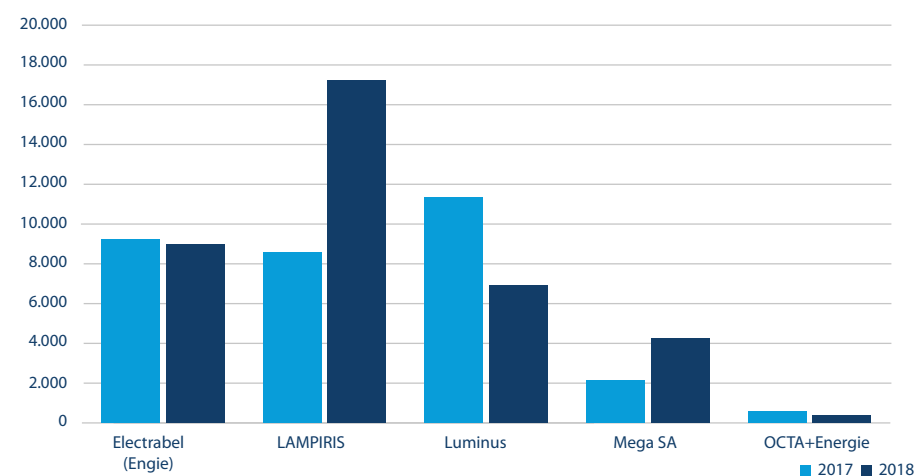
in volume voor de activiteit leverancierswijziging. Toch is bij deze speler een daling van 7% (van 2015 tot 2016) en van 41% (van 2016 tot 2017) te zien van het volume leverancierswijzigingen, voor gas en elektriciteit samen. Zoals we zien in de figuren 8 en 9 heeft de stijging in 2018 voornamelijk te maken met het aantal 'supplier switches' van LAMPIRIS, dat tussen 2017 en 2018 zowel voor gas als elektriciteit verdubbeld is. Dit bevestigt de evolutie van de leveringspunten van deze leverancier die werd vermeld in het gedeelte over het marktaandeel, zie hieronder.

**Figuur 8: Evolutie van de supplier switch-E-Huishoudelijk**



Bron: BRUGEL

**Figuur 9: Evolutie van de supplier switch-G-Huishoudelijk**





## 2 Follow-up van de prijsevolutie

### 2.1 Evolutie van de beschikbare aanbiedingen in het BHG

In de loop van 2018 daalde het aantal aanbiedingen voor het huishoudelijk segment elektriciteit tot 23 in het 2<sup>de</sup> en het 3<sup>de</sup> trimester, terwijl er in december 2017 nog 30 producten beschikbaar waren.

De onderstaande tabel toont de evolutie van het aantal beschikbare aanbiedingen voor elektriciteit in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

**Tabel 3: Evolutie van het aantal beschikbare aanbiedingen in het BHG, december als referentie, elektriciteit**

2015	2016	2017	2018
24	27	30	24

Bron: BRUSIM

Uit de onderstaande tabel blijkt dat deze trend zich ook op de gasmarkt voordoet.

**Tabel 4: Evolutie van het aantal beschikbare aanbiedingen in het BHG, december als referentie, gas**

2015	2016	2017	2018
19	17	21	18

Bron: BRUSIM

Deze daling is enerzijds te wijten aan het feit dat Luminus sinds 1 januari 2018 de Brusselse huishoudelijke afnemers nog slechts één elektriciteits- en één gasproduct aanbiedt na een wijziging van zijn commercieel beleid, om redenen die

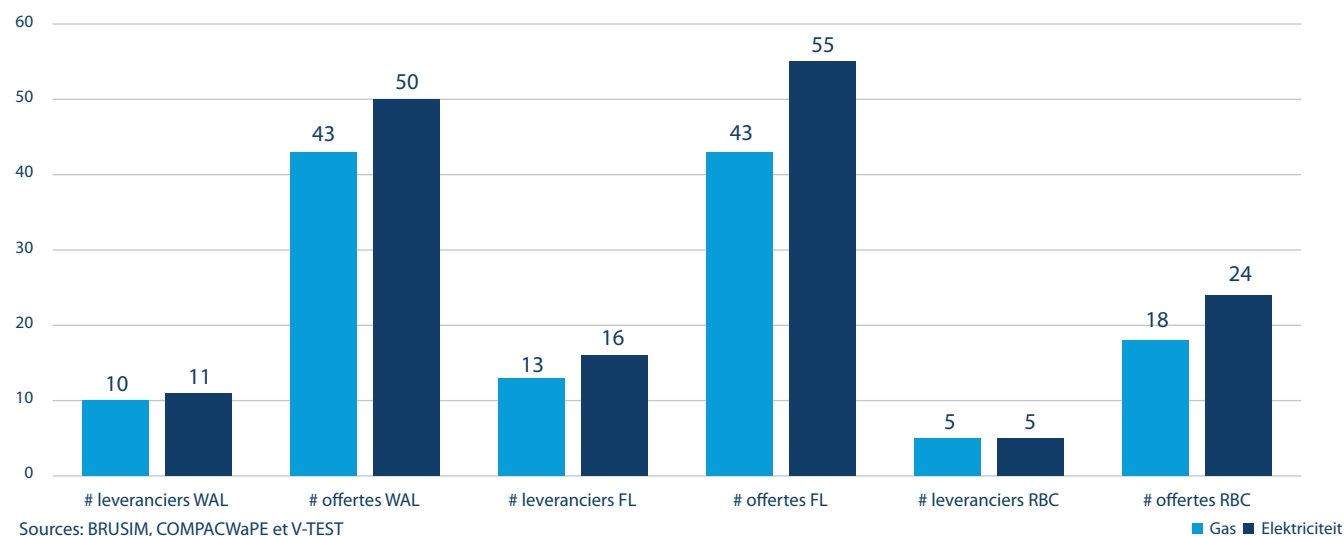
gedetailleerd worden beschreven in het ontwerpadvies op eigen initiatief van BRUGEL betreffende de toestand van de Brusselse huishoudelijke markt.<sup>3</sup>

Ook de stopzetting van de activiteiten van BELPOWER heeft het aantal beschikbare aanbiedingen en actieve leveranciers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest doen dalen.

Het aantal leveranciers op de huishoudelijke markt is teruggevallen op 5, terwijl dat er in Wallonië en in Vlaanderen dubbel zoveel zijn.

De onderstaande grafiek toont de situatie per gewest van het aantal aanbiedingen, aangeboden aan de huishoudelijke afnemers in december 2018.

**Figuur 10: Aanbod per gewest**



Met betrekking tot de toekomstperspectieven van de evolutie van het aantal beschikbare aanbiedingen is het erg onwaarschijnlijk dat de trend in de loop van de komende maanden zal omkeren. Zoals reeds vermeld in een ander thematisch verslag kondigde ANODE, de tussenpersoon op de markt die als ARP optrad voor 12 leveranciers met kleine marktaandeelen, op 26 juni 2018 immers de stopzetting van zijn activiteit aan.

Gezien het gebrek aan opportuniteiten die de ARP's aanbieden tegenover het model van ANODE en de starheid van het Brusselse regelgevende kader voor het huishoudelijk segment, ziet het er bijgevolg niet naar uit dat het aantal beschikbare aanbiedingen de komende maanden of jaren zal stijgen.

<sup>3</sup> <https://www.brugel.brussels/publication/document/adviezen/2018/nl/ADVIES-265Bis-Markt-toestand2018.pdf>

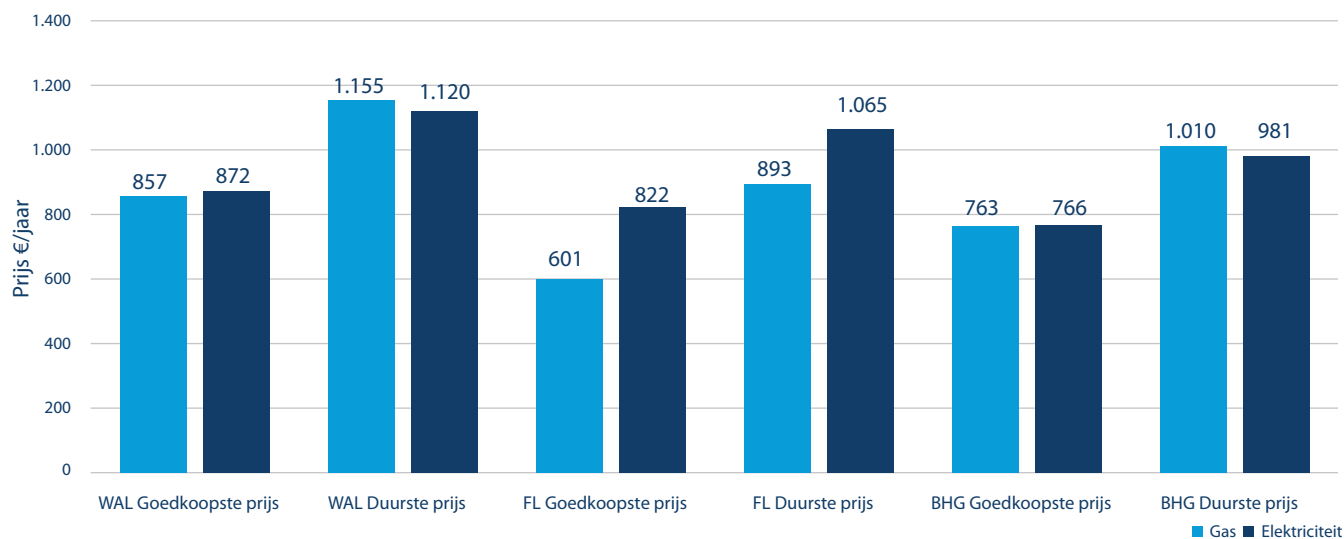
## 2.2 All-inprijs in het BHG en in de andere gewesten

De figuur hiernaast toont per gewest de prijs van de goedkoopste aanbieding en de prijs van de duurste aanbieding in december 2018.

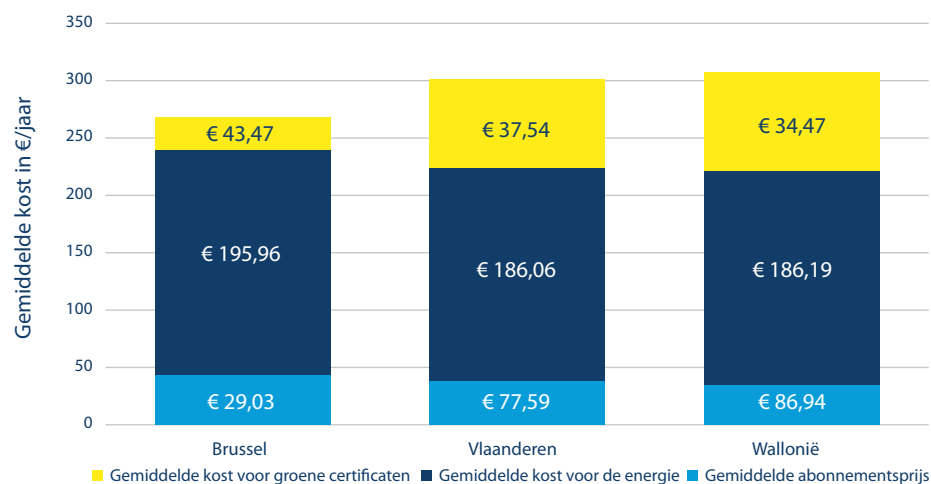
Hoewel de All-inprijs niet de hoogste is in het BHG, ziet het er toch naar uit dat, naast het geringe aantal aanbiedingen in het BHG vergeleken met de andere gewesten, sommige leveranciers voor eenzelfde aanbod in het Waalse Gewest en in Brussel verschillende prijzen vragen. Deze prijsverschillen werden vastgesteld op het onderdeel energie (in €/kWh) en op de vaste jaarlijkse bijdrage (in €/jaar).

De onderstaande grafieken komen uit een vergelijkende studie van de regionale prijzen door de CREG.

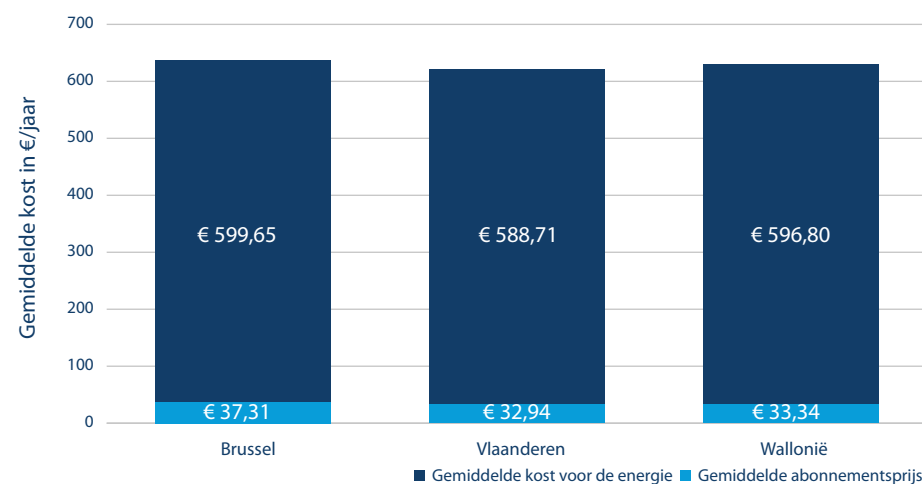
Figuur 11: Vergelijking all-inprijs per regio



Figuur 12: Vergelijking van het deel 'elektriciteit' per regio



Figuur 13: Vergelijking van het deel 'gas' per regio



## 2.3 Evolutie van de factuur van de huishoudelijke verbruikers

### 2.3.1 Elektriciteit

Onderstaande grafiek geeft de evolutie weer van het gunstigste aanbod van elke leverancier en het jaarlijks gemiddelde van de prijzen, alle aanbiedingen door elkaar genomen, voor de mediane Brusselse afnemer<sup>4</sup>.

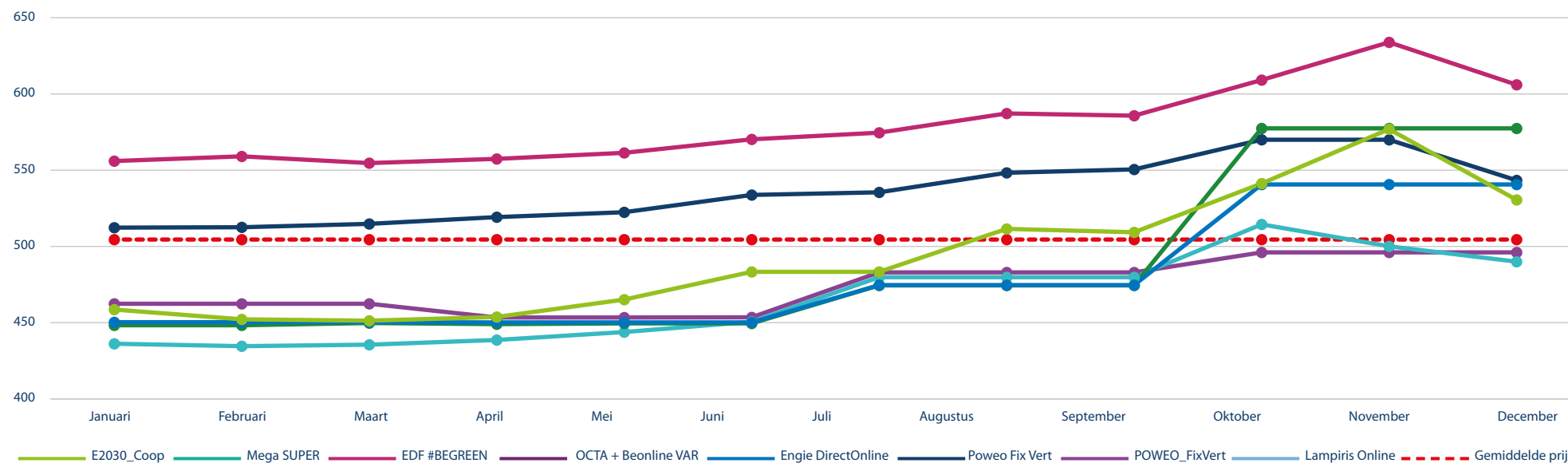
Hoewel we een mate van stabiliteit waarnemen in het niveau van de trend van de aanbiedingen in de drie eerste trimesters van het jaar, worden de laatste maanden gekenmerkt door een algemene prijsstijging en blijven slechts twee aanbiedingen onder het jaargemiddelde van de factuur van de mediane afnemer.

Zoals hierboven reeds vermeld, zijn sommige leveranciers die in de andere gewesten actief zijn nog steeds niet aanwezig op de Brusselse markt. Dat vermindert het aantal aanbiedingen dat voordeliger is dan het aanbod van de standaardleverancier in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vergeleken met Wallonië en Vlaanderen.

De volgende grafiek toont de evolutie van de jaarfactuur voor een mediane afnemer die nog steeds wordt bevoorraadt door de standaardleverancier, en die van het goedkoopste aanbod op de markt.

Men stelt vast dat het verschil tussen het goedkoopste en het standaardaanbod tegen het einde van het jaar opvallender wordt en dat de potentiële besparing tussen de jaarlijkse factuur van een passieve mediane afnemer (die zich door de standaardleverancier laat bevoorraden) en die van het goedkoopste aanbod op de markt oploopt tot een recordbedrag van € 100.

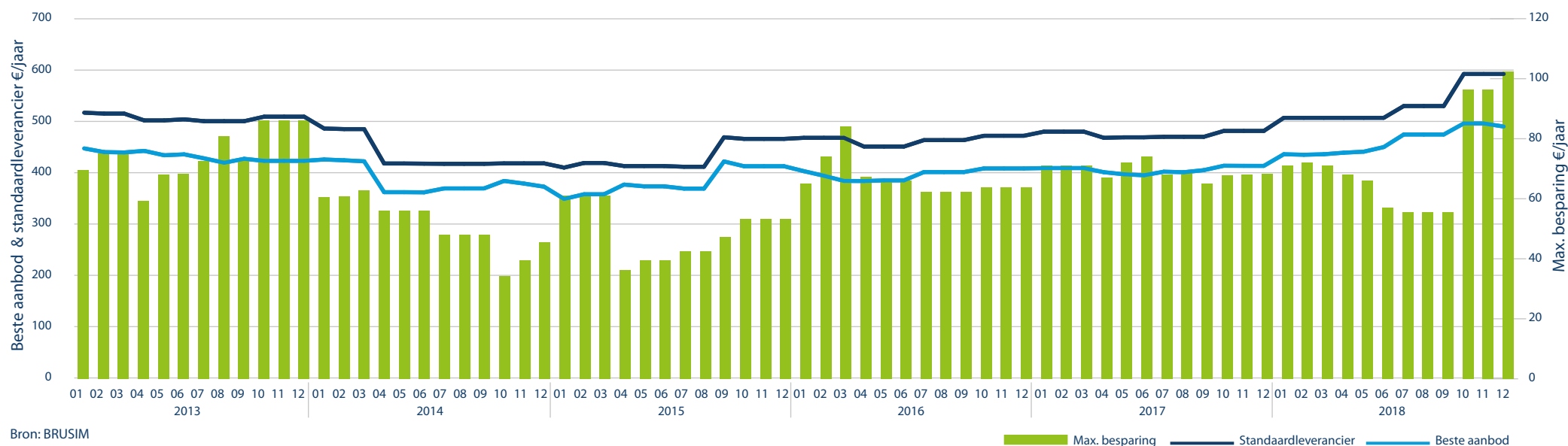
**Figuur 14: Evolutie van de prijs van de factuur- Mediane verbruiker Elektriciteit**



Bron: BRUSIM

<sup>4</sup> Het mediane Brusselse elektriciteitsverbruik dat als referentie wordt genomen, is 2.036 kWh voor de piekuren. Het mediane verbruik betekent dat 50% van de afnemers meer en 50% van de afnemers minder dan de mediaan verbruikt. Het mediane verbruik is niet hetzelfde als het gemiddelde verbruik, dat in essentie het gemiddelde van alle bestaande verbruiken is.

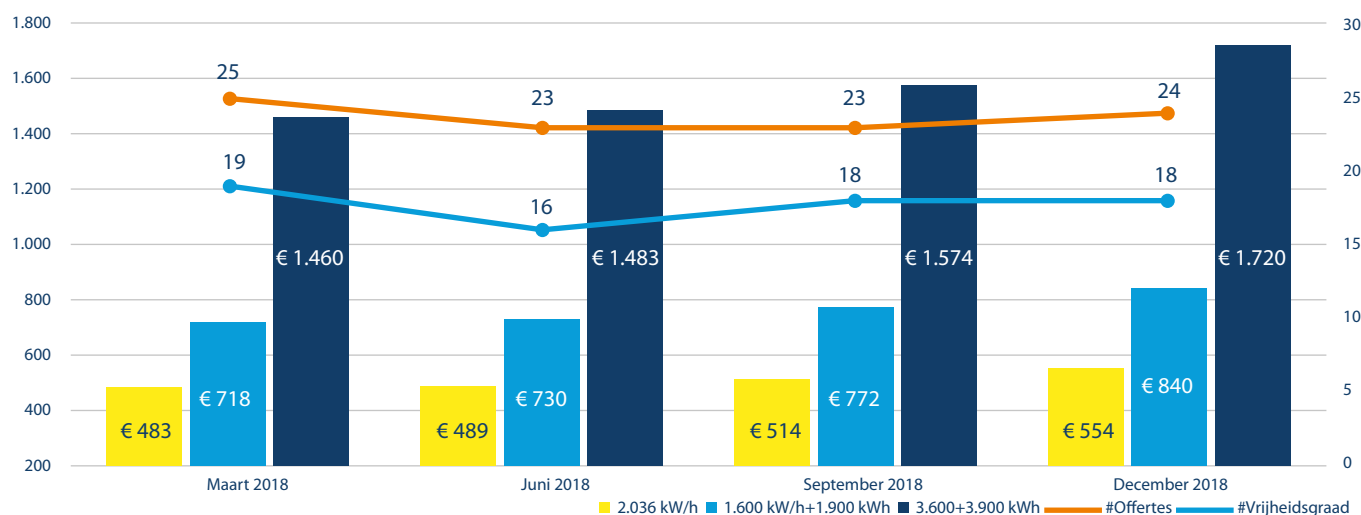
**Figuur 15: Vergelijking van de elektriciteitsfactuur van een mediane Brusselse klant – 2 036 kWh**



Wat de prijs van het aanbod betreft, liet het effect van de prijsvolatiliteit op de groothandelsmarkt, die in 2018 haar stijgende trend voortzette, zich voelen in de factuur van de verbruikers. Dit effect werd nog verhoogd door het seizoenseffect in het laatste trimester van 2018. De tegenovergestelde grafiek toont de evolutie van de elektriciteitsprijs in het voorbije jaar, gekoppeld aan de evolutie van het aantal aanbiedingen op de markt en de vrijheidsgraad (aantal mogelijk voordeligere aanbiedingen voor een klant die geen contract heeft ondertekend met een leverancier).

Tussen maart en december merken we een prijsstijging van de elektriciteitsfactuur met 15% tot 18%, afhankelijk van de verbruiksklasse.

**Figuur 16: Evolutie 2018 Elektriciteit**



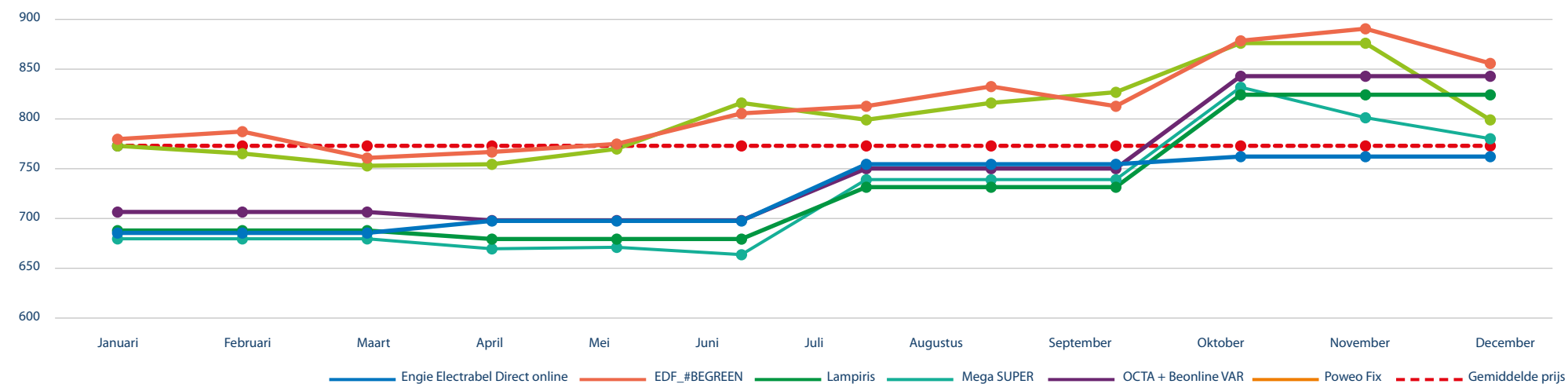
Bron: BRUSIM

### 2.3.2 Gas

Onderstaande grafiek geeft de evolutie weer van het gunstigste aanbod van elke leverancier en het jaarlijks gemiddelde van de prijzen, alle aanbiedingen door elkaar genomen, voor de mediane Brusselse afnemer<sup>5</sup>.

Hoewel we net als bij elektriciteit een bepaalde stabiliteit waarnemen van de trend van de aanbiedingen in de eerste drie trimesters van het jaar, worden de laatste maanden gekenmerkt door een algemene prijsstijging en blijft slechts een enkel aanbod onder het jaargemiddelde van de factuur van de mediane afnemer.

**Figuur 17: Evolutie van de prijs van de factuur- Mediane gebruiker Gas**

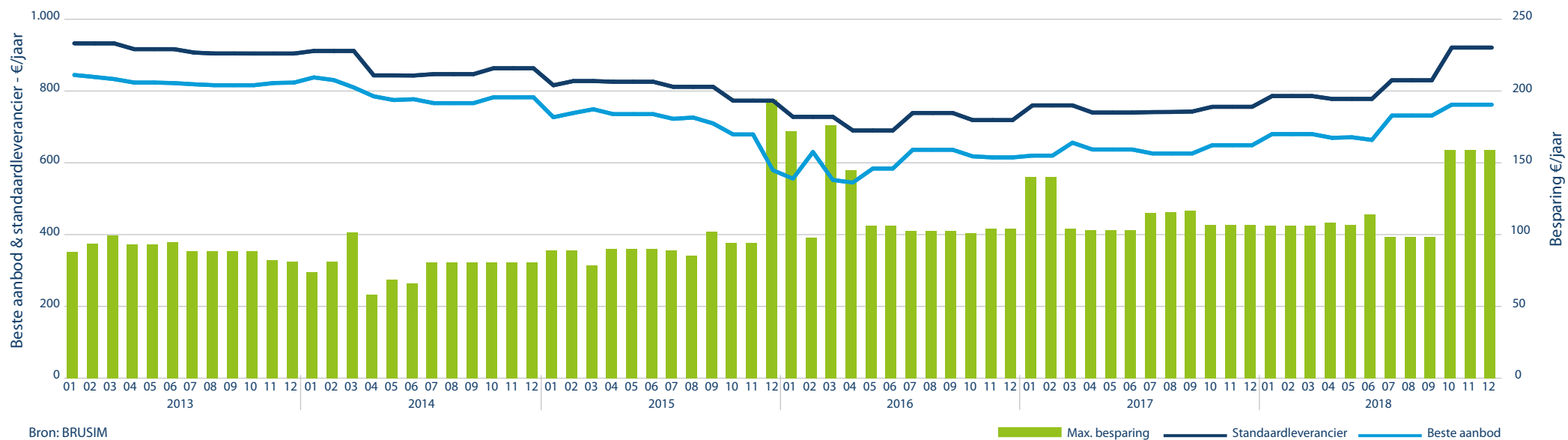


Bron: Brusim

<sup>5</sup> Verbruik van 12.728 kWh/jaar.

De onderstaande grafiek toont de evolutie van de jaarfactuur voor een mediane afnemer die nog steeds wordt bevoorrad door de standaardleverancier, en die van het goedkoopste aanbod op de markt.

**Figuur 18: Prijsevolutie voor de gemiddelde afnemer**

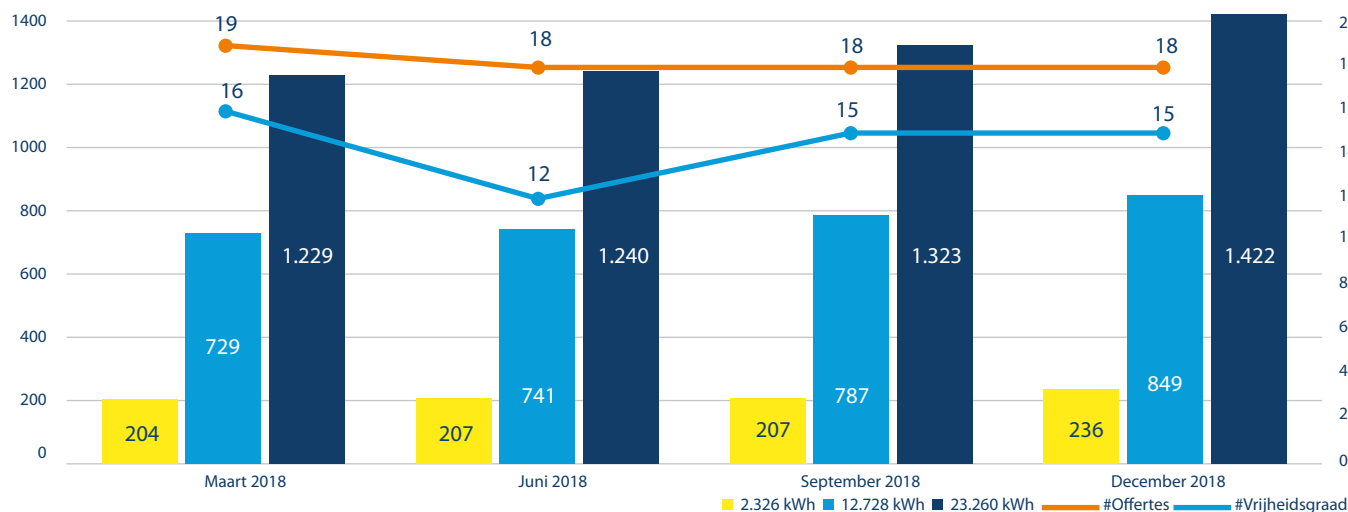




De onderstaande grafiek toont de evolutie van de gasprijzen in het voorbije jaar, gekoppeld aan de evolutie van het aantal aanbiedingen op de markt en de vrijheidsgraad (aantal mogelijk voordeligere aanbiedingen voor een klant die geen contract heeft ondertekend met een leverancier).

Wat gas betreft, merken we tussen maart en december een stijging van de prijs van de factuur met ongeveer 16% voor alle verbruiksklassen.

**Figuur 19: Evolutie 2018 Gas**



Bron: BRUSIM

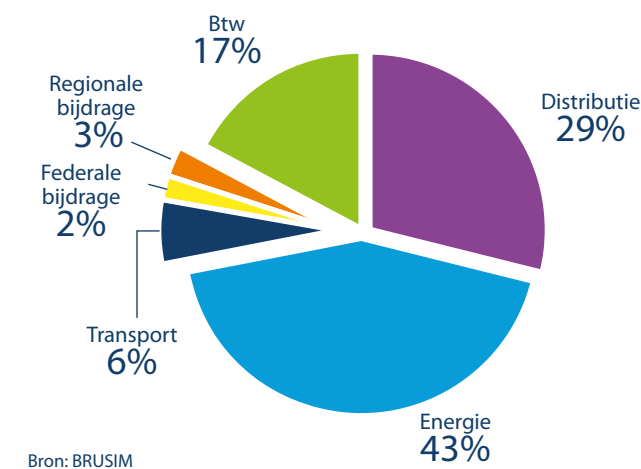
## 2.4 Uitsplitsing van de factuur

### 2.4.1 Elektriciteit

#### *De huishoudelijke mediaan*

De grafiek hieronder toont de samenstelling van de elektriciteitsfactuur van een Brusselse mediane afnemer in december 2018.

**Figuur 20: Samenstelling van de jaarlijkse elektriciteitsfactuur van een Brusselse mediane verbruiker (2.036 kWh) – December 2018**



Bron: BRUSIM

Het totale bedrag dat de eindgebruiker betaalt, kan bestaan uit zes delen. In dalende volgorde van belang van het totale bedrag van de factuur zijn dit:

- de energie, met enerzijds de prijs van de geproduceerde energie en anderzijds de vaste term van de kosten van het contract – en de bijdrage hernieuwbare energie, die kan verschillen naargelang de leverancier;

- het gedeelte distributie, dat het volgende omvat:
  - de kosten gedragen door de gewestelijke distributienetbeheerder SIBELGA, voor de uitvoering van zijn opdrachten;
  - de gemeentelijke wegnisvergoeding;
  - de openbaredienstverplichtingen;
- de btw;
- de transmissiekosten gedragen door Elia, de nationale transmissienetbeheerder;
- de federale bijdrage (energie);
- de regionale bijdrage (art 26. van de 'elektriciteitsordonnantie').

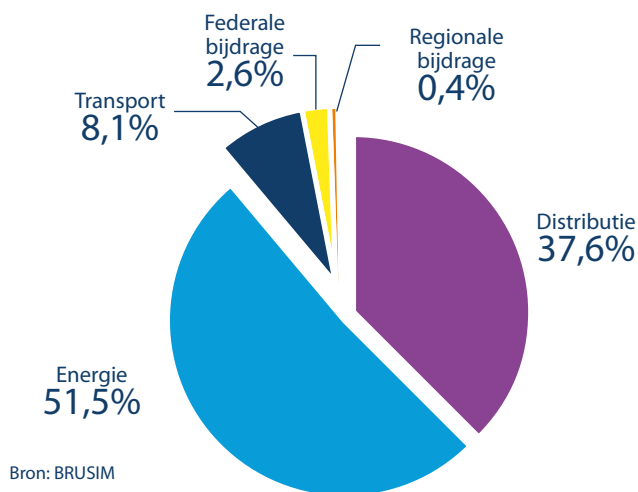
De twee posten die het zwaarst doorwegen in de factuur zijn de energie en de distributie, met bedragen van respectievelijk € 311 (incl. btw) en € 209 (incl. btw) op een totale jaarfactuur van € 592 (incl. btw).

### De kleine professionele afnemer

Hiernaast ziet u de samenstelling van de elektriciteitsfactuur van een kleine Brusselse professionele afnemer met een verbruik van 20.000 kWh per jaar.

Net als de huishoudelijke afnemer, betaalt ook de kleine professionele verbruiker een factuur met vijf componenten. Het enige verschil is dat de btw hierin niet wordt geboekt. De post energie vertegenwoordigt hier het grootste onderdeel van de totale factuur met € 2.168 op een totale jaarfactuur van € 4.213. Het gedeelte distributie bedraagt € 1.583.

**Figuur 21: Samenstelling van de jaarlijkse factuur van de kleine professioneel (20.000 kWh) – December 2018**



### 2.4.2 Gas

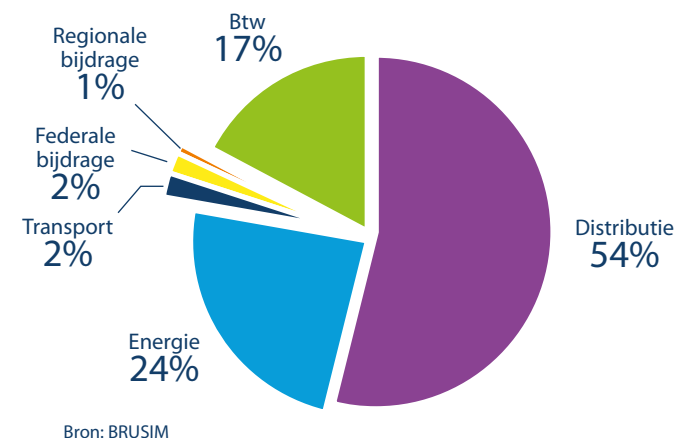
#### De huishoudelijke mediaan

De gasfactuur bestaat uit vier delen. In dalende volgorde van belang van het totale bedrag van de factuur zijn dit:

- het energiedeel, met enerzijds de prijs van de geproduceerde energie en anderzijds de vaste term van de contractkosten (die dus kan verschillen van leverancier tot leverancier);
- het gedeelte distributie, dat het volgende omvat:
  - de distributiekosten gedragen door de gewestelijke distributienetbeheerder, SIBELGA, voor de uitvoering van haar opdrachten;

- de gemeentelijke wegnisvergoeding;
- de openbaredienstverplichtingen;
- de btw;
- de federale bijdrage;
- de transmissiekosten gedragen door de nationale transmissienetbeheerder, Fluxys;
- de regionale bijdrage (art. 20septiesdecies> van de 'gasordonnantie').

**Samenstelling van de jaarlijkse factuur van de Brusselse mediane verbruiker (12.728 kWh) – December 2018**

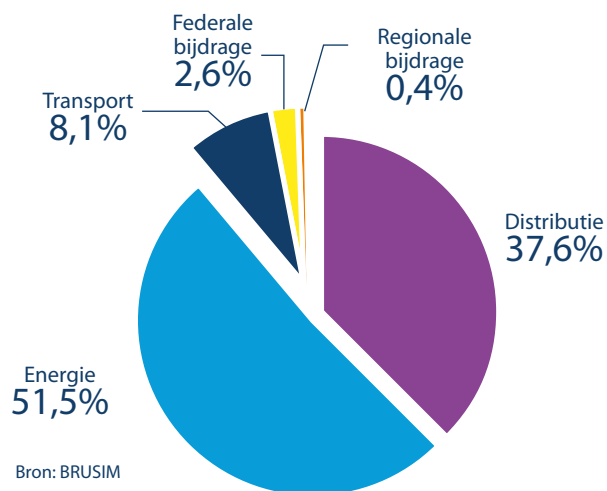


We stellen vast dat de post energie voor een mediane Brusselse afnemer 54% van zijn totale jaarfactuur vertegenwoordigt, wat neerkomt op € 598 (incl. btw) op een totaalafactuur van € 921 (incl. btw).

### De kleine professionele afnemer

Net als de huishoudelijke afnemer betaalt de kleine professionele gebruiker zijn gasfactuur die, zoals hierboven is aangegeven, uit vijf delen bestaat. Het enige verschil is dat de btw hierop niet wordt geboekt. Het gedeelte energie is doorslaggevend met een aandeel van meer dan 51,5% voor een bedrag van € 3.640 op een totale jaarfactuur van € 5.207.

**Figuur 23: Samenstelling van de jaarlijkse factuur van de kleine professioneel (100.000 kWh)**



## 2.5 Evolutie van de prijs van het gedeelte energie

Aangezien de distributietarieven, de transmissietarieven en de heffingen over het algemeen worden vastgelegd voor de periode van 1 januari tot 31 december, op een zeldzame uitzondering na, kan enkel het gedeelte energie of 'commodity' van de factuur in de loop van het jaar schommelen.

Vergeet niet dat de huishoudelijke afnemer die gekozen heeft voor een contract met vaste prijs deze prijs zal behouden gedurende de looptijd van zijn contract. Wanneer we het dus hebben over de evolutie van de commodityprijs, moeten we daaronder de prijs verstaan die van maand tot maand wordt aangeboden voor nieuwe contracten.

Dezelfde logica is van toepassing op de evolutie van de variabele prijzen, met het verschil dat de prijs van het contract per trimester of per maand<sup>6</sup> wordt geïndexeerd op basis van de in het contract vermelde index.

Wat elektriciteit betreft, bestaat het gedeelte energie op zich uit drie componenten:

- de prijs van de verbruikte energie in €/kWh;
- de vaste term van de contractkosten in €/jaar, dus de abonnementsprijs;

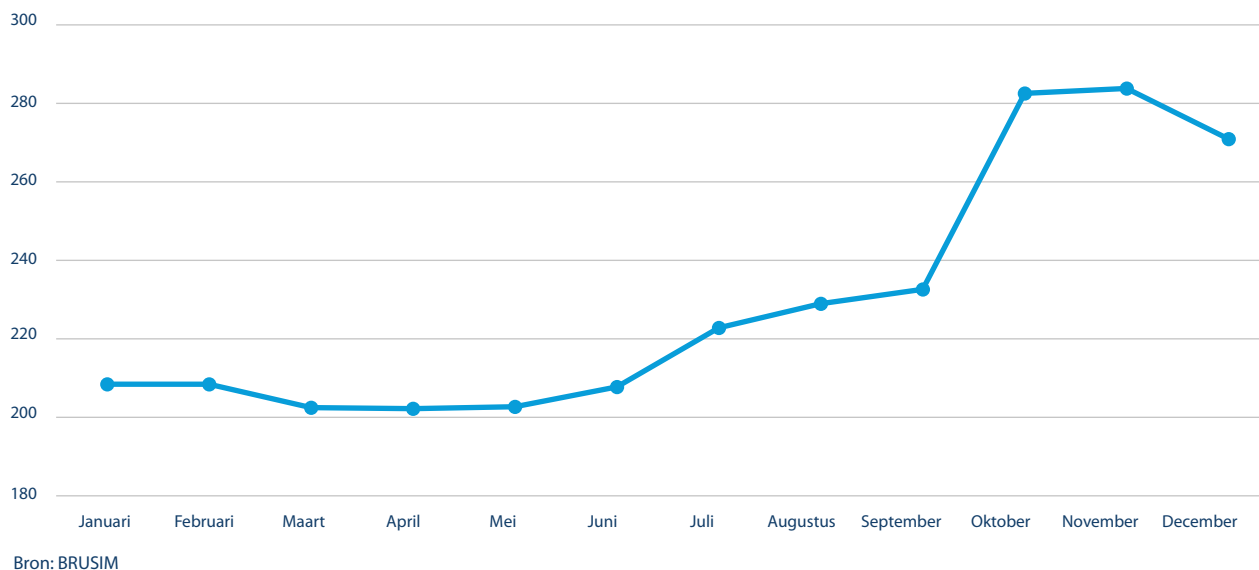
- de bijdrage voor hernieuwbare energie in €/ kWh .

De weging van al deze posten in het gedeelte energie van de factuur verschilt van leverancier tot leverancier. Sommigen rekenen een hogere prijs aan voor het jaarabonnement en een lagere prijs voor de geleverde energie, en vice versa. De prijs van de bijdrage voor hernieuwbare energie wordt berekend per leverancier, om de kosten te dekken die voortvloeien uit zijn verplichtingen inzake de aankoop van groenestroomcertificaten.

Hieronder de evolutie van het gedeelte energie voor elektriciteit op de jaarlijkse factuur van 2018 van een mediane Brusselse afnemer die 2.036 kWh/jaar verbruikt.

Aangezien de overige posten ongewijzigd zijn gebleven in de loop van het jaar, zijn de vaststellingen over de evolutie van de algemene factuur die in het bovenvermelde punt werden uiteengezet inherent aan het gedeelte energie.

**Figuur 24: Gemiddelde commodityprijs elektriciteit 2018**



<sup>6</sup> Sinds de opheffing van het vangnet vanaf 1 januari 2018 mogen de leveranciers hun prijzen maandelijks indexeren.

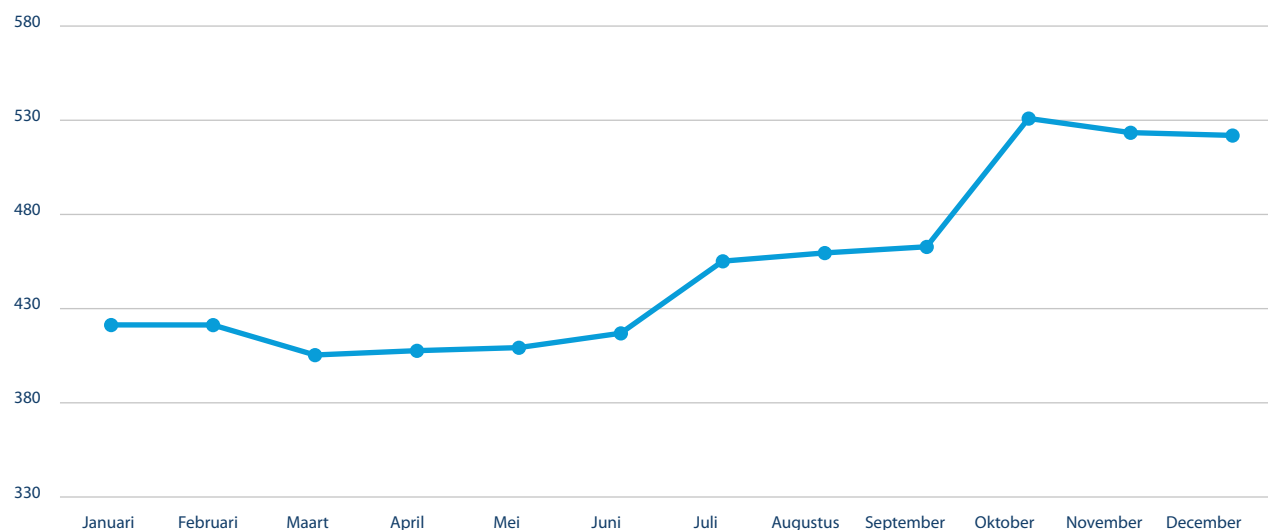
Wat gas betreft, bestaat het gedeelte energie op zich uit twee componenten:

- de prijs van de verbruikte energie in €/kWh;
- de vaste term van de contractkosten in €/jaar wat neerkomt op de abonnementsprijs.

Hieronder de evolutie van het gedeelte energie voor gas op de jaarlijkse factuur van 2018 van een mediane Brusselse afnemer die 23.268 kWh/jaar verbruikt.

Net als in het geval van elektriciteit zijn de vaststellingen over de evolutie van de globale factuur die in het bovenvermelde punt werden uiteengezet inherent aan het gedeelte energie voor gas.

**Figuur 25: Gemiddelde commodityprijs gas 2018**



Bron: BRUSIM

## 2.6 Evolutie van het sociaal tarief

Om hun factuur te verlichten, hebben de huishoudens met een bescheiden inkomen of in een onzekere situatie recht op het sociaal tarief. De personen die recht hebben op dit sociaal tarief worden op federaal niveau 'sociale afnemers' genoemd. De Brusselse wetgeving heeft deze term uitgebreid tot bepaalde categorieën van afnemers met achterstallige betalingen. De toekenningsvoorwaarden voor het Brussels statuut van beschermde afnemer worden beschreven in een ander deel van het activiteitenverslag.

Het sociaal tarief wordt elk semester bepaald door de CREG, de federale regulator, en door BRUGEL gepubliceerd in zijn tariefsimulator, BRUSIM.

Het tarief, dat gewoonlijk om de zes maanden wordt geïndexeerd, werd herzien in augustus 2018 en leverde een verhoging op van 2% voor elektriciteit en gas.

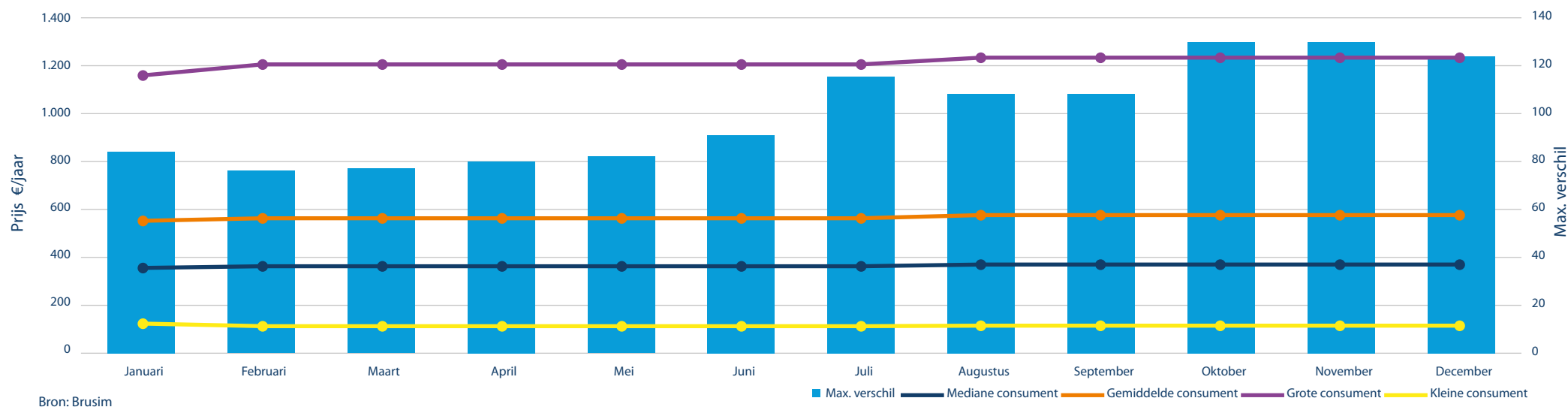
**Tabel 5: Evolutie van het specifieke sociaal tarief - elektriciteit**

	02/2017- 07/2017	08/2017- 01/2018	02/2018- 07/2018	08/2018- 01/2019
Normaal tarief (c€/kWh)	16.113	16.034	17.284	17.640
Bi-huren tarief				
Dag (c€/kWh)	16.527	16.734	18.273	18.589
Nacht (c€/kWh)	13.130	13.298	13.536	13.976

Bron: CREG

De onderstaande grafiek vergelijkt de kostprijs van het sociaal tarief voor alle verbruikerstypes en het verschil tussen de jaarlijkse kostprijs van het sociaal tarief en het beste aanbod voor de mediane afnemer. In december 2018 bedroeg het verschil tussen de kostprijs van het sociaal tarief en het goedkoopste tarief voor de mediane afnemer 25% tegenover 17% voor december 2017.

**Figuur 26: Evolutie van het specifieke sociaal tarief - elektriciteit**



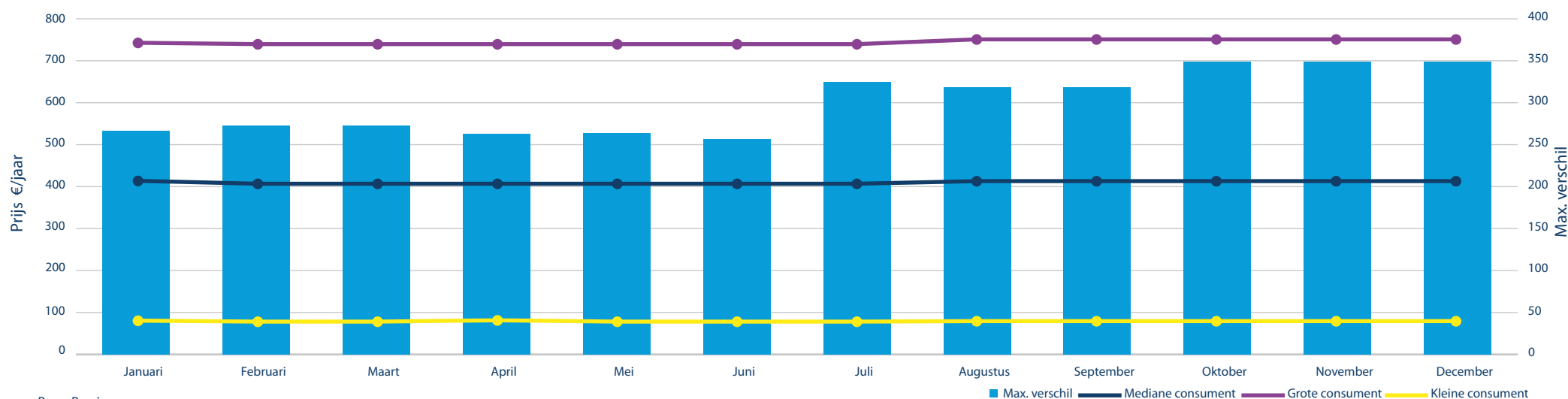
**Tabel 6: Evolutie van het specifieke sociaal tarief - Gas**

	02/2017- 07/2017	08/2017- 01/2018	02/2018- 07/2018	08/2018- 01/2019
Normaal tarief (c€/kWh)	2.879	2.930	3.140	3.189

Bron: CREG

De onderstaande grafiek vergelijkt de kostprijs van het sociaal tarief voor alle verbruikerstypes en het verschil tussen de jaarlijkse kostprijs van het sociaal tarief en het beste aanbod voor de mediane afnemer. In december 2018 bedroeg het verschil tussen de kostprijs van het sociaal tarief en het beste aanbod voor de mediane klant 45,8% tegenover 37,4% voor december 2017.

**Figuur 27: Evolutie van het specifieke sociaal tarief - gas**





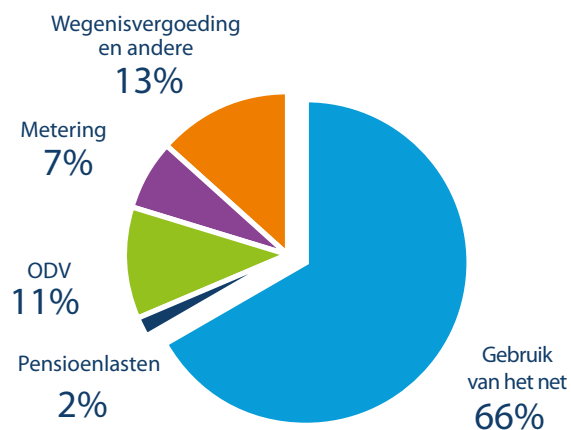
## 2.7 De distributietarieven 2017-2018

### 2.7.1 Distributie van elektriciteit

De onderstaande grafiek toont de uitsplitsing van de distributietarieven elektriciteit.

De post 'netgebruik' is de grootste van het gedeelte distributie en vertegenwoordigt ongeveer 66% van het tarief. De meting- en tellingactiviteit vertegenwoordigt 7% van het gedeelte distributie. De post 'metering' is de enige vaste post van de distributietarieven elektriciteit.

**Figuur 28: Uitsplitsing distributietarief - Elektriciteit - 2019**



Bij de toeslagen vertegenwoordigt de wegenisvergoeding (overgemaakt aan de gemeenten) een bedrag van ongeveer 23 miljoen euro. De billijke marge voor de post gebruik van het distributienet vertegenwoordigt ongeveer 22,7 miljoen euro voor 2018.

**Tabel 7: Evolutie distributietarieven – Elektriciteit 2036 kWh jaarlijks**

In euro excl. btw - afgerond	2015	2016	2017	2018	2019
Gebruik van het net	95	100	106	112	116
Niet-gekapitaliseerde pensioenlasten	9	9	3	3	3
ODV	22	23	19	22	20
Metering	13	12	12	13	13
Wegenisvergoeding en andere (Vennootschapsbelasting ...)	21	21	22	22	23
	<b>161</b>	<b>166</b>	<b>162</b>	<b>172</b>	<b>175</b>

Het bedrag voor het gedeelte distributie (zonder transmissie) steeg tussen 2015 en 2019 met 8,7% voor de volledige tariefperiode. Het tarief voor het gebruik van het net kende de grootste evolutie.

We zien hetzelfde voor een verbruiker met een jaarlijkse meteropname en een meter met tweevoudig uurtarief.

**Tabel 8: Evolutie van de distributietarieven – Elektriciteit 1600 kWh + 1900 kWh jaarlijks**

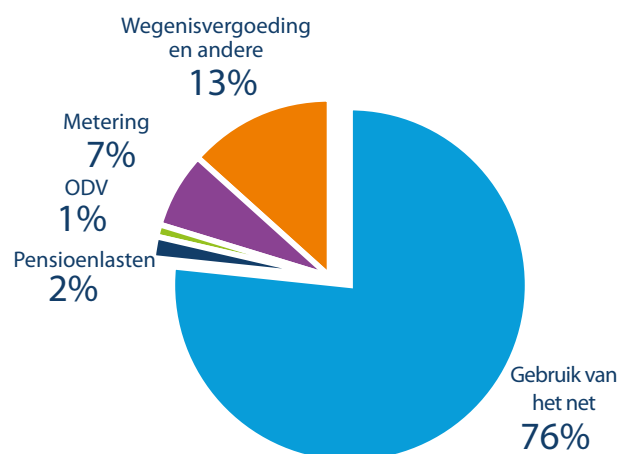
In euro excl. btw (afgerond)	2015	2016	2017	2018	2019
Gebruik van het net	128	135	142	151	156
Niet-gekapitaliseerde pensioenlasten	16	15	6	6	5
ODV	39	40	33	37	35
Metering	13	12	12	13	13
Wegenisvergoeding en andere (Vennootschapsbelasting ...)	36	37	37	39	39
	<b>231</b>	<b>239</b>	<b>230</b>	<b>245</b>	<b>248</b>

Het gedeelte met de doorrekening van de kosten voor het gebruik van het transmissienet is niet opgenomen in het eerder toegelichte distributietarief. Dit tarief voor het gebruik van het transmissienet vergoedt de kosten van het gebruik van het transmissienet, inclusief de federale bijdragen en de andere toeslagen die op de transmissiekosten worden toegepast. In het Brussels Gewest is het tarief voor de facturering van de kosten voor het gebruik van het transmissienet identiek voor alle verbruikers en in verhouding tot het verbruik. Het tarief voor de doorrekening van de transmissiekosten is relatief stabiel (een verhoging van € 1,2 excl. btw voor de mediane Brusselse afnemer). De verschillende toeslagen (steun aan offshore windenergie ...) die door de transmissienetbeheerders worden aangerekend, blijven voortdurend stijgen.

## 2.7.2 Distributie van gas

De onderstaande grafiek toont de uitsplitsing van de distributietarieven voor gas.

**Figuur 29: Uitsplitsing distributietarief - Gas - 12.728 kWh – 2019**



**Tabel 9: Evolutie van de tarieven doorrekening gedeelte transmissie – Elektriciteit 2036 kWh jaarlijks**

in € excl. btw	2015	2016	2017	2018	2019	Δ 2018/2019
Transmissiekosten Elia	21,93	22,36	22,60	22,67	23,13	2,0%
Toeslagen Elia	9,81	10,12	9,64	11,92	15,42	29,4%
Federale bijdrage	5,37	6,27	6,96	7,02	6,82	-2,9%
	<b>37,11</b>	<b>38,75</b>	<b>39,20</b>	<b>41,61</b>	<b>45,37</b>	

Net als bij de elektriciteit neemt de post 'netgebruik' de grootste hap uit het gedeelte distributie (75% in 2018). De meting- en tellingactiviteit vertegenwoordigt eveneens 7%. De post 'metering' is niet de enige vaste post van de distributietarieven gas. Er bestaat namelijk ook een vaste post op het niveau van het netgebruik (€ 53,40 excl. btw voor een jaarlijks verbruik tussen 5.001 en 150.000 kWh in 2017). Het totale vaste gedeelte van een mediane Brusselse verbruiker bedraagt 30% van het totale bedrag van het gedeelte distributie.

Voor gas bedraagt de wegenisvergoeding ongeveer 12 miljoen euro in 2018. De billijke marge voor dit fluïdum bedraagt in 2018 ongeveer 15 miljoen euro. Voor elektriciteit en gas samen loopt het totale bedrag van de billijke marge en de wegenisvergoeding voor 2018 op tot meer dan 72 miljoen euro.

Tussen 2018 en 2019 zijn de tarieven stabiel gebleven.

**Tabel 10: Evolutie van de distributietarieven – Gas 12.728 kWh jaarlijks**

In euro excl. btw	2015	2016	2017	2018	2019
Gebruik van het net	149	156	163	167	168
Niet-gekapitaliseerde pensioenlasten	15	14	5	5	5
ODV	6	6	5	4	3
Metering	16	15	16	16	16
Wegenisvergoeding en andere (Vennootschapsbelasting ...)	25	26	28	29	28
	<b>211</b>	<b>218</b>	<b>216</b>	<b>221</b>	<b>220</b>

## 3 Bescherming van de huishoudelijke gebruiker

### 3.1 Verdeling van de Brusselse huishoudelijke afnemers

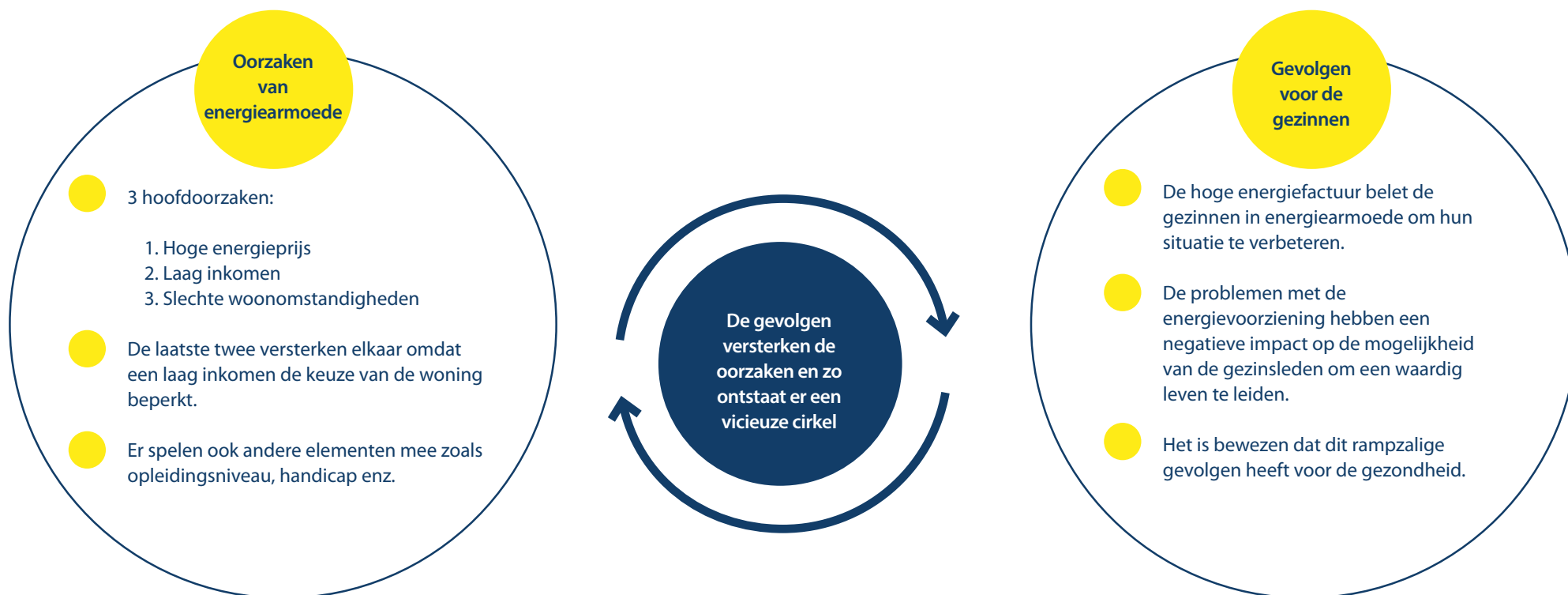
Vooraleer over te gaan tot de analyse van de gegevens betreffende de sociale ODV lijkt het nuttig om een overzicht te maken van het Brusselse energielandschap, met name de

de leveranciers die actief zijn op de huishoudelijke markt voor elektriciteit en gas, en anderzijds de DNB, SIBELGA, die aanwezig is op het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

De levering van elektriciteit en gas aan de huishoudelijke afnemers is verdeeld over zeven commerciële leveranciers en de distributienetbeheerder. Deze laatste staat in voor de levering in twee specifieke situaties waarin hij de rol opneemt van 'sociale leverancier'.

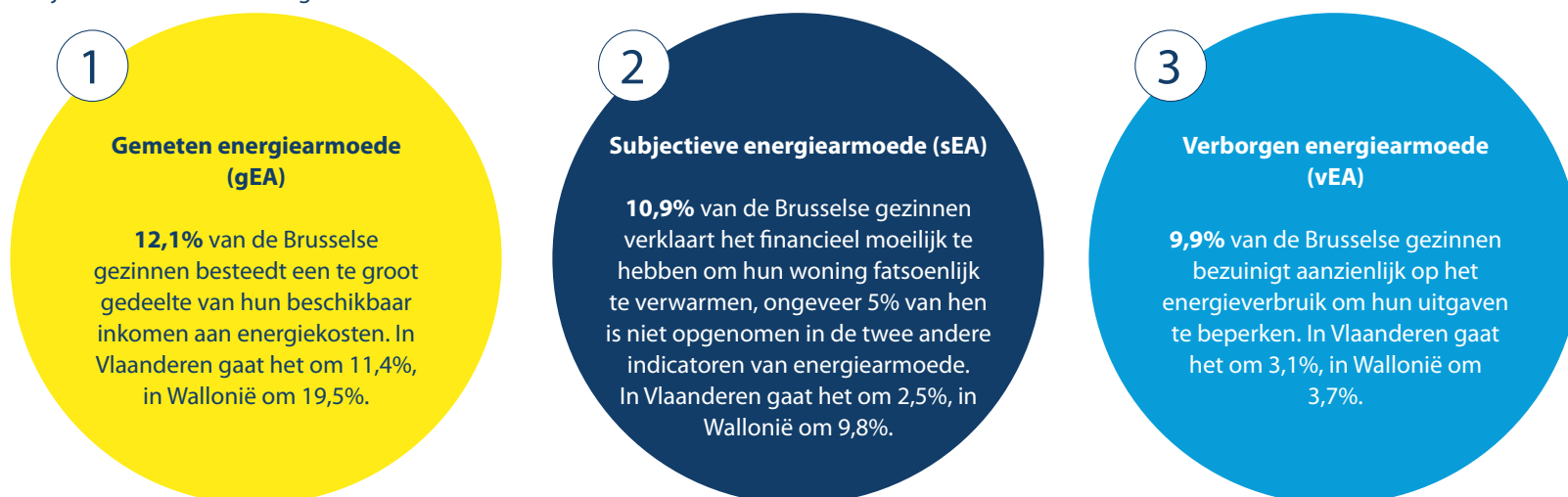
### 3.2 Energiarmoede, een zeer groot probleem in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

#### 3.2.1 Oorzaken en gevolgen



### 3.2.2 Prevalentie van energiearmoede in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Er zijn drie vormen van energiearmoede<sup>7</sup>:



Als we rekening houden met de overlappingen tussen deze drie categorieën, wordt in totaal 28,3% van de gezinnen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest getroffen door een of andere vorm van energiearmoede. De situatie blijft al verscheidene jaren stabiel. We wijzen erop dat deze indicator sterk wordt beïnvloed door de weersomstandigheden tijdens de winter. Een zachte of een harde winter hebben een rechtstreekse invloed op de verwarmingsuitgaven van de gezinnen.

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

Het is nuttig om alle beschermingsmaatregelen die de federale staat voor de energiemarkt heeft ingevoerd in herinnering te brengen. Deze beschermingsmaatregelen hebben zowel betrekking op juridische materies die de consument beschermen, zoals in het nieuwe akkoord 'De

*consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt'* dat door zowat alle energieleveranciers werd ondertekend en van kracht is sinds 1 september 2017, als op de financiële bescherming die bepaalde categorieën van personen van het SST (Specifiek Sociaal Tarief) laat genieten.

#### 3.3.1 Consumentenakkoord

Dit 'consumentenakkoord'<sup>8</sup> heeft betrekking op de eerlijke handelspraktijken jegens de consumenten, overeenkomstig de bepalingen van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijk en consumentenbescherming. De Algemene

<sup>7</sup> Barometer energiearmoede 2019 (gegevens 2017), Koning Boudewijnstichting.  
<sup>8</sup> Het akkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt', 28/06/2017

Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, ziet toe op de correcte toepassing van dit akkoord en van de gedragscode. Dit akkoord beoogt onder meer de bescherming van de consumenten tegen eventueel misbruik of misleidende informatie in hun relaties met de energieleveranciers. In deze optiek omvat het akkoord een Gedragscode voor de 'verkoop buiten vestigingen' en de '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.

### 3.3.2 Het specifieke sociaal tarief

Het sociaal tarief<sup>9</sup> 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. De Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG) berekent dit sociaal tarief om de zes maanden.

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

Voor elektriciteit bestaan er drie sociaal tarieven naargelang het metertype:

1. het enkelvoudig tarief voor de enkelvoudige meters of het piekurregister van de tweevoudige meters;
2. het tarief 'daluren' voor de nachtmeter van de tweevoudige meters;
3. het tarief 'exclusief nacht' alleen voor de exclusief nachtmeter.

Voor aardgas bestaat er slechts één sociaal tarief.

Het sociaal tarief wordt toegekend aan alle personen of gezinnen die tot een van de categorieën behoren die vallen onder het door de federale staat ingevoerde begrip van huishoudelijke 'beschermden afnemers'. Er bestaan vier categorieën, die als volgt zijn ingedeeld:

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

**Categorie 2:** een of meerdere personen gedomicilieerd op hetzelfde adres ontvangen een uitkering van de FOD Sociale Zekerheid (tegemoetkoming als persoon met een handicap ten gevolge van een blijvende arbeidsongeschiktheid van 65%. Opgelet, het betreft hier geen uitkering 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 ontvangen een uitkering van de Rijksdienst voor Pensioenen (IGO; gewaarborgd inkomen voor bejaarden (GIB); tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden; tegemoetkoming als persoon met een handicap op basis van een blijvende arbeidsongeschiktheid van minstens 65%; tegemoetkoming voor hulp van derden).

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

Het sociaal tarief is niet van toepassing op:

- tweede verblijfplaatsen;
- gemeenschappelijke delen van appartementsgebouwen;
- professionele afnemers;
- occasionele afnemers, tijdelijke aansluitingen.

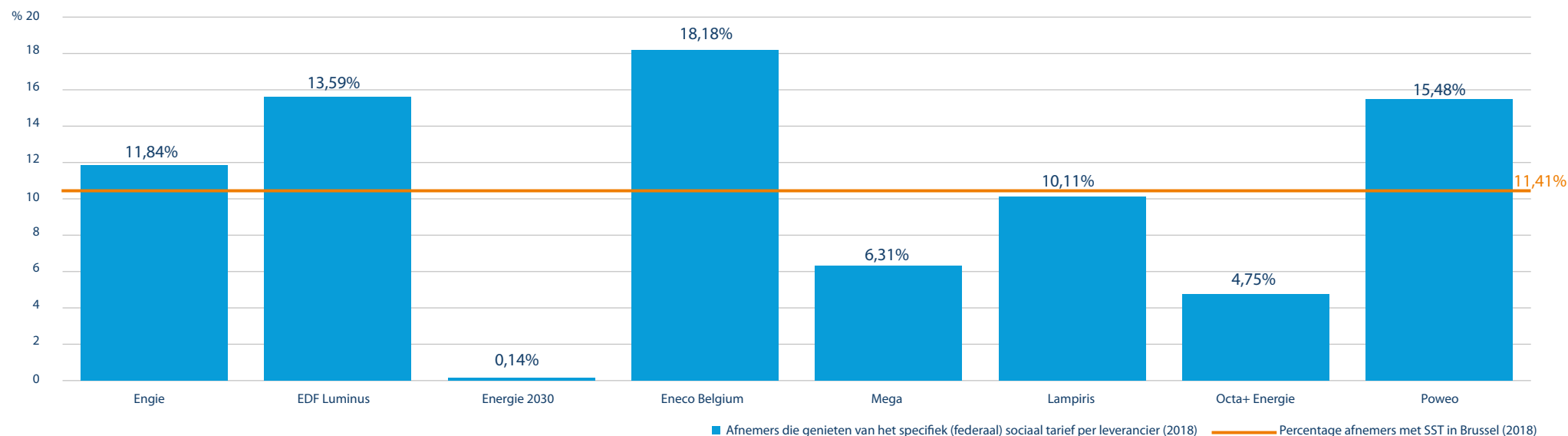
Dit tarief is hetzelfde bij alle energieleveranciers en distributienetbeheerders (DNB) die de verplichting hebben om 'beschermden' afnemers, in de federale betekenis, te bevoorraden.

Sinds 1 juli 2009 wordt het sociaal tarief door de energieleveranciers in principe automatisch toegekend aan de afnemers die tot een van de drie eerste bovenvermelde 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 4<sup>de</sup> categorie (sociale huurder in een appartementsgebouw) wordt het sociaal tarief niet automatisch toegepast: de afnemer die ervan wil genieten, moet het dus aanvragen bij zijn leverancier door hem een attest te sturen dat afkomstig is van zijn eigenaar/beheerder van de sociale woningen.

<sup>9</sup> <http://www.sociaaltarief.economie.fgov.be>

**Figuur 30: Verdeling van de afnemers die het SST genieten per leverancier in % in het BHG (E)**



Source BRUGEL

**In het Brussels Gewest maakte in 2018 11,41% van de gezinnen aanspraak op het specifieke sociaal tarief.**

Ter herinnering, dit federaal specifieke sociaal tarief verschilt van het Brussels gewestelijk sociaal tarief: de toekenningsvoorwaarden en de voordelen die met het statuut verbonden zijn, verschillen.

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 afnemer 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 trad in werking op 1 januari 2018.



### 3.4 Evolutie van het federaal sociaal tarief

Het sociaal tarief wordt elk semester bepaald door de CREG, de federale regulator, en door BRUGEL gepubliceerd in zijn tariefsimulator, BRUSIM.

Het tarief, dat gewoonlijk om de zes maanden wordt geïndexeerd, werd herzien in augustus 2018 en leverde een verhoging op van 2% voor elektriciteit en gas.

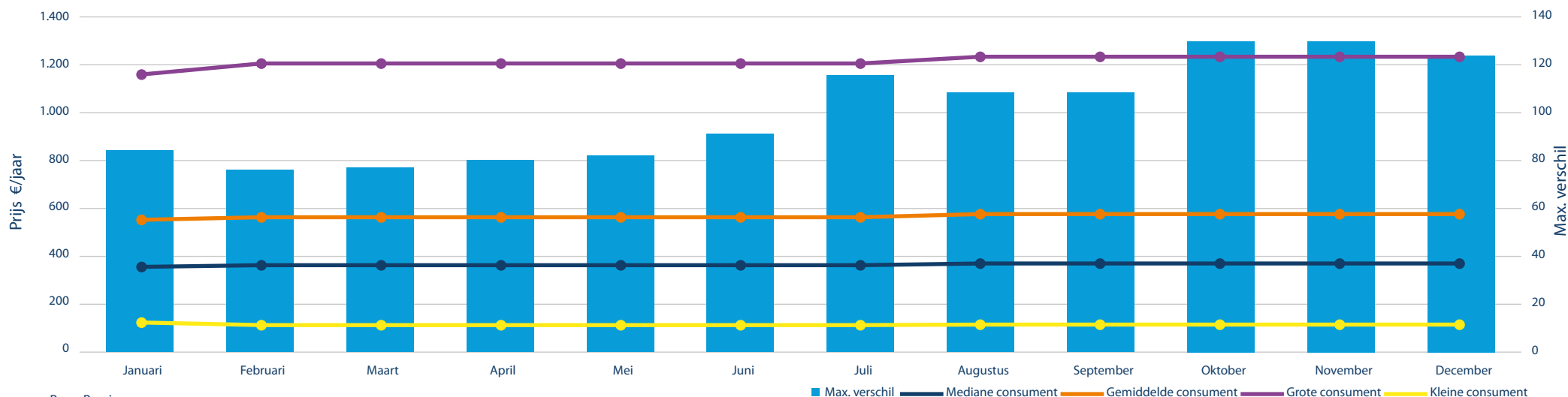
**Tabel 11: Evolutie van het specifieke sociaal tarief - elektriciteit**

	02/2017- 07/2017	08/2017- 01/2018	02/2018- 07/2018	08/2018- 01/2019
Normaal tarief (c€/kWh)	16.113	16.034	17.284	17.640
Bi-uren tarief				
Dag (c€/kWh)	16.527	16.734	18.273	18.589
Nacht (c€/kWh)	13.130	13.298	13.536	13.976

Bron: CREG

De onderstaande grafiek vergelijkt de kostprijs van het sociaal tarief voor alle verbruikerstypes en het verschil tussen de jaarlijkse kostprijs van het sociaal tarief en het beste aanbod voor de mediane afnemer. In december 2018 bedroeg het verschil tussen de kostprijs van het sociaal tarief en het goedkoopste tarief voor de mediane afnemer 25% tegenover 17% voor december 2017.

**Figuur 31: Evolutie sociaal tarief elektriciteit 2018**



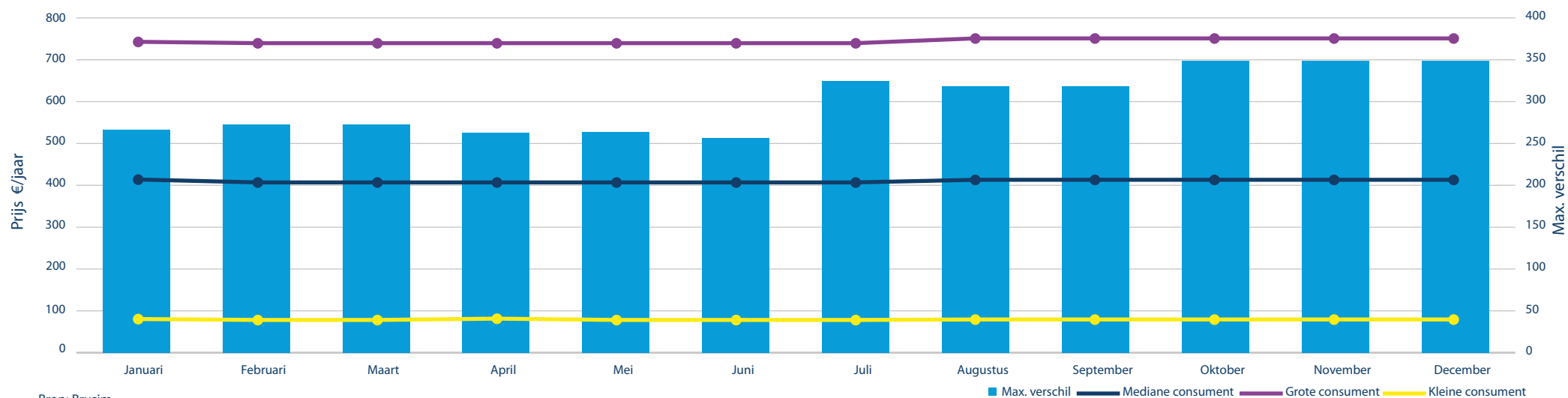
**Tabel 12: Evolutie van het specifieke sociaal tarief - gas**

	02/2017- 07/2017	08/2017- 01/2018	02/2018- 07/2018	08/2018- 01/2019
Normaal tarief (c€/kWh)	2.879	2.930	3.140	3.189

Bron: CREG

De onderstaande grafiek vergelijkt de kostprijs van het sociaal tarief voor alle verbruikerstypes en het verschil tussen de jaarlijkse kostprijs van het sociaal tarief en het beste aanbod voor de mediane afnemer. In december 2018 bedroeg het verschil tussen de kostprijs van het sociaal tarief en het beste aanbod voor de mediane klant 45,8% tegenover 37,4% voor december 2017.

**Figuur 32: Evolutie sociaal tarief gas 2018**



### 3.4.1 Het energiefonds, of 'fonds Vande Lanotte'.

Het koninklijk besluit van 24 maart 2007 bepaalt de nadere regels betreffende de federale bijdrage tot financiering van sommige openbaredienstverplichtingen en van de kosten verbonden aan de regulering van en controle op de elektriciteitsmarkt.

Deze bijdrage wordt geheven in de vorm van een toeslag op de kWh die per verbruikslocatie worden afgenomen van het transmissienet of van het lokale of gewestelijke transmissie- of distributienet door de eindafnemers, inbegrepen bij de voorschotfacturen, proportioneel met de geschatte jaarlijkse afname en geregulariseerd met de afrekeningsfactuur.

Concreet is het (wettelijke) bedrag bestemd voor de financiering van de ODV-fondsen elektriciteit en aardgas sinds 2011 bevroren.

Maar zoals de CREG elk jaar in haar jaarverslag vermeldt, worden deze bedragen aangevuld met diverse 'technische' elementen.

De CREG herinnert er met name aan 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 ook kan leiden tot 'technische correcties' onafhankelijk van het wettelijk bedrag, die geen enkele impact hebben op de dotatie aan de OCMW's.

De toegekende bedragen voor de periode 2017-2018 zijn de volgende:

	2018			2017		
	Art 4	Art 6	Total	Art 4	Art 6	Totaal
Brussel	€ 5.108.814	€ 2.937.308	€ 8.046.122	€ 4.858.021	€ 3.900.018	€ 8.758.040
Wallonië	€ 16.653.731	€ 5.051.463	€ 21.705.194	€ 15.800.836	€ 6.678.839	€ 22.479.676
Vlaanderen	€ 21.812.632	€ 2.791.416	€ 24.604.048	€ 20.756.999	€ 3.303.188	€ 24.060.187
	<b>€ 43.575.176,7</b>	<b>€ 10.780.187</b>	<b>€ 54.355.364</b>	<b>€ 41.415.856</b>	<b>€ 13.882.047</b>	<b>€ 55.297.903</b>

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

Deze door de federale overheid ingevoerde beschermingsmaatregel maakt het dus mogelijk om de energiearmoede te verminderen en tegelijkertijd de schuldenlast bij de leveranciers te verminderen. Ze heeft een rechtstreekse invloed op de bescherming van de meest hulpbehoevende consumenten, inclusief de gewestelijke beschermde afnemers.

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 artikelen gewijzigd in 2017. Na de indexering van het in artikel 4 bepaalde vaste bedrag voor de tewerkstelling van het personeel heeft dit bedrag een aanzienlijke hap genomen uit het beschikbare

gedeelte 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 van € 2.937.308 in 2018 zal het verder dalen naar € 2.422.426 in 2019. Enkel en alleen voor het OCMW van Brussel is de dotatie op basis van artikel 6 op 3 jaar tijd gedaald van € 806.183 naar € 376.078, m.a.w. een daling van zo'n 47%!

## 3.5 Samenvatting van de beschermingsmaatregelen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De elektriciteits<sup>10</sup> en gasordonnanties<sup>11</sup> werden opgesteld, en nadien aangepast, met een bijzondere aandacht voor de bescherming van de verbruikers. Deze maatregelen zijn het resultaat van drie vaststellingen:

1. een historische vaststelling: 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 precaire situatie;
2. een sociaaleconomische vaststelling: het Brussels Hoofdstedelijk Gewest onderscheidt zich, zoals we hebben gezien, van de andere gewesten van het land door een hoger percentage van de bevolking dat zich in een kwetsbare situatie bevindt;
3. een humane vaststelling: de toegang tot energie is een onontbeerlijke voorwaarde om een waardig leven te kunnen leiden.

<sup>10</sup> Ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

<sup>11</sup> Ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende wegensretributies inzake gas en elektriciteit en houdende wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Wat de **leveranciers** betreft, zijn dit de belangrijkste pijlers:

1. verplichting tot transparantie van de commerciële aanbiedingen;
2. verplichting voor de leveranciers om een aanbod te doen voor een termijn van drie jaar aan elke afnemer die het verzoekt en die geen schulden heeft uitstaan bij de betrokken leverancier;
3. omkaderde invorderingsprocedure voor onbetaalde facturen: aanmaning, ingebrekestelling, plaatsing van een begrenzer ...;
4. beperking van de inningskosten tot € 55 per energietype en per procedure;
5. vrijheid voor de afnemer om een einde te maken aan zijn contract met een 'opzegtermijn' van een maand;
6. geen waarborg als de afnemer geen openstaande schulden heeft bij de leverancier;
7. opschorting van het contract tijdens de gewestelijke beschermingsperiode tegen afsluiting en hervatting van de bevoorrading van de afnemer op het einde van de bescherming.

De **afnemer** 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. plaatsing en verwijdering van vermogensbegrenzers bij huishoudelijke afnemers op aanvraag van de leverancier;
2. levering van elektriciteit of gas aan beschermde afnemers;
3. organisatie van een follow-updienst voor deze afnemers;
4. algemene informatie aan de huishoudelijke afnemers.

Bovendien heeft de wetgever andere algemene bepalingen

voorzien, namelijk:

- verbod om de energietoevoer af te sluiten tijdens de winterperiode die loopt van 1 oktober tot 31 maart;
- mogelijkheid om de Brusselse afnemer te beschermen tegen afsluiting na de eerste ingebrekestelling – deze bescherming kan aan de (Brusselse) beschermde afnemers worden toegekend;
- mogelijkheid voor de OCMW's om, na een sociaal onderzoek, te vragen om de vermogensbegrenzer te verzwaren van 2.300 W naar 4.600 W;
- effectieve afsluiting van een bevoorradingspunt enkel na een beslissing van de vrederechter.

Deze wettelijke bepalingen zijn gemotiveerd door het respect voor de menselijke waardigheid, **de begeleiding van de gezinnen in financiële moeilijkheden bij hun leverancier van bij de aanvang van de schuldopbouw** evenals de administratieve vereenvoudiging, en dit in het kader van de toekenning van het statuut van beschermde afnemer door BRUGEL en het voorkomen van misbruiken van het systeem van beschermde klant.

### 3.6 Het Brussels Fonds voor Sociale Energiebegeleiding

De Brusselse ordonnanties bepalen dat de Brusselse Hoofdstedelijke Regering jaarlijks een toelage toekent voor de openbaredienststopdrachten die de OCMW's uitvoeren.

In 2018 werd een bedrag toegekend van € 1.300.000.

**Dit bedrag werd niet geïndexeerd zoals de voorgaande jaren.**

Het gaat om een specifiek fonds voor de organisatie van de openbaredienststopdrachten die werden gedefinieerd in het kader van de vrijmaking van de elektriciteits- en de gasmarkt. Er is geen gewestelijke 'voogdij' van de OCMW's en dus geen enkele rechtstreekse en gedetailleerde controle door het gewest op de uitoefening van de opdrachten en

het beheer van de toelagen die aan de OCMW's worden toegekend.

**Tabel 13: Bedragen gestort aan de Brusselse OCMW's voor het jaar 2018**

Naam OCMW	Totaal bedrag in €
Anderlecht	€ 163.289,09
Oudergem	€ 15.988,36
Sint-Agatha-Berchem	€ 17.694,33
Brussel	€ 215.283,86
Etterbeek	€ 31.063,98
Evere	€ 36.380,54
Vorst	€ 53.933,29
Ganshoren	€ 15.570,84
Elsene	€ 65.451,58
Jette	€ 39.293,26
Koekelberg	€ 20.147,68
Molenbeek	€ 182.278,64
Sint-Gillis	€ 71.431,06
Sint-Joost	€ 64.358,07
Schaarbeek	€ 211.014,59
Ukkel	€ 39.601,23
Watermaal-Bosvoorde	€ 13.387,90
Sint-Lambrechts-Woluwe	€ 29.104,56
Sint-Pieters-Woluwe	€ 14.727,14

Bron: IBGE

## 3.7 Organisatie van de gewestelijke bescherming

De verschillende maatregelen die de wetgever heeft genomen, hebben in de eerste plaats tot doel te vermijden dat de verbruikers worden afgesloten, de schuld te beheersen en de administratieve kosten voor de afnemer te beperken.

### 3.7.1 De vermogensbegrenzers

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

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

#### 3.7.1.1 Aantal begrenzors

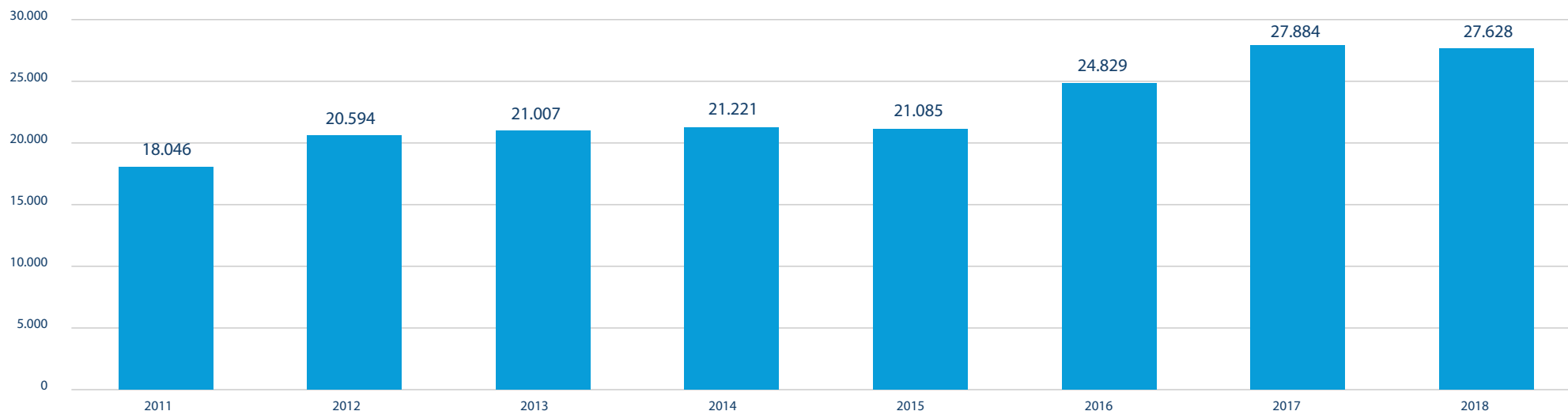
Een vaststelling is snel gemaakt: het aantal gezinnen met een vermogensbegrenzer is tot in 2012 geleidelijk aan gestegen. Daarna is dit cijfer gestabiliseerd op een plafond van ongeveer 21.085 tegen eind 2015, gevolgd door een bruuske stijging in 2016 naar 24.829, in 2017 naar 27.884 en tot slot een lichte daling naar 27.628 in 2018. Dit betekent dat op 31 december 2018 bij meer dan 5,5% van de gezinnen een vermogensbegrenzer geïnstalleerd is.

De wijziging in de elektriciteitsordonnantie in oktober 2018 bepaalt dat de vermogensbegrenzer niet langer geplaatst mag worden bij gezinnen met het statuut van gewestelijke beschermde afnemer. Deze procedurewijziging leidde in het laatste trimester van 2018 tot een toename van het aantal verwijderingen van vermogensbegrenzors.

Bovendien heeft Sibelga in de loop van 2018, naargelang van de beschikbaarheid van haar diensten, op grote schaal vermogensbegrenzors verwijderd. Deze technische procedures hadden een rechtstreekse impact op de uiteindelijke gegevens.

Om zijn leverancier te kunnen vragen de begrenzer te verwijderen, moet de afnemer 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 leverancier de aanvraagprocedure voor de plaatsing correct heeft gevolgd. Ze is dus geen voorwaarde om een aanvraag tot ontbinding van het contract in te dienen bij het vrederecht.

#### Aantal vermogensbegrenzors in de periode 2011-2018 (momentopname op 31 december van elk jaar)



Bron: SIBELGA

**Tabel 14: Verwijdering van de begrenz ers – termijnen en percentages**

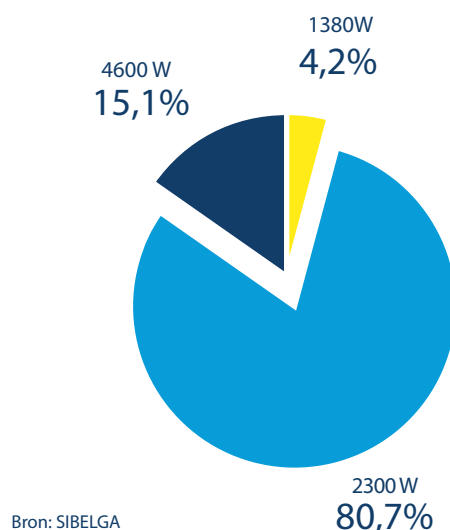
Jaar	Beschrijving	Aantal plaatsingsaanvragen door de leveranciers	Aantal vermogensbegrenz ers aangesloten in de loop van het jaar	Aantal vermogensbegrenz ers afgekoppeld in de loop van het jaar	Aantal verhogingen van het vermogen van de begrenz ers	Aantal begrenz ers opnieuw aangesloten na meer dan 30 dagen
2018		20.887	15.442	15.576	460	2.812

Bron: SIBELGA

In 2018 hebben de leveranciers de DNB gevraagd om een vermogensbegrenzer te plaatsen bij 20.887 gezinnen. Slechts 15.442 plaatsingen werden daadwerkelijk uitgevoerd. Dit verschil van bijna 5.500 begrenz ers (hetzij 25%) kan het gevolg zijn van twee factoren: de eerste en meest voorkomende reden is het feit dat de technici van Sibelga de toegang tot de woning wordt ontzegd, en de andere reden heeft te maken met de verzoeken tot annulatie door de leveranciers na de betaling van de schuldenlast of het opstellen van een aflossingsplan.

Het is belangrijk om op te merken dat 18% van de afnemers van wie de begrenzer na een gedeeltelijke betaling van hun schulden of na de onderhandelingen over een betalingsplan werd afgekoppeld, na een termijn van slechts 30 dagen opnieuw werd aangesloten. Deze situatie kan het gevolg zijn van een nieuw plaatsingsverzoek van de leverancier wegens het niet-naleven van het aflossingsplan dat tussen de partijen werd overeengekomen of wegens de niet-betaling door de afnemer van een nieuwe tussentijdse factuur.

**Figuur 34: Verdeling van het aantal vermogensbegrenz ers op 31 december 2018**



BRUGEL stelt vast dat 80,7% van de geplaatste begrenz ers een vermogen heeft van 2.300 W. Slechts 15% van de gezinnen beschikt over een begrenzer met een hoger vermogen, nl. 4.600 W. De nieuwe ordonnantie voorziet niet in een verhoging van de begrenzer van 4.600 W.

Overigens stelt 4,2% van de huishoudelijke gezinnen zich tevreden met een begrenzer van 1.380 W, tegenover 5,5% in 2017, 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 wordt verleend door de wijziging van de ordonnantie in 2011. Elke aanvraag voor de plaatsing van een begrenzer van de leverancier moet gepaard gaan met een mededeling aan het OCMW van de gemeente van het gezin. Het OCMW kan een sociaal onderzoek instellen en een afbetalingsplan voorstellen aan de leverancier.

Concreet beschikken de OCMW's niet over de middelen en tijd die nodig zijn om een onderzoek in te stellen bij alle personen die op deze lijsten voorkomen. 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 'gekend' zijn, omdat ze al door hun diensten worden geholpen.

De betrokkenen op het terrein stellen vast dat de informatieoverdracht op papier niet naar behoren functioneert. Heel wat post wordt inderdaad om verschillende redenen niet gelezen: de ontvanger begrijpt de inhoud van de brief niet, de brievenbussen kloppen niet of een 'afkeer voor instellingen' zorgt ervoor dat de boodschap in dovemansoren valt. Deze vloed van brieven, aanmaningen, brieven van het OCMW zorgt vaak voor stresstoestanden bij gezinnen met financiële problemen.

BRUGEL heeft samen met de betrokken partijen (OCMW en leveranciers) een typedocument uitgewerkt voor de informatieoverdracht van de leverancier aan het OCMW.

Het bepaalt regels voor de periodiciteit, de berekening van de totale schuldenlast, de referentie-e-mailadressen van de OCMW's en het formaat van het document. Het document bevat ook de contactgegevens van de betrokkenen, zodat de betrokken gezinnen sneller bereikbaar zijn. Op die manier krijgen de sociale werkers sneller een beeld van de situatie van de afnemers en kunnen ze contact met hen opnemen.

Slechts vijf tot tien procent van de gezinnen die zijn vermeld in de listings die door de leveranciers worden meegedeeld, zullen door de energiecellen van de OCMW's worden begeleid. Dit percentage begeleide gezinnen kan als te laag worden beschouwd in het licht van de administratieve en financiële eisen die leveranciers stellen om aan deze verplichting te voldoen.

Daarom zouden bijkomende inspanningen van het OCMW om de administratieve rompslomp te beperken de vertrouwensrelatie met de gebruiker kunnen herstellen en zodoende de efficiëntie van de begeleiding verbeteren.

### 3.7.1.2 Plaatsen en verwijderen van begrenzers

Op vraag van de leveranciers zal SIBELGA vermogensbegrenzers plaatsen of verwijderen of hun vermogen aanpassen. Deze operaties hebben de volgende slaagpercentages:

**Tabel 15: Slaagpercentage van de vervangingen/plaatsingen en verwijderingen van begrenzers in 2018**

	Indeling (in %) van de resultaten voor 2018 voor de activiteit vermogensbegrenzer		
	Percentage ingewilligde aanvragen	Percentage aanvragen geannuleerd door de leveranciers	Percentage lopende aanvragen
Vervanging/plaatsing	77,1%	20,2%	2,7%
Verwijdering	78,8%	2,9%	18,3%

Bron: - SIBELGA

**Tabel 16: Gemiddeld aantal bezoeken dat nodig is om met succes een vermogensbegrenzer te kunnen plaatsen**

	Gemiddeld aantal bezoeken voor ingewilligde aanvragen	Gemiddeld aantal bezoeken voor door de leveranciers geannuleerde aanvragen	Gemiddeld aantal bezoeken voor lopende aanvragen
Vervanging/plaatsing	1,75	3,05	9,28
Verwijdering	1,04	0,08	0,03

Bron: SIBELGA

In tegenstelling tot de vorige jaren stellen we vast dat het slaagpercentage voor de verwijdering van de begrenzer (78,8%) relatief dicht aanleunt tegen het slaagpercentage voor de plaatsing (77,1%).

We merken op dat het gemiddelde aantal bezoeken dat nodig is om een begrenzer te kunnen plaatsen aanzienlijk verbeterd is tegenover de vorige jaren: 1,8 in 2015, 3,8 in 2016, 5,1 in 2017 en 1,75 in 2018.

### 3.7.1.3 Kostprijs van de prestatie

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

De totale kostprijs van de activiteit 'begrenzers' en 'afsluiting' bedraagt € 2.842.372<sup>12</sup>. De personeels- en werkingskosten vertegenwoordigen 95% van het toegekende bedrag.

De kostprijs van de vermogensbegrenzer als dusdanig bedraagt +/- 10 euro.

<sup>12</sup> Gegevens Sibelga

### 3.7.2 Beschermd afnemers

#### 3.7.2.1 Toekenningsvoorwaarden voor het statuut van beschermd afnemer

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

De gas-<sup>13</sup> en elektriciteitsordonnanties<sup>14</sup> voorzien in een uitbreiding van het voordeel van het specifieke sociaal tarief (SST), zoals het door de federale staat is georganiseerd, voor de afnemers met betalingsachterstand die voldoen aan bepaalde voorwaarden en dit vanaf de ingebrekestelling.

De gezinnen kunnen hun aanvraag rechtstreeks bij de noodleverancier indienen, samen met het bewijs dat ze beantwoorden aan een van de volgende voorwaarden:

- het specifieke sociaal tarief (SST) genieten;
- betrokken zijn in een schuldbemiddelingsprocedure;
- betrokken zijn in een collectieve schuldenregeling;
- het RVV-statuuut genieten.

Het statuut van beschermd afnemer kan ook worden aangevraagd via:

- het OCMW van zijn gemeente (de toekenning van het statuut gebeurt op basis van een sociaal onderzoek);
- BRUGEL (de toekenning van het statuut gebeurt 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 distributiegedeelte, een gemiddelde van de tarieven van de DNB's van het land en voor het commoditygedeelte, het gemiddelde van de door de leveranciers toegepaste prijzen.

We herinneren eraan dat de ordonnantie van 2018 melding maakt van huishoudens die regionale bescherming genieten.

In de vorige verslagen werd al vermeld dat het gewestelijk sociaal tarief verbonden met het Brusselse statuut van beschermd afnemer de elektriciteitsrechten omvat (bijdrage voor de openbare dienstverplichtingen, artikel 26).

Zoals eerder vermeld, werd deze bepaling afgeschaft op 1 januari 2018, zodat volgens een interne berekening van BRUGEL, de beschermde gezinnen ongeveer € 11 minder per jaar zullen betalen.

#### 3.7.2.2 Follow-up van de beschermde afnemers door SIBELGA

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

Volgens de gegevens die SIBELGA heeft verzameld, wordt 55% van de toekenningen van het statuut van beschermd 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:

- 14% gekoppeld is aan schuldbemiddeling;
- 21% automatisch wordt toegekend door het RVV-/OMNIO-statuuut;
- 6% van de begunstigden het statuut automatisch verkrijgt omdat ze het federaal sociaal tarief genieten;
- 3% in aanmerking komt via een collectieve schuldenregeling;
- BRUGEL 1% van de statuten van beschermd afnemers toekent, een daling met 3 procentpunten. 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 de toekenningen worden op deze kanalen geboekt.

<sup>13</sup> Artikel 20quinquies van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende wegnisretributies inzake gas en elektriciteit en houdende wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

<sup>14</sup> Artikel 25septies van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.



**Tabel 17: Oorspronkelijk aanvraagkanaal voor de beschermde afnemers per gemeente op 31/12/2018**

Gemeenten	BRUGEL	OCMW	Schuldbemiddeling	OMNIO	Collectieve schuldsregeling	SST	NA	Algemeen totaal
Anderlecht		2	6	25	6		1	40
Oudergem	2	2	1	1				6
Sint-Agatha-Berchem		9	6	4	4	2		25
Brussel/Laken/Neder/Haren		261	102	86	11	47		507
Etterbeek		13	2	10				25
Evere		9	2	15		6		32
Vorst	1	6	3	13	2			25
Ganshoren		15		7		1		23
Elsene		30	1	4				35
Jette		65	2	5	4		3	79
Koekelberg			16	18	2	1		37
Molenbeek	2	121	5	26	2	7		163
Sint-Gillis		122	41	28		15		206
Sint-Joost	3			8	6			17
Schaarbeek	6	55	8	36		6	1	112
Ukkel		78	3	12	4			97
Watermaal-Bosvoorde		12	2	4				18
Sint-Lambrechts-Woluwe		10	4	5				19
Sint-Pieters-Woluwe								0
<b>Algemeen totaal</b>	<b>14</b>	<b>810</b>	<b>204</b>	<b>307</b>	<b>41</b>	<b>85</b>	<b>5</b>	<b>1.466</b>

Bron: BRUGEL en SIBELGA

Deze tabel bevat, voor wat de toekenning van het statuut door BRUGEL betreft, het aantal gezinnen (14) dat voor het eerst bescherming heeft gekregen of voldoet aan de voorwaarden voor de verlenging van hun recht op gewestelijke bescherming.

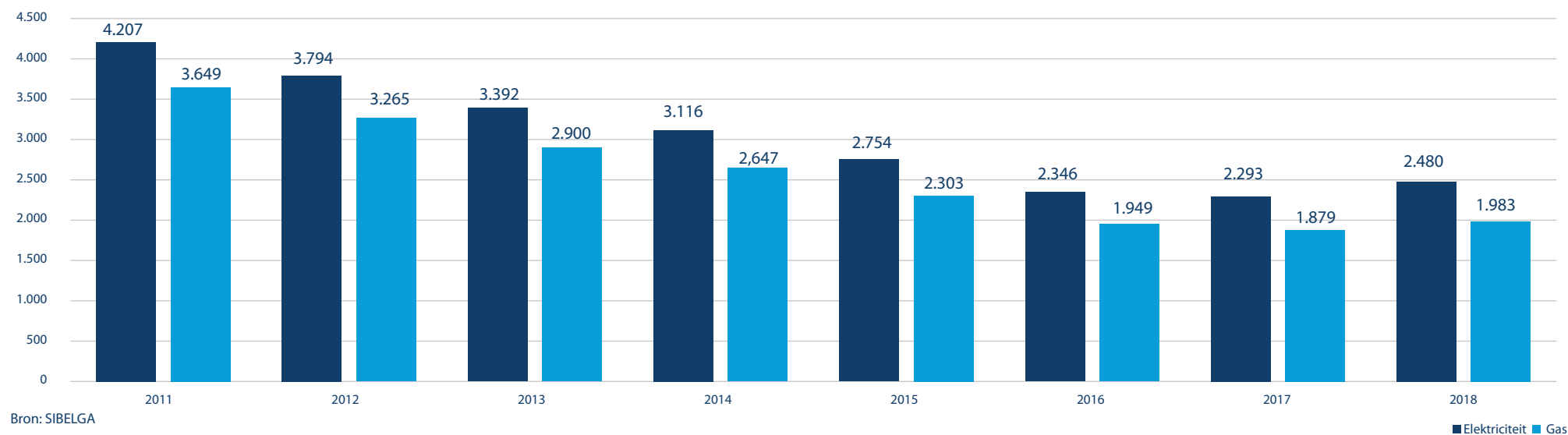
Het aantal RVV/OMNIO-gezinnen dat het statuut van beschermde afnemer werd toegekend, kan als vrij laag worden beschouwd, rekening houdend met het feit dat 27,3% van de Brusselse gezinnen het RVV-/OMNIO-statuuut geniet.<sup>15</sup>

Na de inwerkingtreding van de ordonnantie in 2011 betekende het jaar 2012 een keerpunt in het aantal

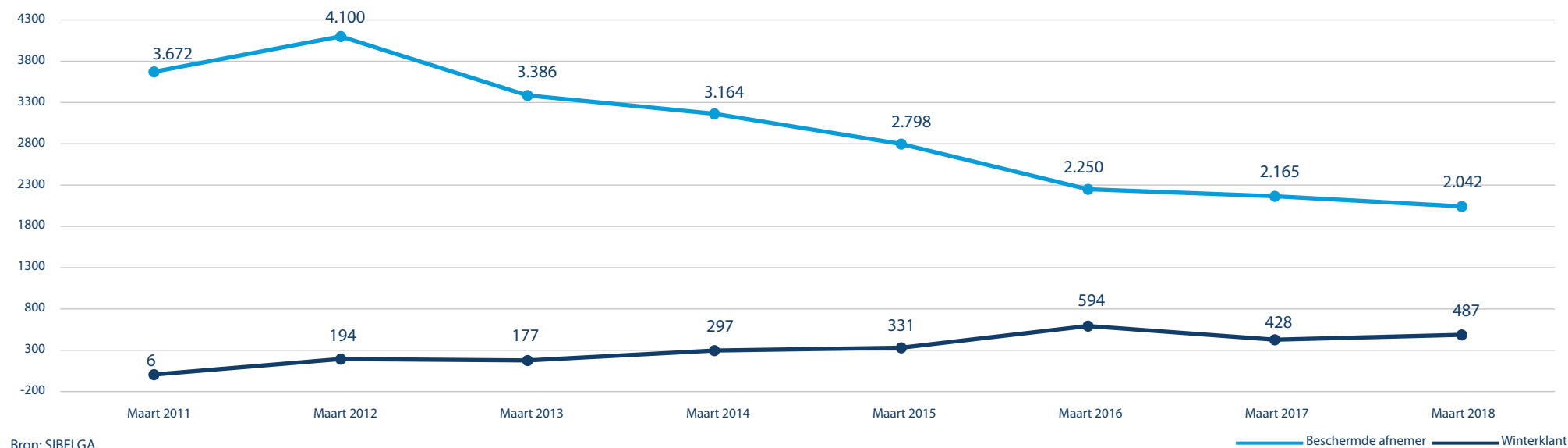
toekenningen van het statuut van beschermde afnemer. Sindsdien is het aantal beschermde afnemers, zowel voor elektriciteit als voor gas, blijven dalen, behalve in 2018. In dat jaar buigt de trend om en stijgt het aantal beschermde afnemers voor elektriciteit tot 2.480 (of een toename van ruim 8% tegenover 2017) en tot 1.983 voor gas (of een stijging met ruim 5% tegenover 2017).

<sup>15</sup> Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid en FOD Economie - Statistics Belgium, berekeningen Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel. Januari 2018

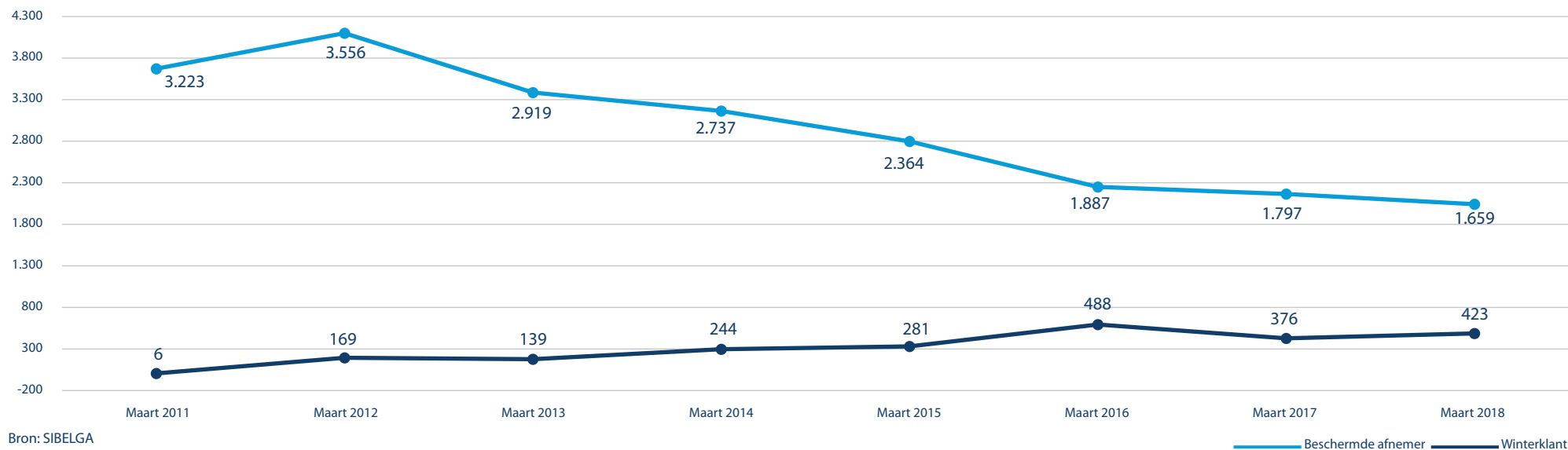
**Figuur 35: Aantal beschermde afnemers en winterklanten: evolutie van 2011 tot 2018 – Elektriciteit en gas**



**Figuur 36: Aantal beschermde afnemers en winterklanten voor elektriciteit van 2011 tot 2018, momentopname op 31/03 van het jaar**



**Figuur 37: Aantal beschermde afnemers en winterklanten voor gas van 2011 tot 2018, op 31/03 van het jaar**



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

De vraag blijft: waarom maken afnemers met schulden, die alle informatie hebben verkregen in de brief met de ingebrekestelling, niet vaker gebruik van dit recht? Vergeet niet dat elk gezin samen met de ingebrekestelling van BRUGEL een formulier krijgt voor de aanvraag voor het statuut van beschermde afnemer. Slechts een heel beperkt aantal gezinnen geeft een gevolg aan dit document.

Zoals vermeld in de eerdere verslagen zijn de redenen hiervoor amper geëvolueerd in 2018. Ze zijn in het algemeen vergelijkbaar met de hierboven vermelde redenen voor de terughoudendheid van de gezinnen ten opzichte van de begeleidingsvoorstellen van de OCMW's.

De verklaring is grotendeels te zoeken in de complexiteit van de te ondernemen stappen, de omslachtigheid van de procedure, het gebrek aan zichtbaarheid en mogelijkheden voor een gezin dat te kampen heeft met een steeds grotere betalingsachterstand, en tot slot met het niet-automatische karakter.

Om het gebrek aan belangstelling van veel OCMW's voor de gewestelijke bescherming te verklaren, herinneren we aan onze toelichtingen ter zake in de vorige verslagen.

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

De OCMW's zien de toekenning van het statuut van beschermde afnemer niet langer als een ultieme oplossing

voor de schuldproblemen van de afnemer. Ze vinden deze oplossing erg complex. Concreet vereist de dubbele facturering – of zelfs de drievoudige, want SIBELGA stuurt de gezinnen aparte facturen voor gas en elektriciteit – een bijzondere aandacht voor en begeleiding van de gezinnen die hulp krijgen van het OCMW, aangezien de beschermde afnemer zowel het afbetalingsplan van de commerciële energieleverancier moet naleven als de maandelijkse verbruiksfacturen van SIBELGA moet betalen. De maatschappelijk werkers kiezen in hun begeleiding de Brusselse bescherming als de inkomsten van het gezin de betaling van de drie facturen mogelijk maken.

Als dat niet zo is, verkiest men een betaling van de factuur via de activering van het federale energiefonds (zie hierna).

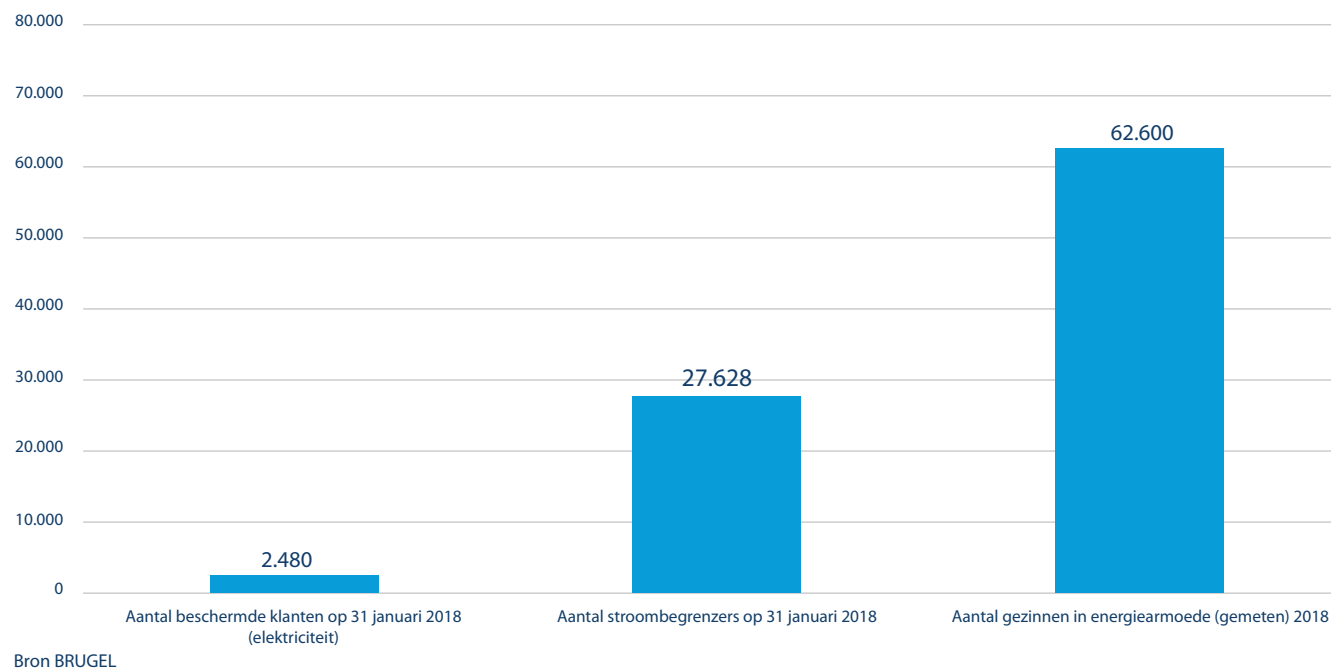
Het belang van de toekenning van het statuut is geëvolueerd en sommige OCMW's beschouwen het als een snelle oplossing om, in laatste instantie, de procedure die de leverancier heeft ingesteld bij het vredegericht en de daaraan verbonden kosten te vermijden.

Tot slot stelden we in onze contacten met de OCMW's vast 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.

Bovendien merken we op dat, gezien de verhoging van de tarieven voor de commodity sinds 2017 zowel voor gas als voor elektriciteit, de toekenning van het statuut van gewestelijke beschermde afnemer aan een gezin dat geen federaal sociaal tarief geniet, een jaarlijks voordeel kan opleveren van € 735<sup>16</sup>. Dit bedrag zou gemakkelijk kunnen worden gebruikt voor de terugbetaling van de schuld bij de leverancier.

### 3.7.2.2.2 Aantal potentiële beschermde afnemers

**Figuur 38: Vergelijking van het aantal beschermde afnemers en gezinnen in energiearmoede**



Zoals aangegeven voor de voorgaande jaren vertegenwoordigt het huidige aantal gewestelijke beschermde afnemers over het algemeen een te klein gedeelte van de gezinnen die in energiearmoede verkeren en meer bepaald de gezinnen bij wie een vermogensbegrenzer werd geïnstalleerd.

### 3.7.2.2.3 Duur van de bescherming

Het is bovendien nuttig om te beseffen dat, ook al kan het statuut van beschermde afnemer worden beschouwd als een tijdelijke bescherming, het een zeer lange periode dekt. De gemiddelde duur is 947 dagen voor elektriciteit en 953 voor gas, wat neerkomt op meer dan tweeënhalf jaar.<sup>17</sup>

<sup>16</sup> Op basis van een gemiddeld verbruik van 23.260 kWh aan gas en 3.500 kWh aan elektriciteit – Tarief 07/2019

<sup>17</sup> Gegevens Sibelga

### 3.7.2.2.4 Controlemechanismen

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

### 3.7.2.2.5 Follow-up en communicatie van de staat van 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 efficiënt de in de ordonnantie voorziene gegevens uitwisselden<sup>18</sup>, is BRUGEL in 2013 gestart met een consultatie van deze actoren. Dat is in 2014 uitgemond in een beslissing van BRUGEL<sup>19</sup> om de concrete modaliteiten voor de informatie-uitwisseling vast te leggen. In oktober 2014 werd zo de bepaling ingevoerd over het maximumtarief voor de afnemers die hun afbetalingsplan bij hun commerciële leverancier niet naleven.

Het maximumtarief stemt overeen met het 'maximumtarief dat van toepassing is op de niet-beschermde eindafnemers van wie het leveringscontract werd opgezegd'<sup>20</sup> en vertegenwoordigt een stijging met +/- 30% van de gefactureerde bedragen.

In 2018 werd aan 5,59% van de beschermde afnemers het maximumtarief opgelegd.

### 3.7.2.2.6 Houding van de leveranciers

Ook de leveranciers volgen de betalingsplannen beter op en aarzelen niet om tijdens de beschermingsperiode tegen

hun afnemers op te treden via invorderingsbedrijven of het vredegericht.

### 3.7.2.3 Kosten van de dienst 'beschermde afnemer' bij SIBELGA

#### 3.7.2.3.1 Algemene kosten

Globaal genomen bedragen de effectieve uitgaven van de ODV voor 'beschermde afnemers' – deze uitgaven worden gedragen door SIBELGA en vervolgens doorgerekend aan de laagspanningverbruikers – en dit voor elektriciteit en gas, slechts € 1.628.800 waarvan het grootste deel naar personeelskosten en de indirecte kosten gaat. Historisch gezien stellen we vast dat SIBELGA een conservatoir budget voorzag dat 20% hoger lag dan de werkelijk gedane 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 buigen opdat de 'voorspelde bedragen' zo dicht mogelijk bij de 'werkelijke bedragen' zouden liggen.

### 3.7.2.3.2 De levering van energie aan beschermde afnemers en winterklanten

SIBELGA koopt de elektriciteit en het gas die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van zijn openbaredienstverplichtingen aan via procedures voor overheidsopdrachten. Er wordt één opdracht georganiseerd voor de bevoorrading van de beschermde afnemers en de winterklanten.

Het gemiddelde verbruik per beschermde afnemer wordt geraamd op 2.673 kWh tegenover 2.765 kWh in 2017.

**Tabel 18: Budget van de ODV 'activiteiten gerelateerd aan de beschermde afnemers' in duizenden euro's en voor 2018**

	Jaarbudget 2018			Besteed einde 2018					
	Elek.	Gas	Totaal	Elek.	% budget	Gas	% budget	Totaal	% budget
Personeel	226	138,5	364,6	181	80,1%	110,9	80,10%	291,9	80,1%
Directe werkingskosten	8	4,9	12,9	7,4	93,0%	4,6	93,00%	12	93,0%
Indirecte kosten	135,9	83,3	219,2	101,8	74,9%	62,4	74,90%	164,2	74,9%
<b>Totaal</b>	<b>369,9</b>	<b>226,7</b>	<b>596,6</b>	<b>290,2</b>	<b>78,5%</b>	<b>177,9</b>	<b>78,5%</b>	<b>468,1</b>	<b>78,5%</b>

Bron: SIBELGA

18 Art 25octies § 7 en 8 van de elektriciteitsordonnantie van 19 juli 2001

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

20 Ministerieel besluit van 1 juni 2004 tot vaststelling van maximumprijzen voor de levering van elektriciteit door de distributienetbeheerders aan de eindafnemers van wie het leveringscontract werd opgezegd door hun leverancier en die niet beschouwd kunnen worden als beschermde huishoudelijke afnemers 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 van wie het leveringscontract werd opgezegd door hun leverancier en die niet beschouwd kunnen worden als residentieel beschermde afnemers 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.

### 3.7.2.3.3 Tarief en terugbetaling door de CREG

Alle beschermde afnemers worden door SIBELGA gefactureerd tegen het sociaal tarief.

**Het aandeel beschermde afnemers dat tot de categorieën begunstigen van het federaal sociaal tarief behoort, bedraagt 39% tegenover 44% in 2017.**

In 2018 heeft SIBELGA een bedrag van € 225.008,23 (elektriciteit en gas) gerecupereerd van de CREG, tegenover € 254.214 in 2017. Dat bedrag blijft jaar na jaar dalen wegens de terugloop van het aantal beschermde afnemers die het federaal sociaal tarief genieten.

### 3.7.2.3.4 De schulden van 'beschermde afnemers' bij SIBELGA

SIBELGA maakt het onderscheid tussen de schulden van de 'actieve' afnemers, namelijk zij die worden bevoorraad onder het stelsel van 'Brusselse beschermde afnemer', en die van de 'inactieve' afnemers, (die niet meer door SIBELGA worden bevoorraad) omdat ze naar hun commerciële leverancier zijn teruggekeerd, van leverancier zijn veranderd of zijn verhuisd. Het percentage 'actieve' beschermde afnemers die schulden hebben bij de noodleverancier bedraagt 48% tegenover 51% in 2017.

Het gemiddelde onbetaalde bedrag van de actieve klanten is gedaald: € 149 in 2018 tegenover € 171 in 2017.

De bedragen van de schulden van de inactieve klanten liggen echter hoger en bereiken € 274 voor elektriciteit en € 327 voor gas.

**Tabel 19: Schuldenlast van de afnemers die worden of werden bevoorraad door SIBELGA**

	Type	# afnemers	% afnemers	Waarde €	Gem. € per afnemer
<b>Actieve afnemers</b>					
Onbetaald < € 15	Elektriciteit	193	9,9%	1.255 €	6,5 €
	Gas	95	6,0%	721 €	7,6 €
	<b>Totaal &lt; € 15</b>	<b>288</b>	<b>8,2%</b>	<b>1.976 €</b>	<b>6,9 €</b>
Onbetaald > € 15	Elektriciteit	825	42,5%	153.069 €	185,5 €
	Gas	571	36,2%	96.373 €	168,8 €
	<b>Totaal &gt; € 15</b>	<b>1396</b>	<b>39,7%</b>	<b>249.443 €</b>	<b>178,7 €</b>
<b>Totaal</b>		<b>1684</b>	<b>47,8%</b>	<b>251.419 €</b>	<b>149,3 €</b>
<b>Inactieve afnemers</b>					
Onbetaald > € 15	Elektriciteit	2816		770.954 €	273,78 €
	Gas	2376		777.438 €	327,20 €
<b>Totaal</b>		<b>5192</b>		<b>1.548.392 €</b>	

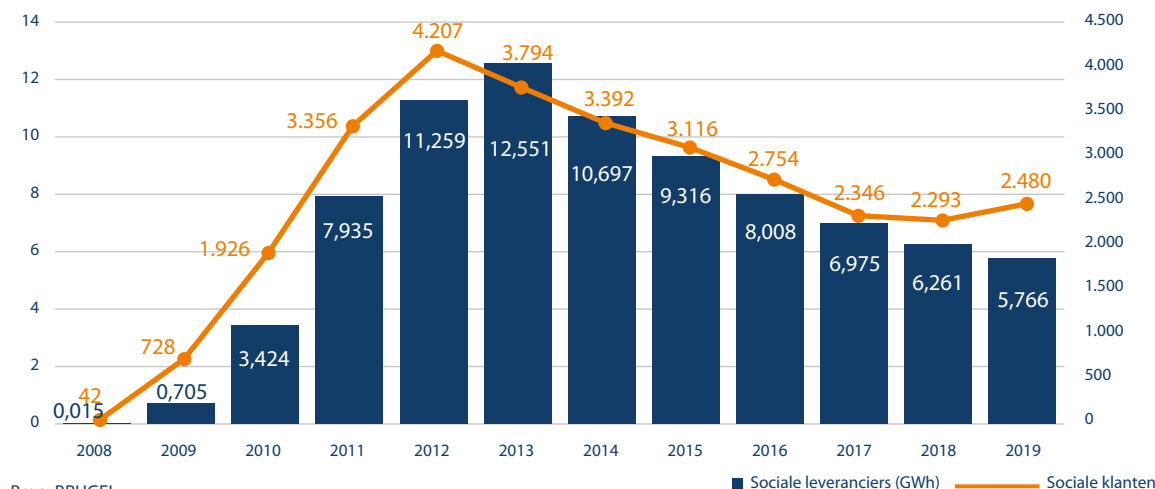
Bron SIBELGA

In 2018, net als het voorgaande jaar, heeft een enkel OCMW geopteerd voor de ondertekening van een transactionele overeenkomst met SIBELGA voor een door Sibelga gerecupereerd bedrag van € 9.023,54.

### 3.7.2.4 Evolutie van de sociale levering

SIBELGA heeft in 2018 als noodleverancier 5,766 GWh elektriciteit geleverd aan de beschermde afnemers en de winterklanten, hetzij een daling met 54% tegenover het hoogste volume in 2012. We stellen daarentegen een stijging vast van het aantal sociale afnemers, dat sinds 2012 eveneens in dalende lijn ging en het afgelopen jaar een toename van 8% vertoonde.

**Figuur 39: Evolutie van de sociale levering - elektriciteit**

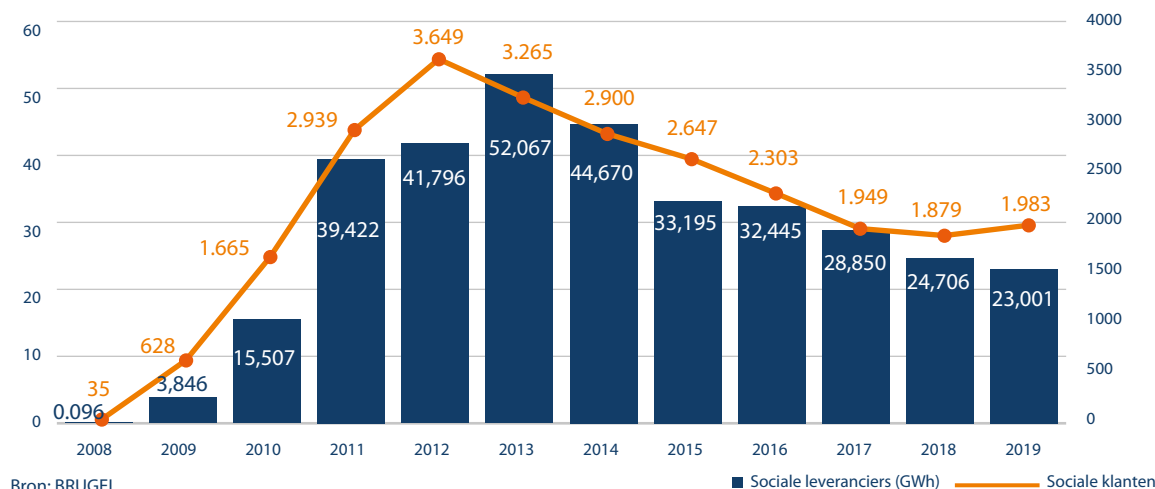


Bron: BRUGEL

SIBELGA heeft als gasleverancier 23,001 GWh geleverd aan de beschermde afnemers en de winterklanten, hetzij een daling met 56% tegenover het hoogste volume in 2012. Net als bij

elektriciteit stellen we daarentegen een stijging vast van het aantal sociale afnemers, dat sinds 2012 eveneens in dalende lijn ging en het afgelopen jaar een toename van 6% vertoonde.

**Figuur 40: Evolutie sociale levering – gas**



Bron: BRUGEL

### 3.7.2.5 Beheer van de dienst beschermde afnemers bij BRUGEL

#### 3.7.2.5.1 Analyse van de procedure

Het besluit van 4 oktober 2007, gewijzigd door dat van 2012, bepaalde aan welke voorwaarden de gezinnen die een bescherming als 'beschermde afnemer' aanvragen, dienden te voldoen, alsook welke procedure BRUGEL moest volgen bij de behandeling van de aanvraagdossiers.

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

Het besluit bepaalt ook dat het kandidaat-gezin zijn aanvraag voor het statuut van beschermde afnemer indient op het hiervoor bestemde formulier dat door BRUGEL wordt opgesteld en door de commerciële leverancier samen met de ingebrekestelling wordt overhandigd, of dat deze laatste de afnemer kan informeren over de manier waarop het formulier kan worden verkregen. Dit formulier wordt door BRUGEL jaarlijks herzien.

De volgende documenten moeten bij de indiening van de aanvraag worden voorgelegd: het aanslagbiljet betreffende 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 vermeldt die niet op het aanslagbiljet voorkomen en die werden ontvangen in de loop van datzelfde jaar.

Om het statuut van beschermde afnemer te kunnen genieten, mogen de samengevoegde inkomsten voor een gegeven belastingjaar niet hoger zijn dan € 18.000 voor een

gezin met een enkel inkomen en € 20.000 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 levert dit voor december 2018 de volgende cijfers op:

**Tabel 20: Inkomensniveau volgens de gezinssamenstelling dat toegang geeft tot het statuut van beschermde afnemer op 31/12/2018**

Personen ten laste	1 inkomen van het gezin	2 of meer inkomens van het gezin
0	22.150	27.072
1	25.842	30.764
2	27.687	32.610
3	29.533	34.455

Bron BRUGEL

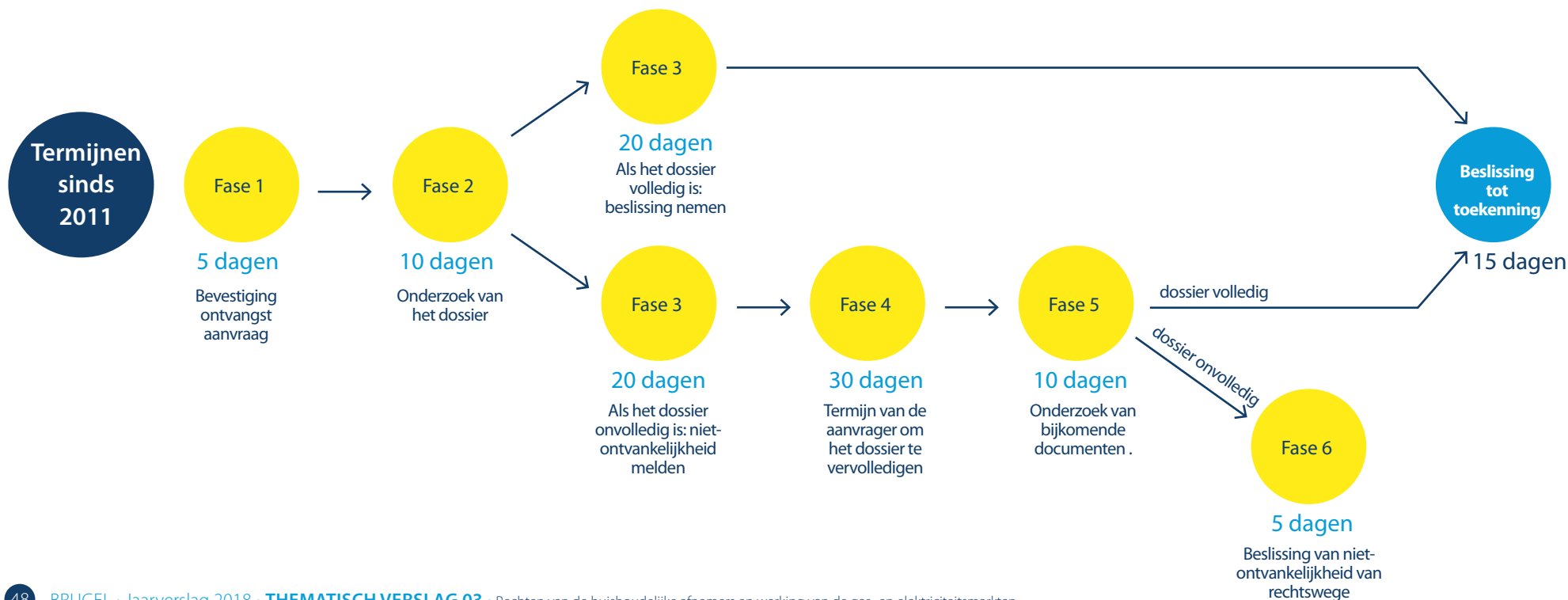
De aanvrager die na een verzoek om zijn aanvraagdossier te vervullen vraagt om door BRUGEL te worden gehoord, wordt uitgenodigd om naar de kantoren van de regulator te komen en kan, als hij dat wil, worden bijgestaan door een persoon van zijn keuze.

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

In 2018 ontving BRUGEL 120 aanvragen voor het statuut ten opzichte van 171 in 2017 en 164 in 2016.

BRUGEL heeft de manier waarop deze gegevens worden verzameld echter gewijzigd en rekent de aanvragen voor formulieren niet meer bij de 'aanvragen voor het statuut'. De situatie blijkt stabiel te blijven voor de regulator, aangezien het totale aantal aanvragen, voor alle kanalen

**Figuur 41: Proces voor de follow-up van het aanvraagdossier voor het statuut van beschermde afnemer bij BRUGEL**

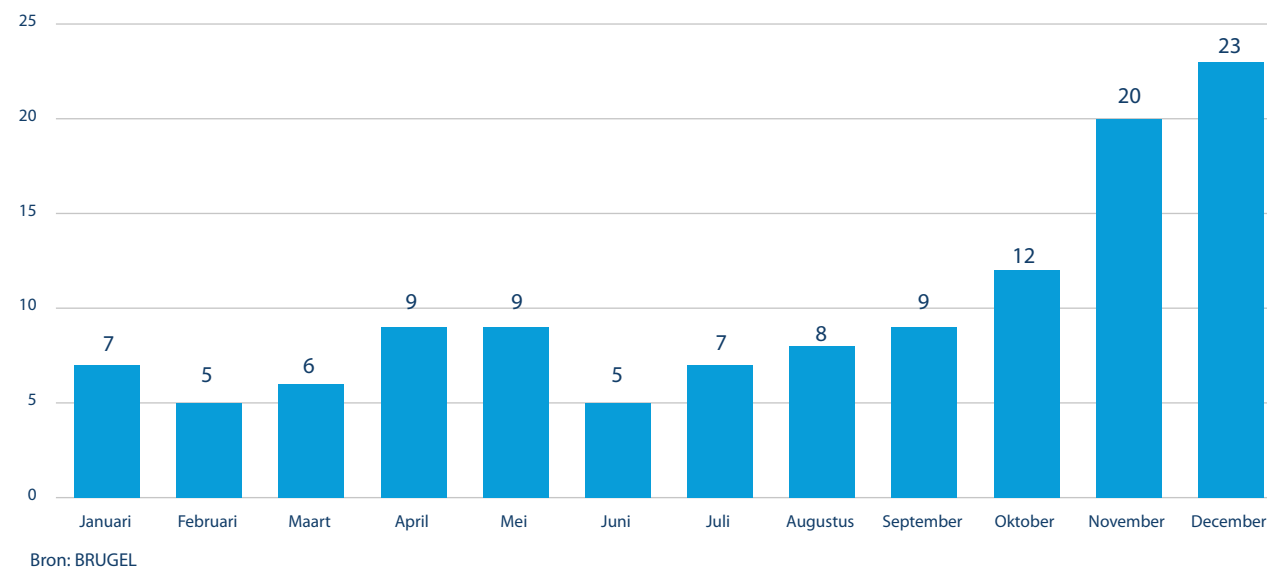




samen, daalt als gevolg van de geringe aantrekkelijkheid van het statuut van beschermde afnemer.

Men stelt vast dat de meeste toekenningaanvragen rechtstreeks door de afnemers aan BRUGEL wordt gericht.

**Figuur 42: Aantal aanvragen voor het statuut van beschermde afnemer per maand in 2018**



Deze aanvragen hebben tot de volgende beslissingen geleid:

**Tabel 21: Beslissing van BRUGEL over het statuut van beschermde afnemer, momentopname op 15/03/219**

Onontvankelijkheid van rechtswege	6
Onvolledig	1
Toekenning	22
Weigering	0
Annulatie	91
<b>Totaal</b>	<b>120</b>
Aanvragen statuut	120
Aanvragen attest	0
<b>Totaal aanvragen BRUGEL</b>	<b>120</b>

Bron BRUGEL

#### BEKNOPT OVERZICHT VAN DE 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);

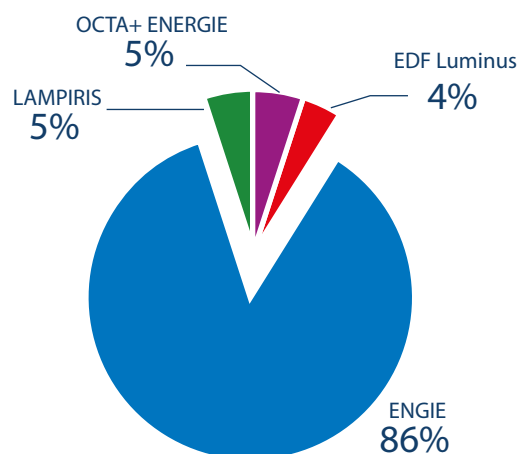
**Toegekend:** volledige dossiers die voldoen aan de criteria van het besluit van 4 oktober 2007, wat de toekenning van het statuut van beschermde afnemer door BRUGEL met zich meebrengt;

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

**Annulatie:** de aanvrager annuleert zijn verzoek nadat hij informatie heeft gekregen over de plaatsing van een begrenzer;

**Overdracht SIBELGA:** en aanvraag die rechtstreeks aan SIBELGA wordt gericht omdat het gezin aan de voorwaarden voldoet om onmiddellijk het statuut te krijgen (voorbeeld: het SST genieten).

**Figuur 43: Verdeling van de toekenningen van het statuut per leverancier in 2018**

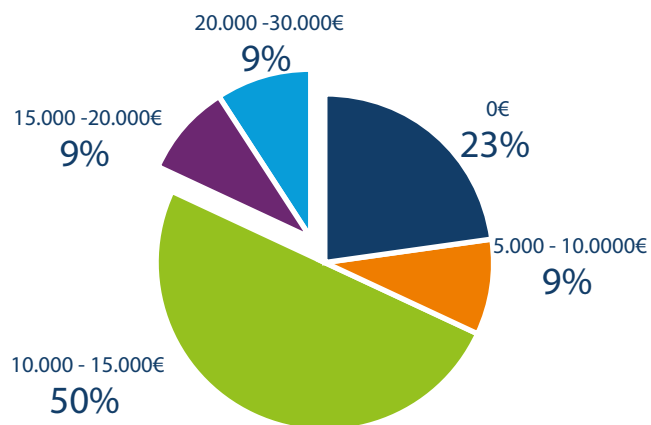


Bron BRUGEL

Van de afnemers aan wie BRUGEL in 2018 het statuut toekende was 86% klant bij Engie, 5% bij Lampiris en Octa + en 4% bij Luminus.

Alle leveranciers gebruiken het formulier van BRUGEL dat bij de ingebrekestelling is gevoegd.

**Figuur 44: inkomsten van de gezinnen die het statuut van beschermde afnemer hebben verkregen in 2018**

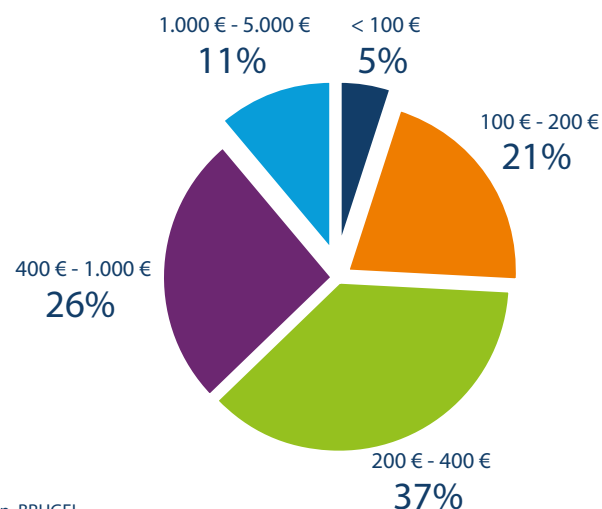


Bron BRUGEL

De meeste aanvragers van het statuut bij BRUGEL hebben een berekend inkomen van minder dan € 5000 tot € 15.000/jaar. Dit bedrag stemt overeen met een werkloosheidsuitkering. Deze situatie is niet veranderd ten opzichte van 2017.

Het is belangrijk om vast te stellen dat slechts 9% van de aanvragers beschikt over een belastbaar inkomen van € 20.000 tot 30.000/jaar als inkomsten uit een beroepsactiviteit.

**Figuur 45: Bedrag van de schuld per schijf in 2018**



Bron BRUGEL

We stellen vast dat 37% van de door BRUGEL beschermde afnemers een schuld heeft bij zijn leverancier voor een bedrag van € 200 tot 400, wat een aanzienlijk bedrag is voor gezinnen met inkomsten die overeenkomen met de sociale uitkeringen (deze vaststelling stemt volledig overeen met wat we in 2016 en 2017 zagen). Bovendien heeft een op vijf aanvragers € 1.000 tot € 5.000 schulden. De vaststelling die we in het vorige verslag hebben vermeld, geldt bijgevolg nog steeds: als we deze gegevens vergelijken met de gegevens over het inkomen van de beschermde afnemer, kunnen we alleen maar vaststellen dat het voor

de beschermde afnemer zeer moeilijk zal zijn om zijn volledige schuld af te betalen en zijn met de leverancier overeengekomen aflossingsplan na te leven.

### 3.7.2.5.2 Rol van BRUGEL in de toekenning van het statuut van beschermde afnemer

We stellen in 2018 een andere situatie vast dan in de vorige jaren, en wel op twee punten: het aantal toekenningen is aanzienlijk gedaald en er wordt steeds meer naar de dienst 'beschermde afnemer' gevraagd op het 0800-nummer.

**Vermindering van het aantal toekenningen:** in 2018 heeft BRUGEL 22 keer het statuut van beschermde afnemer toegekend, in vergelijking met 17 keer in 2017 en 66 keer in 2016, terwijl het aantal ingediende dossiers hetzelfde was.

De gevolgen van de wetswijzigingen van eind 2018 waarbij de plaatsing van een begrenzer bij beschermde afnemers wordt geschrapt, hadden een grote impact op het aantal ingediende dossiers begin 2019.

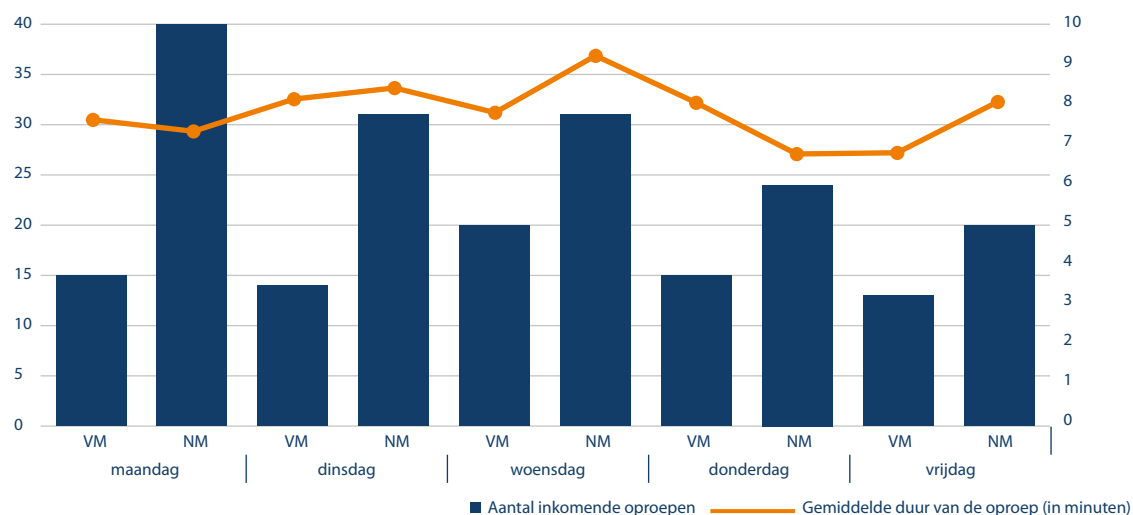
Uit de analyse blijkt dat:

- de kandidaturen vaker worden ingediend door de afnemer 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 indienen; na een telefonische herinnering zegt de afnemer dan dat hij een 'alternatieve' oplossing heeft gevonden en vervalt de aanvraag.

**BRUGEL als informatiecentrum:** in 2018 telde de dienst 'beschermde afnemer' van BRUGEL

- 664 inkomende oproepen met een gemiddelde gespreksduur van 5.30 min.;
- 601 uitgaande oproepen met een gemiddelde gespreksduur van 3.56 min.

**Figuur 46: Aantal en gemiddelde duur van de inkomende oproepen per dag**



Het feit dat BRUGEL over een gratis 0800-nummer beschikt, speelt een rol in de frequentie van de oproepen. Veel afnemers 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 mogelijkheden om hun schulden af te betalen. Veel oproepen gaan ook over het specifieke 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 veel 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 leefloonnattesten ... 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 geenszins veranderd.

We herinneren eraan dat BRUGEL sinds 2013, om de administratieve efficiëntie te verhogen en om de aanvragers

zo snel mogelijk het statuut te laten genieten, de aanvragers die in de RVV-/OMNIO-categorieën zijn opgenomen of die in schuldbemiddeling zijn, onmiddellijk naar SIBELGA doorverwijst. De aanvragers hoefden dus niet alle gevraagde administratieve gegevens te leveren.

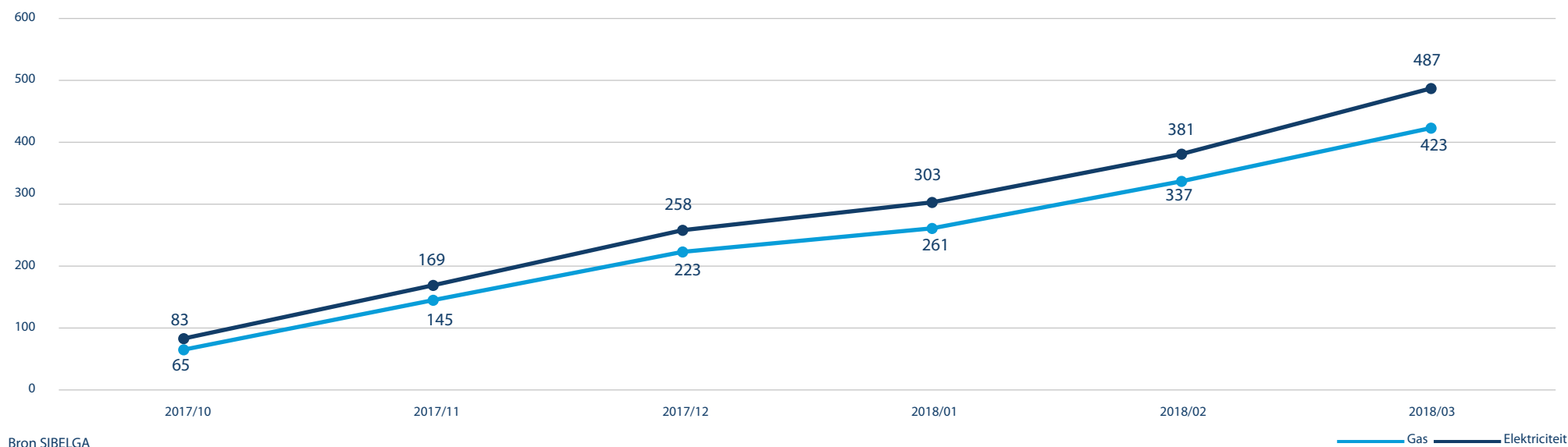
Wat de behandeling van de dossiers betreft, zijn zeer weinig van de ingediende dossiers volledig. BRUGEL kan geen overzicht geven van de belangrijkste ontbrekende documenten omdat dit verschilt van dossier tot dossier. BRUGEL behandelt de dossiers op een gepersonaliseerde manier: de aanvragers worden 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 afnemer, speelt het team ook een steeds grotere rol om de klanten en sociale actoren te informeren. Met haar neutraliteit en perfecte kennis van de sector is BRUGEL perfect geplaatst om deze taak uit te voeren.

### 3.7.3 De winterlevering

We vermeldde eerder al dat de afsluiting van een huishoudelijke afnemer na een beslissing van de vrederechter of het aflopen van het contract, niet mag worden uitgevoerd tussen 1 oktober en 31 maart. De noodleverancier is verantwoordelijk voor de continuïteit van de bevoorrading tot 31 maart tegen het specifieke sociaal tarief indien de commerciële leverancier tijdens deze periode de gerechtelijke ontbinding van het contract met zijn afnemer verkrijgt en laat uitvoeren.

**Figuur 47: Evolutie van het aantal winterklanten van oktober 2017 tot maart 2018 voor elektriciteit en gas**



Tijdens de winterperiode 2018 kende het aantal gezinnen dat door de noodleverancier wordt bevoorraad een stabiele groei.

We zien een piek in maart (487) als gevolg van de accumulatie van het aantal gezinnen dat kon worden afgesloten tijdens de winterperiode 2017-2018.

In het hoofdstuk over de afsluitingen als gevolg van beslissingen van de vrederechter komen we terug op dit aspect van de Brusselse bescherming.

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 meestal 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 slechts een enkele procedure op voor de ontbinding van het contract voor de twee energietypes.

Vroeger kon het systeem de afnemer aanmoedigen om tot het einde van de winterperiode bij de sociale leverancier te blijven. Voor de winterperiode 2018/2019 heeft SIBELGA een meer gepersonaliseerde procedure ingevoerd. Het stuurt nu een technicus ter plaatse voor de meteropname. De technicus moet eveneens contact opnemen met de begunstigde van het statuut om hem te informeren over het doel van de bescherming, de looptijd ervan en de te ondernemen stappen om een commercieel contract

te ondertekenen om een afsluiting op het einde van de bescherming te voorkomen. Ter herinnering, de rechten en plichten van een beschermde afnemer verschillen van die van een winterklant. De eerste wordt door SIBELGA bevoorraad als gevolg van 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 afnemer gedurende de volledige beschermingsperiode 'gevolgd' tijdens de afbetaling van zijn schulden bij zijn commerciële leverancier en wordt hij aan sancties onderworpen als hij niet betaalt. De winterklant daarentegen wordt bevoorraad 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.

### 3.8 De procedure bij wanbetaling voor de huishoudelijke afnemers

Zodra een huishoudelijke afnemer zijn elektriciteits- of gasfacturen niet kan betalen, moet zijn leverancier of zijn DNB (als deze laatste optreedt als leverancier van de afnemer) bepaalde stappen en minimumtermijnen naleven die in de elektriciteits- en gasordonnanties bepaald zijn.

De inningsprocedures, voorzien door de gasordonnantie en de elektriciteitsordonnantie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, hebben met name tot doel het risico van een afsluiting van de energievoorziening van de gezinnen, en voornamelijk van de kwetsbare gezinnen, te beperken en hen tegelijkertijd in staat te stellen oplossingen te vinden, hetzij van financiële aard, hetzij via het statuut van beschermde afnemer.

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

Vereenvoudigd omvatten ze de volgende stappen:

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

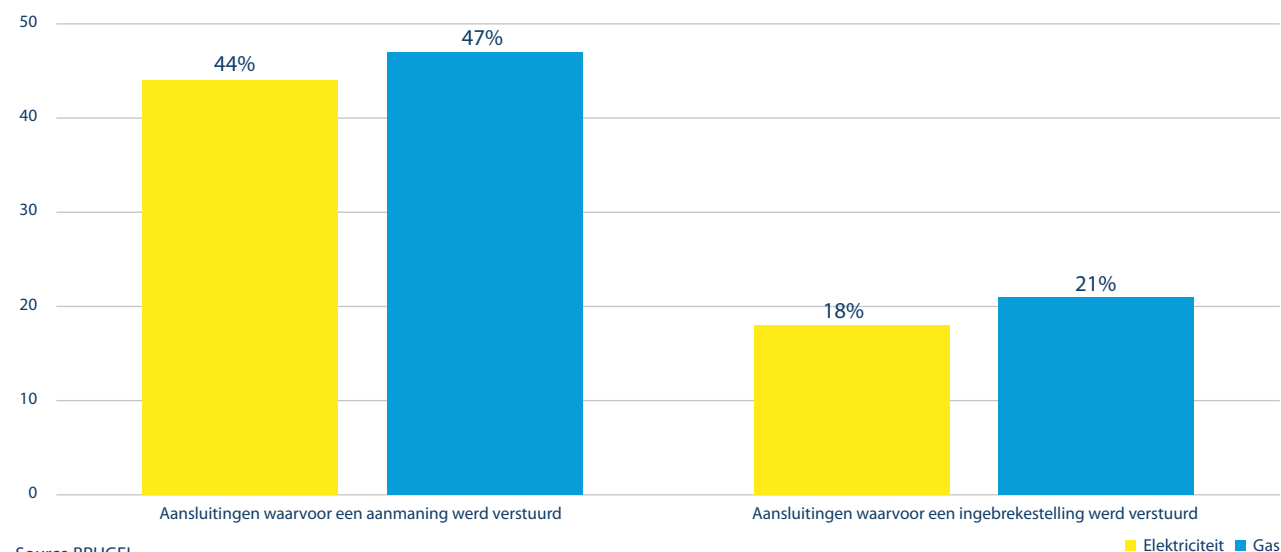
5. aanvraag tot ontbinding van het contract bij de vrederechter, ten vroegste 60 dagen na de ingebrekestelling wegens de achterstallige betaling voor gas en 60 dagen na de aanvraag tot plaatsing van de vermogensbegrenzer wegens de achterstallige betaling voor elektriciteit. De aanvraag tot ontbinding van het contract wordt door de rechter ontvankelijk verklaard op voorwaarde dat alle vorige stappen gevolgd werden en dat het betalingsplan niet werd nageleefd door de afnemer.

De gegevens in het volgende hoofdstuk werden verzameld met het oog op de analyse van de statistische gegevens

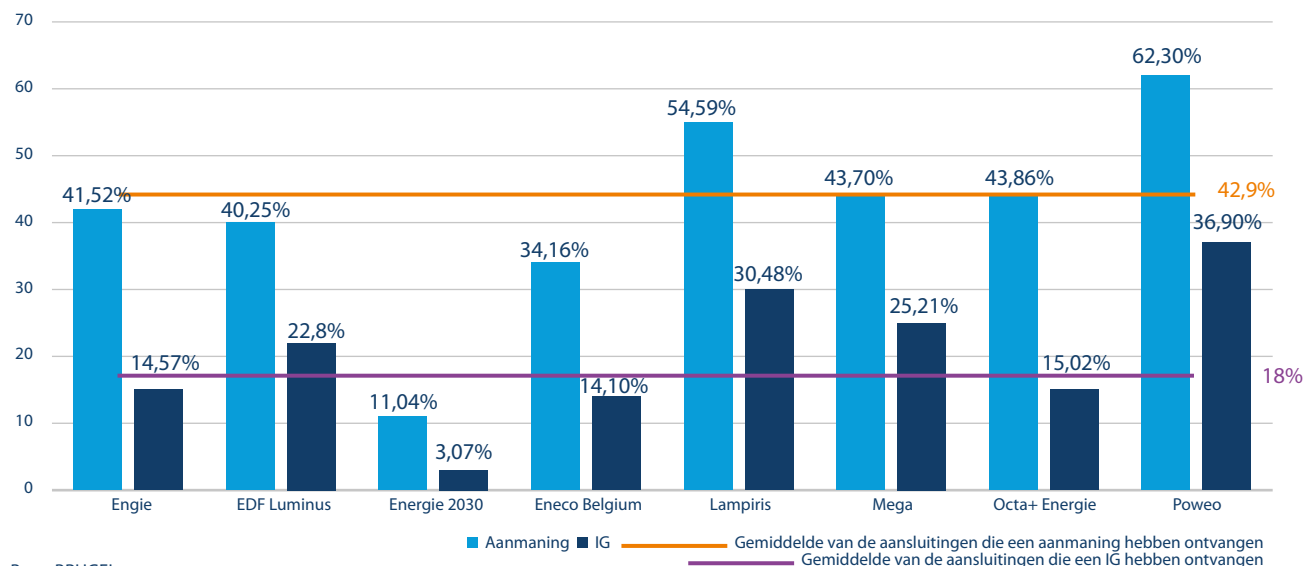
over de verschillende stappen die de ordonnanties voorzien, vanaf de verzending van de eerste aanmaningsbrief.

We merken op dat BRUGEL sinds 2015, na overleg met de leveranciers en de DNB, nieuwe, gemeenschappelijke definities inzake rapportering heeft opgesteld om objectieve vergelijkingen te kunnen maken. Tijdens het eerste boekjaar waren er een aantal tegenstrijdigheden. Ze werden voor dit boekjaar gecorrigeerd na overleg met de commerciële actoren.

**Figuur 48: Aandeel afnemers dat een aanmaning/ingebrekestelling (IG) heeft ontvangen voor elektriciteit en voor gas**

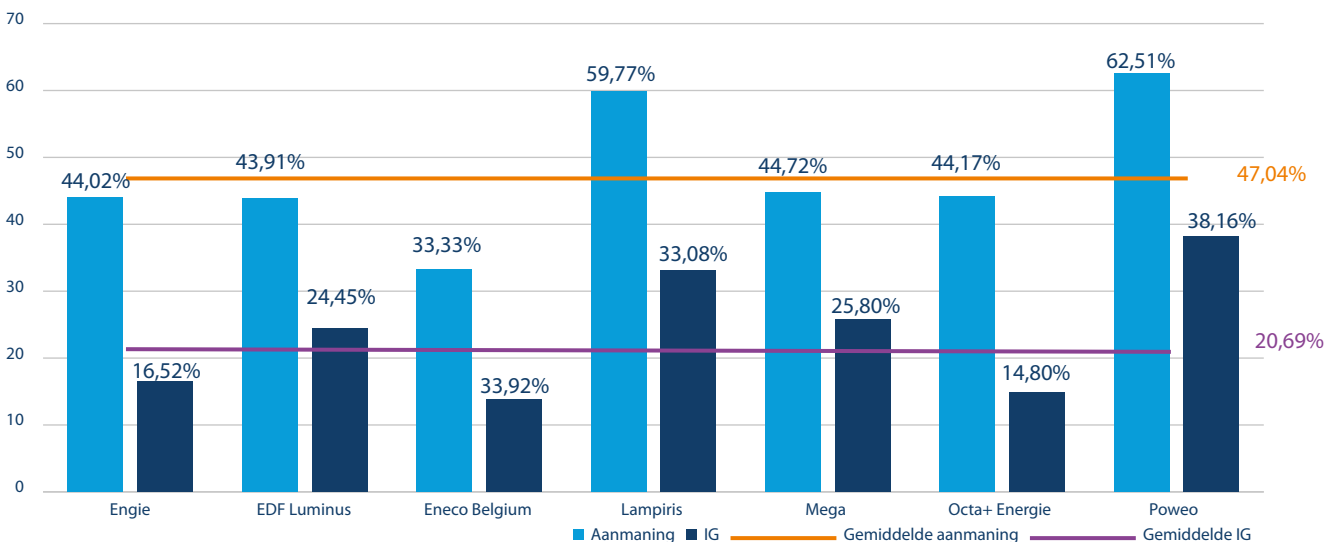


**Figuur 49: Percentage afnemers dat minstens één aanmaning/ingebrekestelling (IG) heeft ontvangen voor elektriciteit (uitgedrukt per leverancier in % van zijn huishoudelijke afnemers)**



Er zijn soms zeer grote verschillen tussen de leveranciers inzake het percentage afnemers dat een aanmaning of ingebrekestelling heeft ontvangen. Dit verschil heeft voor een deel te maken met het gekozen commercieel beleid en de aandacht van de commerciële actor voor de optimalisatie van de invorderingsprocedures van interne schulden en de ontwikkeling van de bijbehorende IT-systemen. We stellen evenwel vast dat alle leveranciers op de Brusselse markt inspanningen leveren om hun procedures te versnellen en een opstapeling schulden te voorkomen die tot een onmogelijke schuldaflossing kan leiden.

**Figuur 50: Percentage huishoudelijke afnemers dat minstens één aanmaning/ingebrekestelling (IG) heeft ontvangen voor gas (uitgedrukt per leverancier in % van zijn huishoudelijke afnemers)**



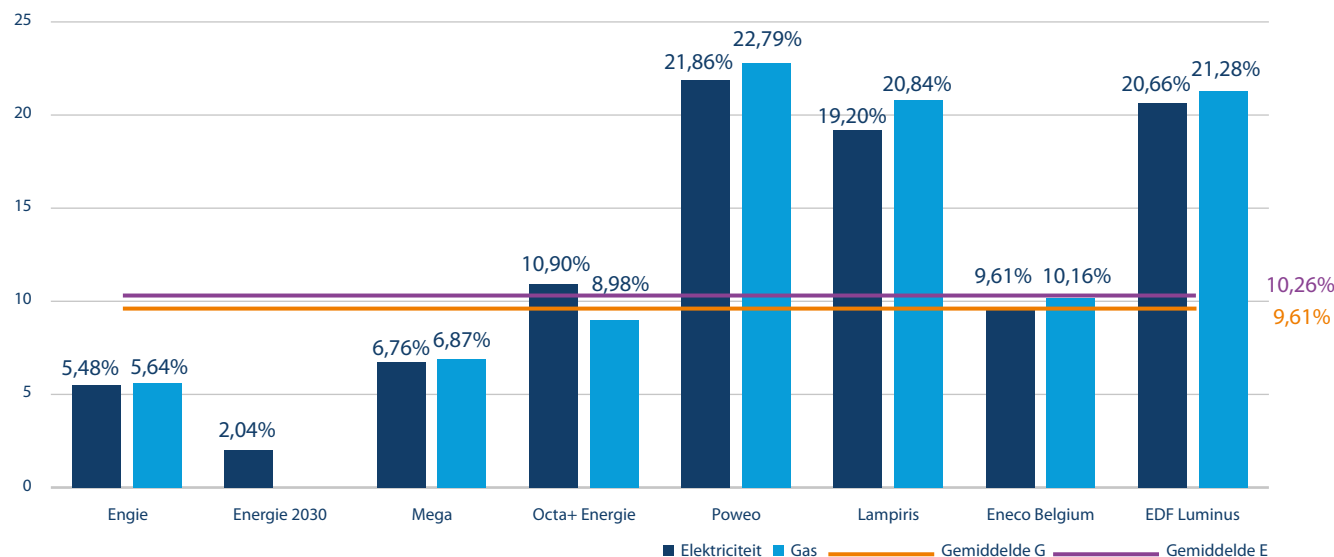
Net als voor elektriciteit zijn er grote verschillen tussen de leveranciers.

Het merendeel van 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.

Vergeleken met het voorgaande jaar, 2017, had 46% van het totaal aantal huishoudelijke afnemers minstens één aanmaningsbrief voor gas ontvangen, tegenover 43% voor elektriciteit. De situatie in 2017 is vergelijkbaar.

### 3.8.1 Afnemers met betalingsachterstand

**Figuur 51: Percentage afnemers met betalingsachterstand per leverancier – Elektriciteit en gas**



Bron: BRUGEL

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

### 3.8.2 Bedrag van de schuld van de afnemer bij de commerciële leverancier

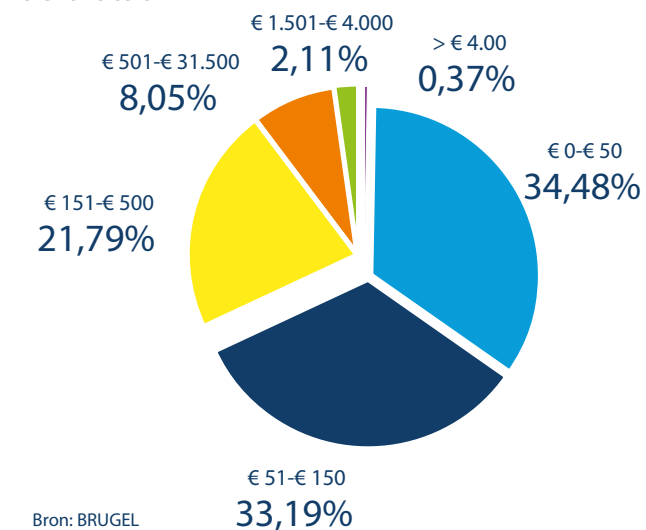
De onderstaande gegevens tonen de bedragen van de openstaande schulden bij de leveranciers op 31 december 2018.

**Tabel 22: Totaal van de verschuldigde bedragen aan de leveranciers op 31/12/2018**

	Elektriciteit	Gas
Actieve afnemers met schulden – Aantal		
Actieve afnemers – Verschuldigd bedrag	€ 11 833 527	€ 10 859 797
Gemiddeld bedrag per actieve afnemer	€ 239	€ 289
Inactieve afnemers met schulden – Aantal	€ 51 735	€ 41 053
Inactieve afnemers – Schuldbedrag dat niet naar oninbare vorderingen werd overgedragen	€ 26 801 179	€ 29 784 548
Gemiddeld bedrag per inactieve afnemer	€ 518	€ 726

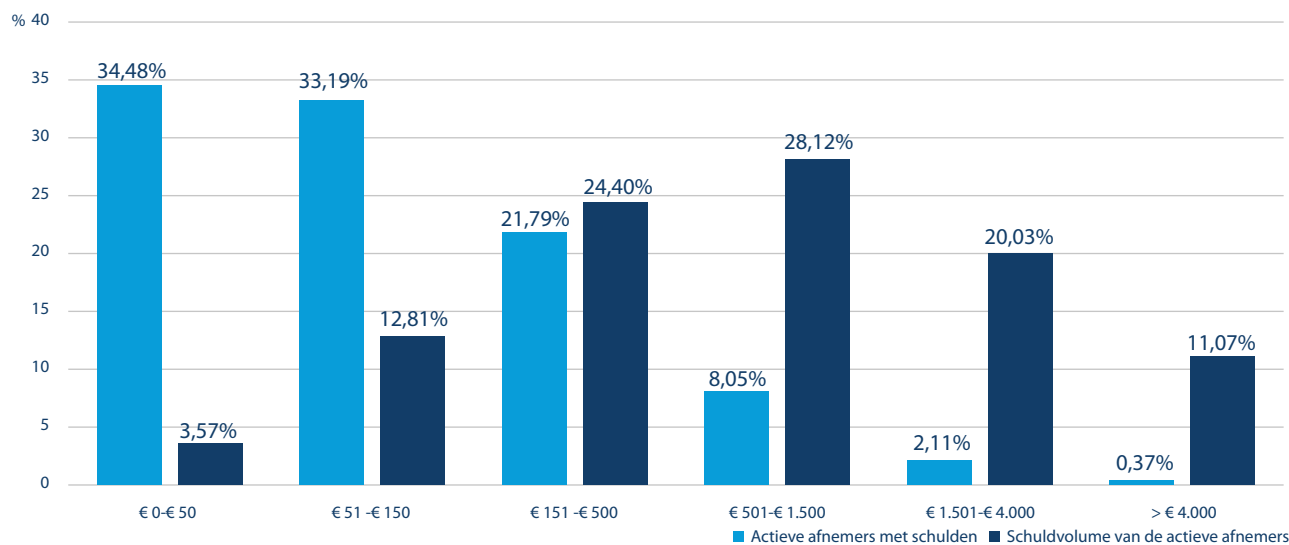
Bron: BRUGEL

**Figuur 52: Verdeling per schijf van het bedrag van de actieve afnemers met betalingsachterstand (in %) voor elektriciteit**



Bron: BRUGEL

**Figuur 53: Schuldvolume per aantal betrokken actieve afnemers voor elektriciteit**



Bron: leveranciers en Sibelga

De bovenstaande grafiek toont, per schijf, het aantal actieve afnemers dat een schuld heeft waarvan het bedrag overeenstemt met de schijf. Deze informatie wordt in het lichtblauw weergegeven.

We hebben overigens, voor diezelfde schijven, het totale bedrag van de schuld bij de leveranciers berekend dat overeenstemt met de grenzen van deze schijf. Dat bedrag wordt in donkerblauw weergegeven.

Het grootste gedeelte van de schulden is geconcentreerd bij een beperkt aantal afnemers. Concreet stellen we vast dat 2,5% van de afnemers verantwoordelijk is voor 31% van het totale schuldbedrag.

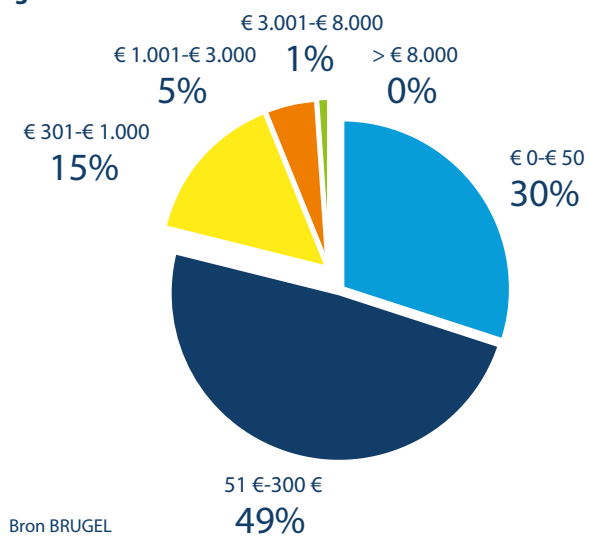
40% van de totale schuld is geconcentreerd bij ongeveer 8,9% van de afnemers, met bedragen van meer dan € 500.

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

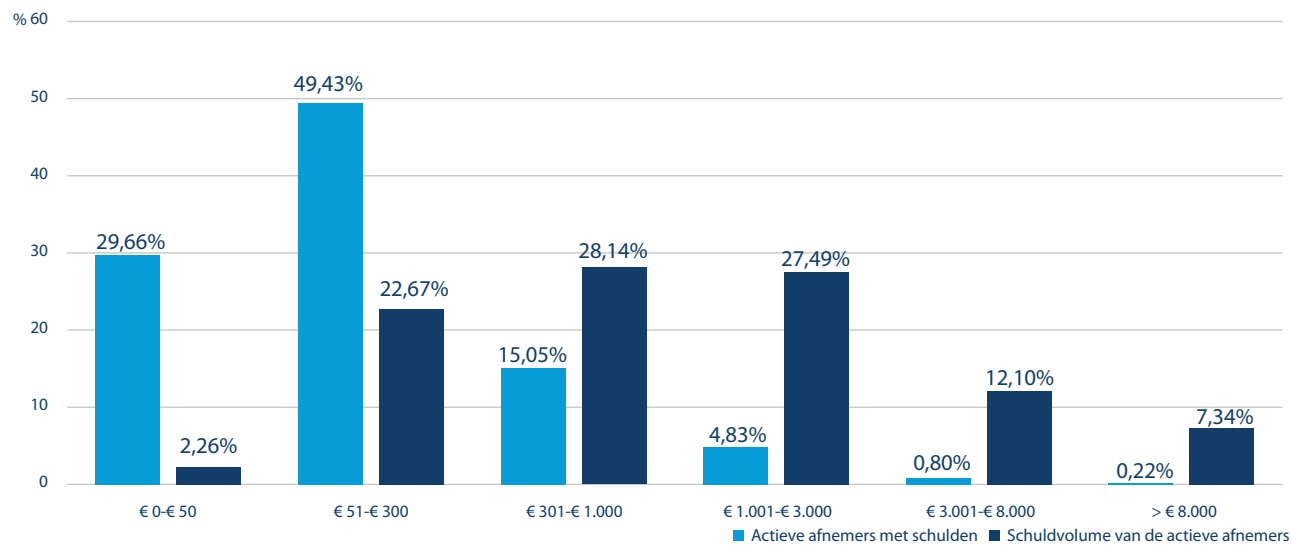
De situatie is onveranderd gebleven sinds onze vorige vaststelling en blijft toenemen voor de hoge schulden!



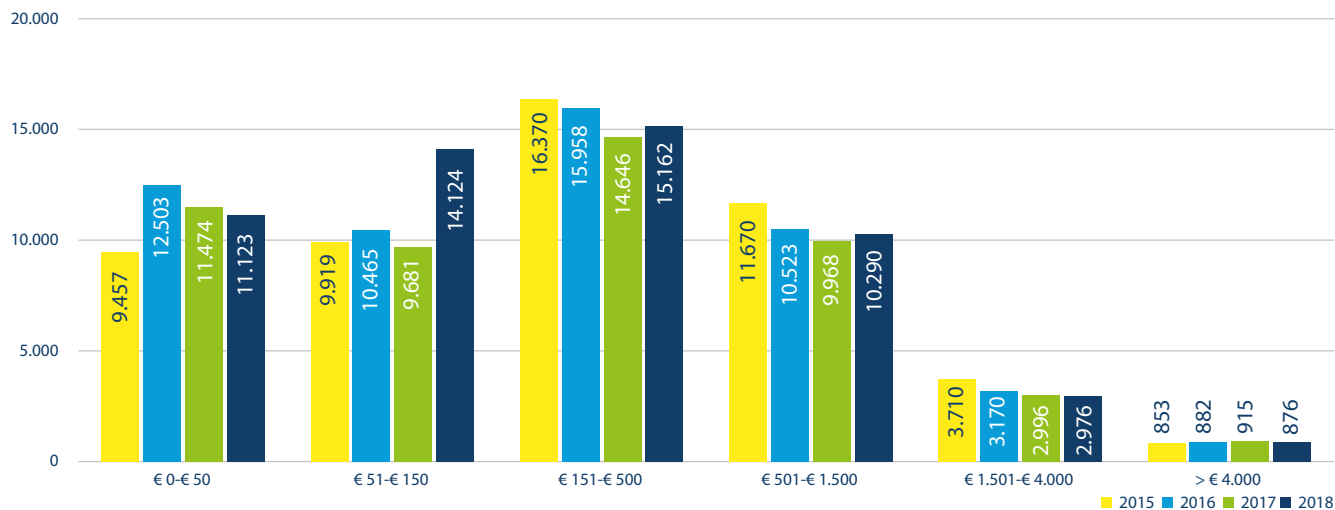
**Figuur 54: Verdeling per schijf van het bedrag van de actieve afnemers met betalingsachterstand (in %) voor gas**



**Figuur 55: Schuldvolume per aantal betrokken actieve afnemers voor gas**



**Figuur 56: Schulden van de inactieve afnemers voor elektriciteit**



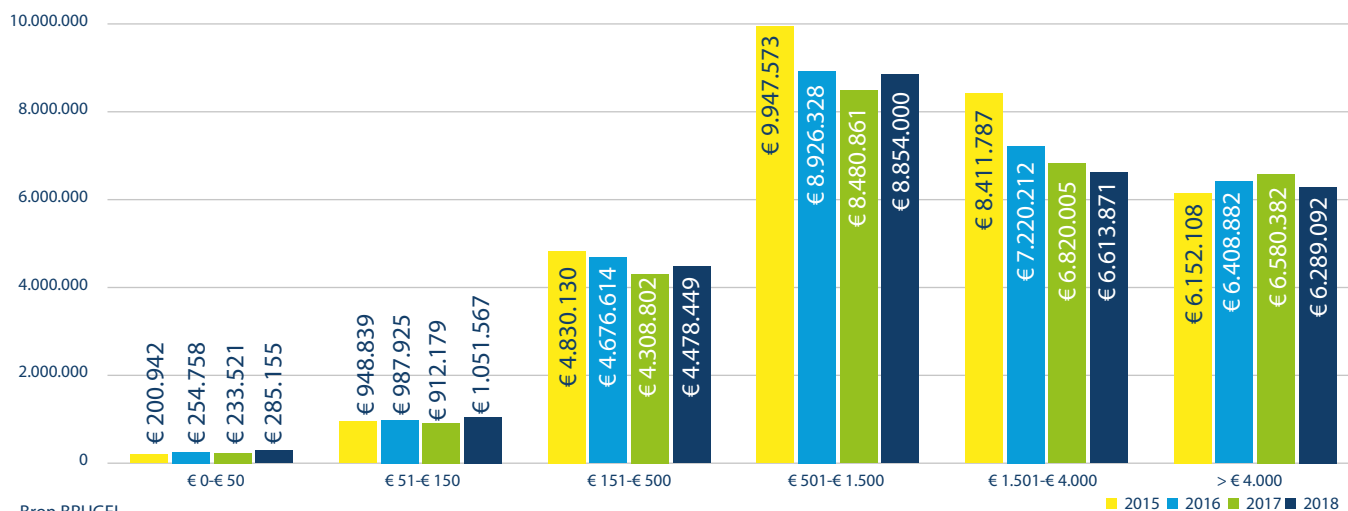
Bron BRUGEL

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

Zoals voor elektriciteit heeft het grootste deel van de schulden, nl. 47% (tegenover 43,5% in 2017) betrekking op bedragen van meer dan € 1.000 en is het gespreid over slechts 6% van de huishoudelijke afnemers met schulden. Ook hier blijven de bedragen van de schulden in de hoogste segmenten stijgen.

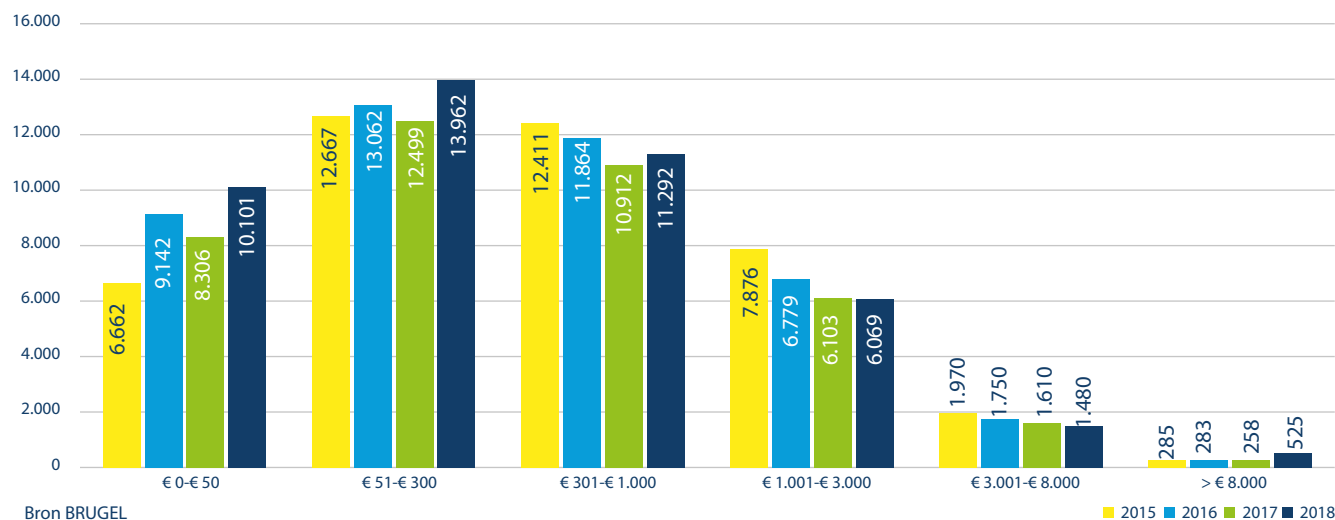
Ook hier is het grootste deel van de schulden geconcentreerd in de hoogste segmenten, namelijk schulden van meer dan € 500. Vergeleken met de vorige

**Figuur 57: Opgelopen schuldenlast van de inactieve afnemers voor elektriciteit**



Bron BRUGEL

**Figuur 58: Schulden van de inactieve afnemers per schijf voor gas – Situatie op 31 december van het jaar**

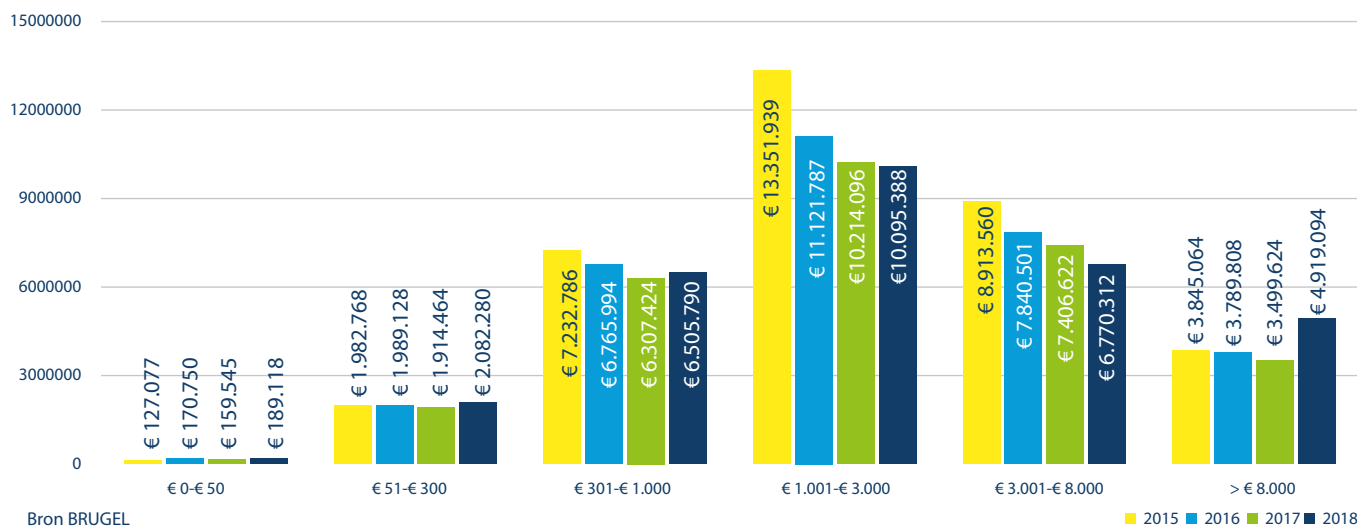


jaren is er een daling in de segmenten van € 500 tot € 4.000 en een stijging in het segment met meer dan € 4.000 aan schulden.

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

Zoals voor de actieve afnemers werden de schuldsegmenten voor gas aangepast en verhoogd ten opzichte van de segmenten elektriciteit. Ook hier stellen we vast dat het grootste gedeelte van de schuld geconcentreerd is in de hoogste segmenten wat, in tegenstelling tot wat we bij de actieve afnemers hebben gezien, begrijpelijker lijkt aangezien een bepaald aantal afnemers met schulden hun leverancier moet verlaten wanneer deze laatste een procedure tot ontbinding van het contract opstart, het ogenblik waarop de schuld is opgelopen en nog moeilijk kan worden terugbetaald.

**Figuur 59: Schulden van de inactieve afnemers per drempelbedrag voor gas – Situatie op 31 december van het jaar**



In tegenstelling tot elektriciteit stellen we voor gas een verhoging vast van het schuldbedrag in zowat alle vermelde segmenten. Meer specifiek in het segment met schulden van meer dan € 8.000, is het totale schuldbedrag in één jaar gestegen van € 3.499.624 tot € 4.919.084, een stijging met 40%.

### 3.8.3 Afsluitingen van de bevoorrading met elektriciteit en gas

#### 3.8.3.1 Algemeen principe

Het principe ‘lex specialis derogat generalis’ betekent dat, telkens als twee of meer normen dezelfde materie behandelen, de meest specifieke norm voorrang krijgt. Het feit dat de specifieke norm voorrang krijgt op de algemene norm wordt gerechtvaardigd door het feit dat de eerste concreter is en vaak beter 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.

#### 3.8.3.2 Ontbinding van een gereguleerd contract

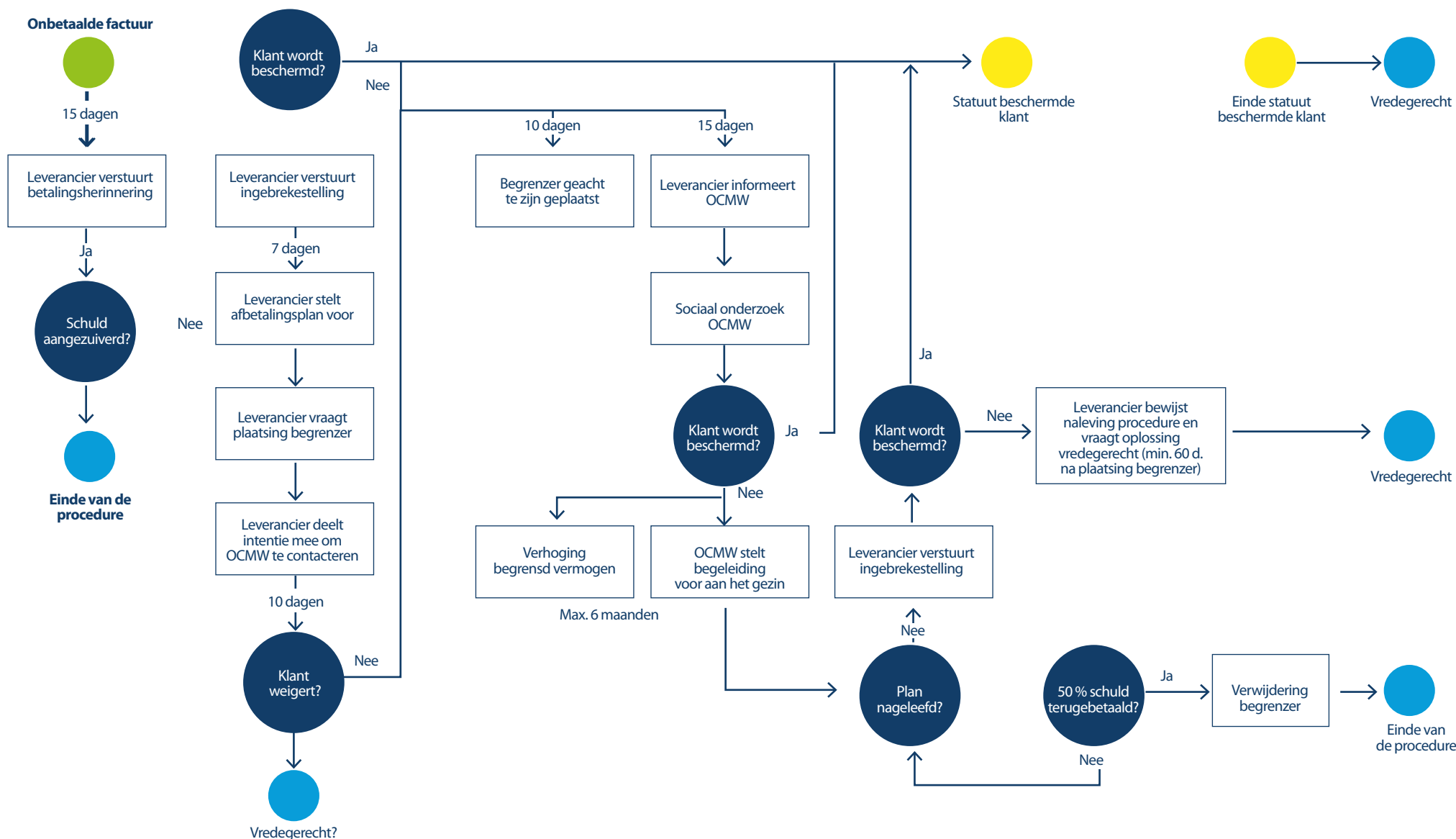
In tegenstelling tot de gewone contracten worden de energiecontracten door de Brusselse wettelijke bepalingen gereguleerd.

Het is dus de bijzondere wet, met name de elektriciteits- en gasordonnanties 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 moet deze leverancier de bepalingen van de ordonnantie naleven (cf. artikel 25sexies, § 4 van de ordonnantie). Dit betekent dat alleen de vrederechter bevoegd is om een energiecontract te beëindigen wegens wanbetaling.

Concreet heeft de leverancier intern een proces voor de ontbinding van contracten opgesteld dat het onderstaande schema volgt. De termijnen van de procedure die in het schema zijn vermeld, stellen de leverancier in staat een prognose voor het ‘einde contract’ van de afnemer en dus voor het einde van zijn bevoorrading te maken.

**Figuur 60: De invorderingsprocedure: van de onbetaalde factuur tot de afsluiting**



Bron: BRUGEL/Sia Partners

### 3.8.3.3 Optreden van de vrederechter

De vrederechters hebben een mate van vrijheid in hun beslissingen over de aanvragen voor de ontbinding van contracten die de commerciële leveranciers of de noodleveranciers indienen.

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

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

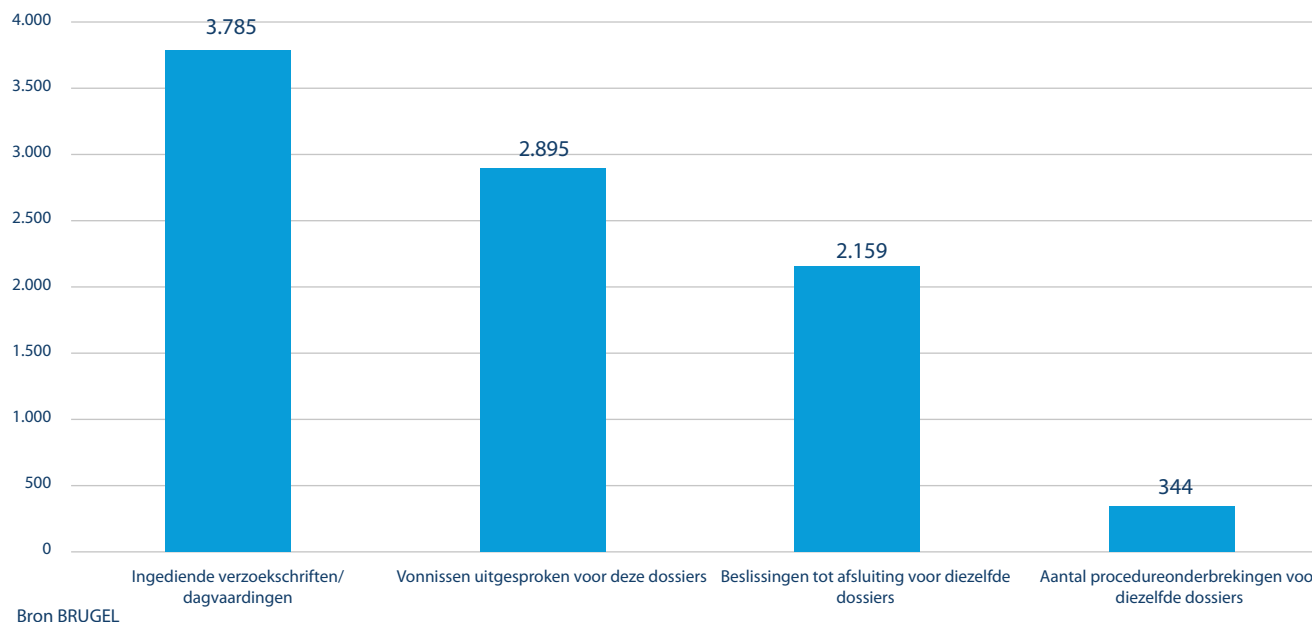
Het is belangrijk te vermelden dat de vrederechters sinds november 2015, als gevolg van een wijziging in de procedures door de minister van Justitie, de dossiers van afnemers die niet op de zitting aanwezig zijn niet langer kunnen analyseren. Ze kunnen de facto niet anders dan het contract ontbinden. Er is dus geen enkele controle op de naleving van de procedures die in de ordonnanties zijn bepaald. Afgezien van de klacht wordt het dossier zelfs niet overgemaakt.

De gegevens in deze figuur hebben enkel betrekking op de activiteiten in verband met de procedures voor de ontbinding van contracten die werden ingeleid in de loop van 2018 en resultaat hebben gehad in datzelfde jaar.

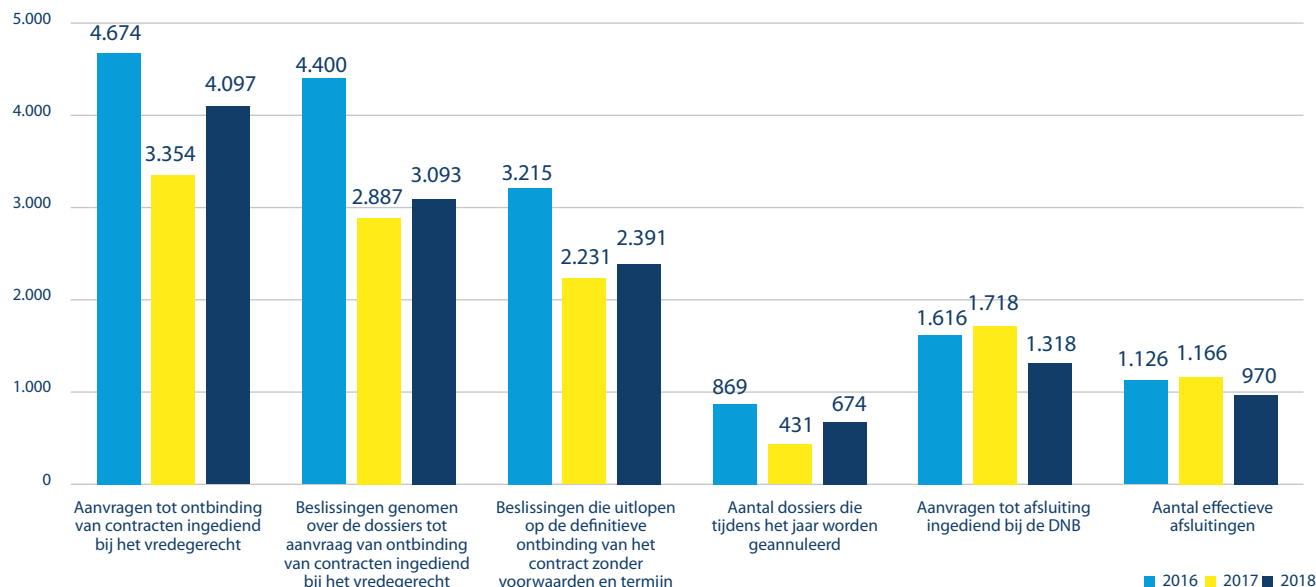
In de praktijk hebben alle leveranciers en SIBELGA 3.785 dagvaardingen/verzoekschriften ingediend die resulteerden in 2.895 vonnissen waarbij in 2.159 gevallen een beslissing tot afsluiting werd uitgesproken.

De gevolgen van de indiening van de dagvaardingen/verzoekschriften ingediend in 2018 kunnen dus worden verwacht in de loop van 2019.

**Figuur 61: De verschillende stappen van de procedure in cijfers voor 2018**



**Figuur 62: De ontbinding van het energiecontract per fase en in cijfers, ongeacht het jaar van indiening van het dossier**



Bron BRUGEL

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

In 2018 werden 4.097 aanvragen ingediend bij de griffies van de Brusselse vrederechten tegenover 3.354 in 2017. Ze leidden tot 970 effectieve afsluitingen in 2018 (tegenover 1.166 in 2017).

Het zeer hoge aantal door de leveranciers ingediende afsluitingsverzoeken heeft verschillende oorzaken:

- de leveranciers worden zich bewust van het gewicht van de schuld van de huishoudelijke afnemers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, gekoppeld aan het steeds kleinere aandeel van de commodity in de

eindfactuur en de daling van de winstmarge op het commoditygedeelte. Deze evolutie verhoogt het risico voor de leverancier aanzienlijk;

- een toenemende automatisering en efficiëntie van de systemen, die de behandelingstermijn heeft verkort;
- het meer systematisch indienen van aanvragen tot ontbinding via een dagvaarding in plaats van een verzoekschrift.

Het verschil tussen het aantal aanvragen voor ontbinding van contracten en het effectieve aantal afsluitingen valt te verklaren doordat in 40% van de gevallen de afnemer 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.

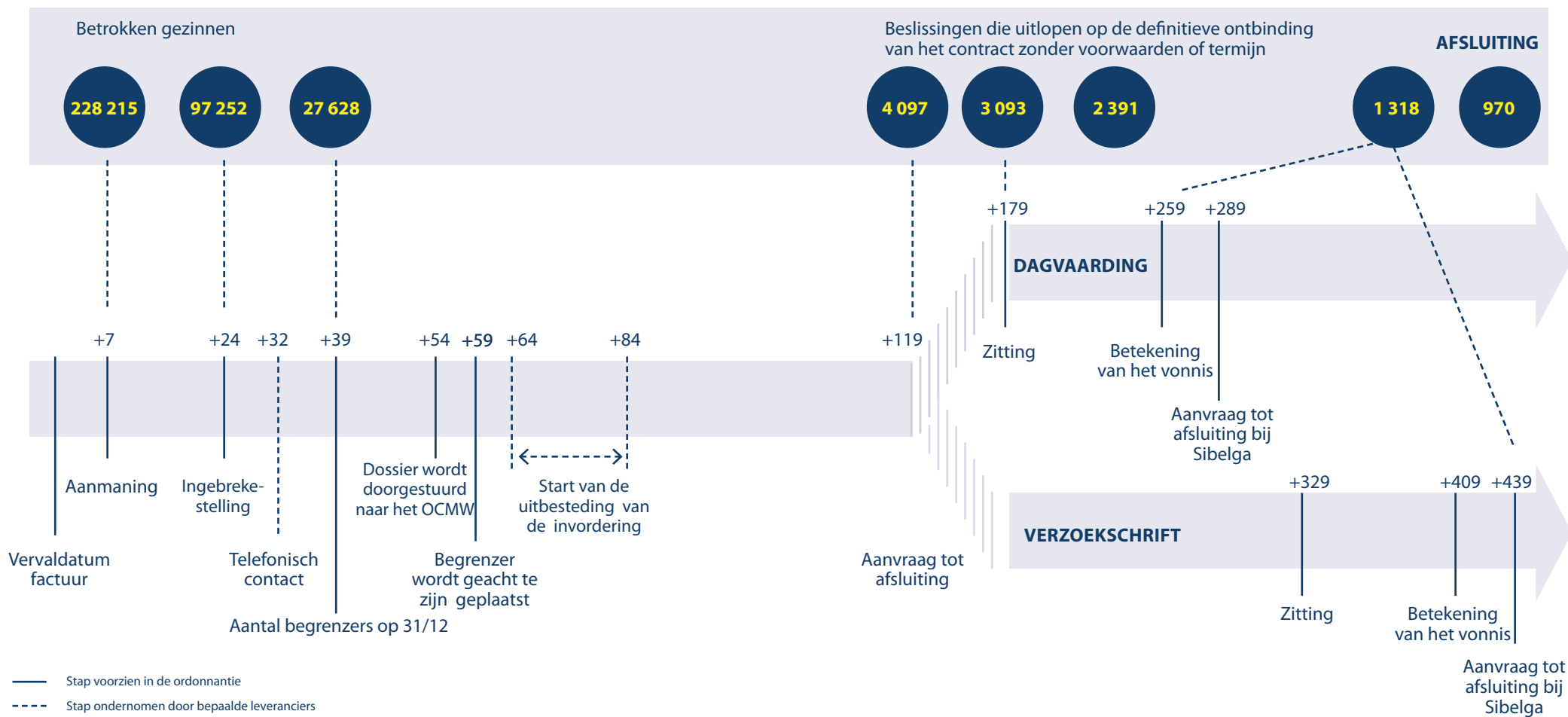
De leveranciers zijn zich zeer goed bewust van deze handelswijzen en van het feit dat het vrijwel volledige bedrag van de schulden nooit zal worden geïnd. Voor de leverancier is het echter belangrijk om het contract zo snel mogelijk te ontbinden en zo het financiële verlies te beperken, zelfs als de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

De leveranciers hebben bijgevolg twee mogelijkheden: ofwel laten ze het contract ontbinden door de rechtbank, wetende dat de termijnen lang zijn en de schuld zal blijven oplopen, ofwel beëindigen ze het contract op een wettelijke manier door het niet te hernieuwen op de vervaldag. Ze passen in dit geval het 'End Of Contract'-scenario (EOC) toe dat hierna wordt uiteengezet.

**Figuur 63: De invorderingsprocedure in fasen en in aantal betrokken gezinnen**

## Uitstel van de procedure – elektriciteit

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



Bron BRUGEL/Sia Partners



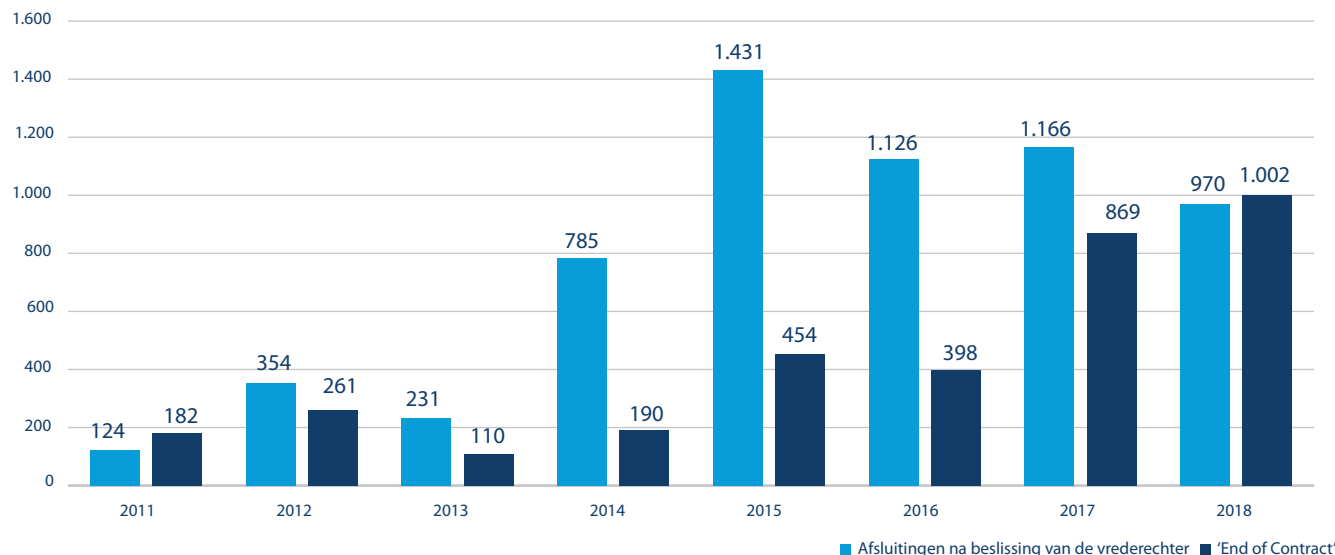
### 3.8.3.4 Aantal 'cut off'- en 'End of Contract'-afsluitingen

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 1.972 gevallen.

Zoals reeds eerder vermeld in dit verslag gebruiken de meeste leveranciers die actief zijn in het Brusselse huishoudelijke segment in geval van wanbetaling door een afnemer twee scenario's: de procedure voor het vrederecht of die van de niet-verlenging van het leveringscontract. Deze interne analyse door de leverancier houdt rekening met verschillende parameters: het bedrag

van de schuld, de resterende periode tot het einde van het contract, het herhaalde karakter van de wanbetalingen, de kostprijs van de procedure voor het vrederecht. Concreet betekent dit dat een afnemer 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 termijn, 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'-procedure van de leveranciers met een afsluiting. Heel wat afnemers richten zich tot een andere leverancier. Een groot deel van hen wordt jammer genoeg afgesloten, onder wie de meest kwetsbare afnemers.

**Figuur 64: Aantal afsluitingen na beslissing van de vrederechter en aantal afsluitingen in het kader van een 'End of Contract' van 2011 tot 2018**



Gegevens Sibelga

### 3.8.3.5 Afsluitingen na een problematische verhuizing

Bij een verhuizing bepaalt de Brusselse wetgeving dat het leveringscontract wordt voortgezet op het nieuwe adres van de afnemer en volgens dezelfde voorwaarden.

Deze bepaling is niet van toepassing in de volgende vier gevallen:

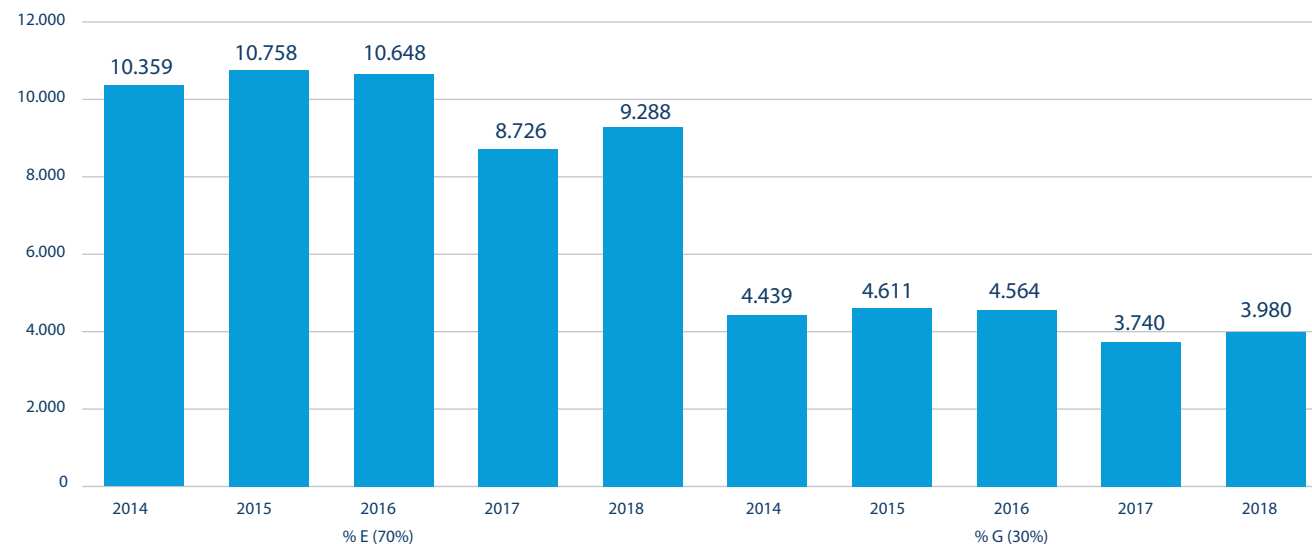
- de afnemer ontbindt het leveringscontract vanaf de datum van de verhuizing;
- de afnemer sluit een contract af met een andere leverancier vanaf de datum van de verhuizing;
- de afnemer verhuist naar een ander gewest;
- de afnemer trekt in bij een andere afnemer die reeds een leveringscontract heeft.

Zowel de intredende als uitgaande afnemer moeten de datum van hun intrek/verhuizing meedelen aan hun respectieve leverancier, alsook de meterstanden met het oog op de facturatie van hun verbruik.

In de praktijk komt het echter voor dat een leverancier op de hoogte wordt gebracht van de verhuizing van een van zijn afnemers, maar dat er zich geen nieuwe afnemer aanmeldt op het betrokken leveringspunt. Het eventueel afgenomen verbruik kan in dit geval aan geen bepaalde afnemer worden toegekend en wordt bijgevolg gelijkgesteld met een onrechtmatige afname van elektriciteit of gas van het net.

In dit geval wordt de MOZA-procedure<sup>21</sup> in werking gesteld, die tot de volgende afsluitingen kan leiden:

**Figuur 65: Aantal energieafsluitingen als gevolg van een MOZA van 2014 tot 2018 (E en G)**



Bron Sibelga

De bovenstaande gegevens tonen de afsluitingen in het kader van deze procedure.

De gegevens voor deze eerste reporting over het MOZA-scenario zijn ons door de netbeheerder meegedeeld en kunnen niet worden opgesplitst per energietype. Om het aantal gezinnen waarop deze afsluitingen betrekking hebben cijfermatig weer te geven, hebben we een verdeelsleutel van 70/30 gehanteerd, waarbij 70% van de gezinnen zowel gas als elektriciteit afneemt. De hierboven vermelde gegevens hebben uitsluitend betrekking op de huishoudelijke afnemers.

Als we deze gegevens analyseren in samenhang met de MOZA-scenario's die door de leveranciers in 2018 werden opgestart, meer bepaald 29.487 procedures voor elektriciteit, kunnen we stellen dat een op de drie MOZA-aanvragen tot de afsluiting van een leveringspunt leidt.

Deze vaststelling roept vragen op. BRUGEL zal binnenkort een gedetailleerde studie over deze problematiek voorleggen.

21 Move Out Zonder Afspraak

### 3.8.3.6 Afbetalingsplannen

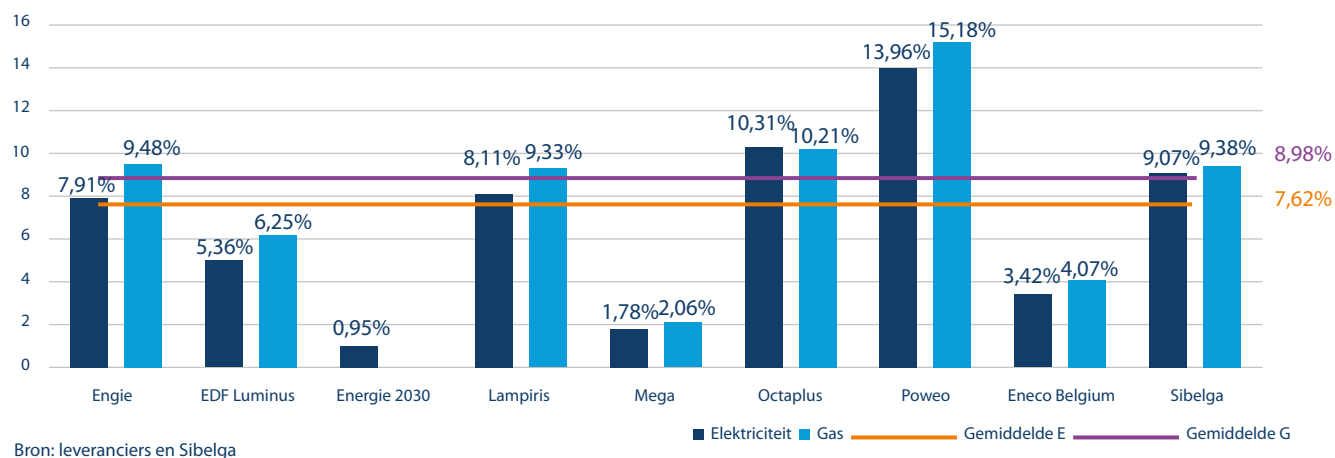
De gas- en elektriciteitsordonnanties bepalen dat de leverancier een redelijk afbetalingsplan voorstelt om de achterstallige facturen te betalen. De leveranciers zijn meestal geneigd om een afbetalingsplan over een beperkte periode voor te stellen en hebben elk een eigen commercieel beleid. Deze afbetalingsplannen worden meestal toegekend op basis van de betalingsgeschiedenis van de afnemer, 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 een OCMW over een afbetalingsplan onderhandelt.

Voor elektriciteit hebben de leveranciers in 2018 gemiddeld een afbetalingsplan toegekend aan 7,6% van de huishoudelijke afnemers.

Voor gas hebben de leveranciers in 2018 gemiddeld een afbetalingsplan toegekend aan 9% van de huishoudelijke afnemers.

De situatie is vrij vergelijkbaar met 2017.

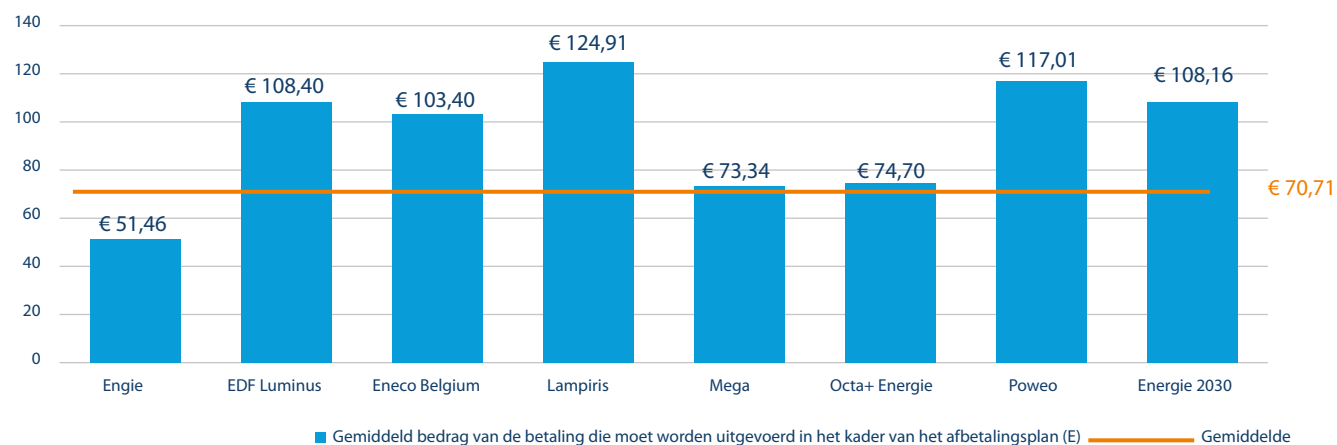
**Figuur 66: Aantal toegekende afbetalingsplannen voor elektriciteit en gas (uitgedrukt per leverancier en in percentage van de huishoudelijk afnemers)**



Er werden grote verschillen vastgesteld tussen de leveranciers inzake de gemiddelde bedragen van de afbetalingsplannen van de actieve en inactieve afnemers. Dat verschil is het resultaat van het beleid dat elke leverancier voert voor de recuperatie van vorderingen. Sommige leveranciers staan langdurige afbetalingsplannen toe, andere wenden zich meteen tot het vredegerecht of opteren voor de niet-verlenging van het contract.

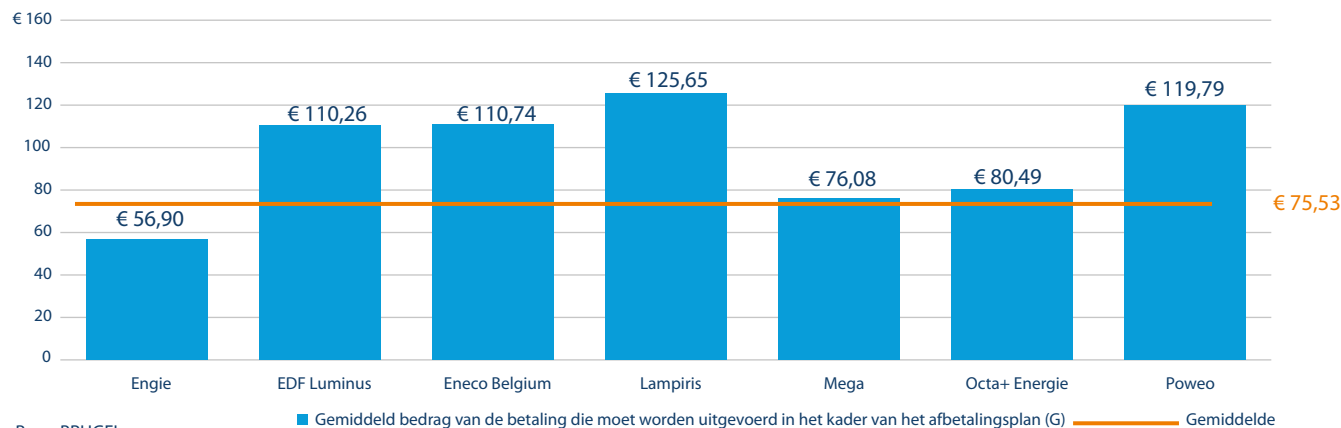
Het gaat hier om gemiddelde bedragen van € 70,7/maand voor elektriciteit en € 75,5/maand voor gas.

**Figuur 67: Gemiddeld jaarlijks bedrag van de afbetalingsplannen voor elektriciteit**



Bron: BRUGEL

**Figuur 68: Gemiddeld jaarlijks bedrag van de afbetalingsplannen voor gas**



Bron: BRUGEL

## 4 Informatie voor de consument

In het kader van haar informatieopdrachten heeft BRUGEL de taak een proactieve en kwaliteitsvolle externe communicatie te ontwikkelen. Als Brusselse regulator van de gas- en elektriciteitsmarkt beheert BRUGEL immers een aantal thema's die alle inwoners en ondernemingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aanbelangen. Een regelmatige communicatie over deze verschillende thema's is dan ook belangrijk.

Daarom onderneemt BRUGEL sinds meerdere jaren diverse communicatieacties. De volledige vernieuwing van de website in 2017 is daar een voorbeeld van.

In 2018 werd dit beleid voortgezet met de ontwikkeling van verscheidene communicatiemiddelen.

### 4.1 Videoanimaties

Met het oog op een duidelijke en didactische communicatie met onze verschillende doelpublieken heeft BRUGEL een aantal videofilmpjes gemaakt over diverse onderwerpen, om ze beter te doen begrijpen.

Met dit communicatiemiddel kunnen wij onze inhoud toegankelijk maken voor een groter publiek en onze informatie vulgariseren. De videofilmpjes geven ons bovendien een grotere zichtbaarheid dankzij een originele, duidelijke en pedagogische communicatie.

Gelet op de thema's die in de filmpjes aan bod komen, is het ook belangrijk dat ze zo veel mogelijk mensen bereiken.

Daarom hebben we beslist om ze niet alleen in het Frans en het Nederlands te ondertitelen – ten behoeve van slechthorende personen – maar ook in meerdere andere talen. Op die manier bereiken we ook mensen die niet noodzakelijk Frans of Nederlands begrijpen. Brussel is immers een kosmopolitisch gewest en het is essentieel om niemand uit te sluiten van onze boodschappen van algemeen nut. We hebben ons gebaseerd op de talen die in Brussel het meest worden gesproken (bronnen : Marnixplan en de FOD Economie) om de video's in 11 talen te ondertitelen (Frans, Nederlands, Engels, Spaans, Duits, Italiaans, Roemeens, Pools, Arabisch, Perzisch en Turks).

#### 4.1.1 Denk aan gas & elektriciteit wanneer u in het Brussels Gewest verhuist

In februari 2018 hebben we ons eerste videofilmje uitgebracht. Het thema ervan was de verhuizing.

Een verhuizing is een delicaat moment in het leven van een consument, want ze leidt tot een verandering van gebruiker op een leveringspunt voor gas en elektriciteit. Om problemen te vermijden, is het dus belangrijk om naast andere praktische zaken ook aan gas en elektriciteit te denken wanneer u van adres verandert.

Dit videofilmje verscheen niet alleen op de pagina met verhuisinformatie van onze website, maar ook op ons YouTube-kanaal en onze sociale media (Facebook en LinkedIn). Bovendien konden de verschillende OCMW's van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest het filmje downloaden om het in hun wachtruimtes te vertonen.

Dit videofilmje zal ook centraal staan in onze toekomstige communicatiecampagne, in 2019, over het energieovernamedocument.



### 4.1.2 Beschermd afnemer worden

Het tweede videofilmje, dat in juli 2018 uitkwam, ging over het statuut van beschermd afnemer en de stappen die men moet zetten om dit statuut te verkrijgen.

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft het statuut van beschermd afnemer in het leven geroepen voor afnemers die problemen hebben met de betaling van hun facturen voor gas en/of elektriciteit. Omdat de stappen die men moet zetten om dit statuut te verkrijgen ingewikkeld kunnen lijken, was het essentieel om de informatie te vulgariseren en begrijpelijk te maken voor een groot publiek.



Ook dit videofilmje verscheen op onze website, ons YouTube-kanaal en onze sociale netwerken (Facebook en LinkedIn). De OCMW's van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest konden dit filmje eveneens downloaden om het op grotere schaal te verspreiden.

### 4.1.3 Hoe uw groenestroomcertificaten verkrijgen?

Het laatste videofilmje dat in 2018 werd gemaakt en uitgezonden, ging over de groenestroomcertificaten en meer bepaald over de manier waarop prosumers<sup>22</sup> ze kunnen verkrijgen en valoriseren.



Na de vernieuwing van het extranet van BRUGEL werd de procedure voor het doorgeven van de productiemeterstanden gewijzigd, en wij hebben hiervan geprofiteerd om een videofilmje te maken voor de eigenaars van productie-installaties voor hernieuwbare energie. We wilden heel duidelijk en visueel uitleggen hoe prosumers hun productie-index moeten insturen om

groenestroomcertificaten te verkrijgen, en hoe zij ze kunnen valoriseren.

Dit filmje, dat eveneens via onze website en de sociale netwerken (YouTube, Facebook en LinkedIn) werd verspreid, is tot nu toe het vaakst bekeken.

<sup>22</sup> Prosumer is een kofferwoord om een gebruiker die ook produceert aan te duiden. Dit is dus een gebruiker van het elektriciteitsdistributienet die een toegangspunt heeft om elektriciteit van het laagspanningsnet af te nemen maar ook een decentrale productie-eenheid waarmee hij elektriciteit op het elektriciteitsdistributienet kan injecteren.

## 4.2 Massamediacampagne

In december 2018 heeft BRUGEL een massamediacampagne gelanceerd. Het was de bedoeling om vooral de gezinshoofden in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te bereiken, door media te gebruiken die snel een groot publiek en een brede doelgroep kunnen aanspreken.

De gekozen periode gaf ons de kans om in te spelen op de actualiteit en zo goed mogelijk te antwoorden op de vragen van de Brusselaars. Zo konden we onze rol als neutrale informatiebron voor de Brusselse consumenten ten volle spelen.

Ter herinnering, in november en december 2018 had het energienieuws vooral betrekking op de elektriciteitsprijzen, na de stopzetting van meerdere Belgische kernreactoren, en op de risico's van een afschakeling.

De gekozen boodschap had dus tot doel de inwoners van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aan te sporen om na te denken over hun energiecontract en meer bepaald over het nut om wel of niet van leverancier te veranderen.

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

**MOET IK  
NU VAN  
ELEKTRICITEITS-  
LEVERANCIER  
VERANDEREN?**

Steek uw  
licht op bij  
**BRUGEL**

U volgt de energieprijzen op de voet? Dan is het nu het moment om uw contract goed te bekijken. Surf naar [brugel.brussels](http://brugel.brussels) en kies voor energie aan de best mogelijke voorwaarden.

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

[brugel.brussels](http://brugel.brussels)

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

**BLIJF IK BEST  
TROUW  
AAN MIJN  
ELEKTRICITEITS-  
LEVERANCIER?**

Steek uw  
licht op bij  
**BRUGEL**

U volgt de energieprijzen op de voet? Dan is het nu het moment om uw contract goed te bekijken. Surf naar [brugel.brussels](http://brugel.brussels) en kies voor energie aan de best mogelijke voorwaarden.

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

[brugel.brussels](http://brugel.brussels)



Er werd geopteerd voor verschillende mediakanalen om de sleutelboodschap te verspreiden.

#### 4.2.1 Affiches

De campagne voorzag in een drievoudige aanplakking in het hele Brussels Hoofdstedelijk Gewest, meer bepaald:

- affiches in A2-formaat op 400 plaatsen in Brussel,
- affiches van 2 m<sup>2</sup> op 60 bussen/trams van de MIVB,
- affiches van 2 m<sup>2</sup> op 150 panelen van Clear Channel.

#### 4.2.2 Radiocampagne

De affichecampagne werd ondersteund met een radiocampagne die van 5 tot 18 december in de ether was. Er werden twee radiospots opgenomen en uitgezonden op:

- Bel Bxl – 88 uitzendingen
- Contact Bxl – 88 uitzendingen
- Nostalgie Bxl Fr – 88 uitzendingen
- Viva Bxl – 88 uitzendingen
- Nostalgie Brussel NL – 88 uitzendingen

61% van de Franstalige Brusselse luisteraars en 21% van de Nederlandstalige Brusselse luisteraars hebben via deze radiostations onze spots kunnen horen.

#### 4.2.3 Facebook

Naast deze twee mediakanalen werd eveneens een Facebookcampagne gelanceerd. Om een zeer breed doelpubliek te bereiken, werd geopteerd voor een overkoepelende reclamecampagne, ondersteund door doelgerichte posts op de Facebookpagina van BRUGEL (<https://www.facebook.com/BRUGEL.brussels>).

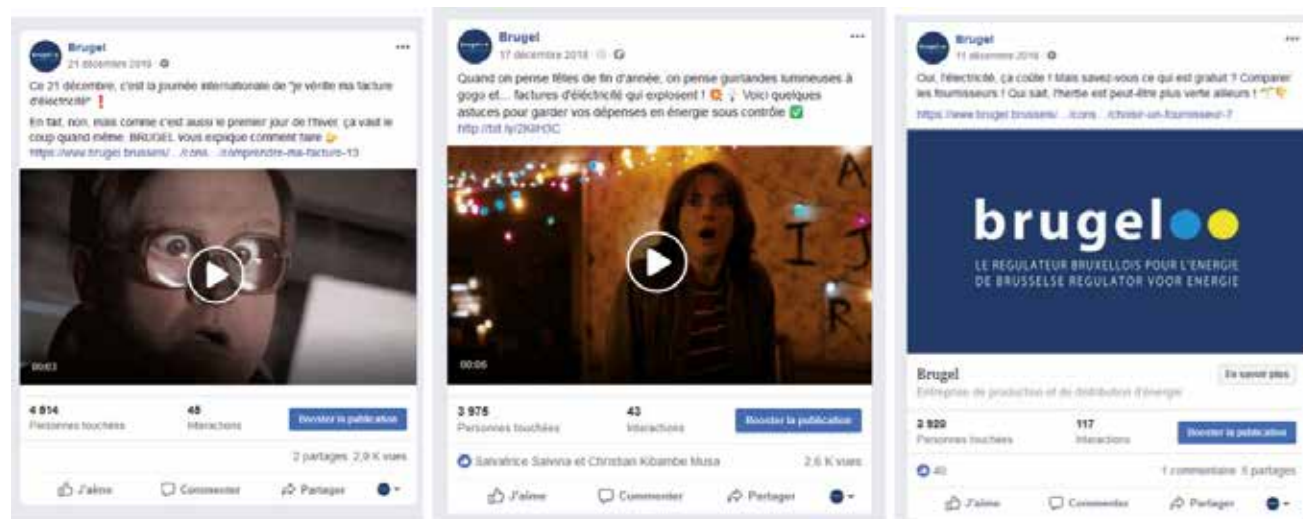
#### 4.2.3.1 Overkoepelende reclamecampagne

Deze overkoepelende reclamecampagne werd opgedeeld in twee fasen. De eerste fase bestond uit een reclamecampagne die gericht was op de naambekendheid van het merk. Tijdens deze eerste fase hebben we 378.419 personen kunnen bereiken. De tweede fase van de campagne was bedoeld om verkeer te genereren naar de website van BRUGEL. Dat heeft ons 2.988 kliks opgeleverd en we konden 100.311 personen bereiken.

#### 4.2.3.2 Doelgerichte posts

De doelgerichte posts dienden als ondersteuning van de overkoepelende reclamecampagne. Ze waren bedoeld om verkeer te genereren op de website, reacties los te maken (likes en comments) en de pagina van BRUGEL te doen delen. Er werden acht berichten gepost in drie talen, die bijna 11.500 reacties hebben opgeleverd, waarmee we de belangstelling konden wekken van 40.480 personen en 67.197 personen konden bereiken.

Voorbeelden van posts:



#### 4.2.4 Website

Ook de website van BRUGEL stond in het teken van de massamediacampagne. Bij het openen van de BRUGEL-website verscheen een pop-up en er was een specifieke pagina aangemaakt voor de campagne. Op deze pagina werden allerlei vragen beantwoord die de Brusselaars zich kunnen stellen.

Tijdens de looptijd van de campagne werd een verhoogd verkeer naar de website vastgesteld, met een gebruikerstoename van 157%.



# 5 De openbaredienstverplichtingen ten laste van SIBELGA

## 5.1 Controle van de ODVP

De openbaredienstverplichtingen ten laste van de netbeheerder worden bepaald in de ordonnantie van 14 december 2006<sup>23</sup>.

Elk jaar moet de DNB aan de regering, vóór 1 oktober van het jaar dat voorafgaat aan zijn aanvraag, een programma voor de uitvoering van zijn verplichtingen inzake openbare diensten (ODV) bezorgen.

Hij dient eveneens de regering een verslag te bezorgen over de uitvoering van zijn openbaredienstverplichtingen, en dit vóór 31 maart van het jaar dat volgt op het boekjaar.

Zowel het programma als het verslag over de uitvoering bevatten een volledige beschrijving van de verschillende opdrachten, alsook de budgetramingen voor het ODV-programma of het bestede budget voor het verslag over de uitvoering van de openbaredienstverplichtingen.

Deze documenten worden onderworpen aan een advies dat BRUGEL ter goedkeuring aan de regering voorlegt.

## 5.2 De kostprijs van de openbaredienstverplichtingen

Globaal is de kostprijs van de openbaredienstverplichtingen sinds 2007 stabiel gebleven. De tegenovergestelde tabellen bevatten de grote posten van deze kosten en hun financieringswijze.

BRUGEL geeft een meer gedetailleerde analyse van de ODV-kosten die geen sociaal karakter hebben in haar advies over het verslag over de uitvoering van de openbaredienstopdrachten van SIBELGA voor 2018.

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 inzake de ODV: nauwelijks 3% van het totale budget.

Hoewel het drie keer hoger is dan het budget voor de activiteit beschermde afnemers, blijft het budget voor de plaatsing en verwijdering van begrenzers eveneens beperkt: het vertegenwoordigt 10% van het budget voor elektriciteit.

## 5.3 Financiering van de openbaredienstverplichtingen in 2018 voor elektriciteit en gas

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

<sup>23</sup> Zie hoofdstuk IV, artikelen 24 tot 25noviesdecies, in het bijzonder artikel 24bis.

**Tabel 23: Overzicht van de kosten 'Elektriciteit'**

	Kosten		Financiering
	Begroting 2018	Besteed in 2018	Tarief Gridfee
Plaatsing en verwijdering van vermogensbegrenzers	€ 3.114.112	€ 3.082.546	€ 3.082.546
Activiteit beschermde afnemers	€ 1.206.577	€ 1.226.515	€ 1.226.515
Openbare verlichting	€ 25.094.628	€ 23.777.037	€ 23.777.037
<i>Constructie</i>	€ 13.282.131	€ 12.275.276	€ 12.275.276
<i>Onderhoud en herstellingen</i>	€ 5.455.759	€ 5.337.401	€ 5.337.401
<i>Elektriciteitsverbruik</i>	€ 6.356.739	€ 6.164.360	€ 6.164.360
Follow-up / Ombudsman	€ 369.909	€ 290.246	€ 290.246
Beurzen en feestelijkheden	€ 282.121	€ 94.985	€ 94.985
<b>TOTAAL programma</b>	<b>€ 30.067.347</b>	<b>€ 28.471.328</b>	<b>€ 28.471.328</b>
		95%	100%

**Tabel 24: Overzicht van de kosten 'Gas'**

	Kosten		Financiering
	Begroting 2018	Besteed in 2018	Tarief Gridfee
Activiteit beschermde afnemers	€ 985.230	€ 900.589	€ 900.589
Veiligheid van de binnengasinstallaties	€ 689.283	€ 722.944	€ 722.944
Plaatsing van gasstoppen	€ 106.720	€ 54.920	€ 54.920
Follow-up / Ombudsman	€ 226.719	€ 177.892	€ 177.892
Conversie van arm gas naar rijk gas	€ 0	€ 68.137	€ 68.137
<b>TOTAAL programma</b>	<b>€ 2.007.953</b>	<b>€ 1.924.482</b>	<b>€ 1.924.482</b>
		96%	100%

## 5.4 Advies van BRUGEL betreffende de openbaredienstverplichtingen

BRUGEL geeft een positief advies over de activiteiten met sociaal karakter die worden voorgesteld in het verslag van de netbeheerder over de uitvoering van zijn opdrachten betreffende elektriciteit en gas voor het jaar 2018 en stelt aan de regering voor om dit verslag goed te keuren.

## 6 De productie van hernieuwbare stroom door particulieren

### 6.1 Productiepark groene stroom

Tabel 25 bevat het aantal en het vermogen, uitgesplitst per technologie, van de installaties voor de productie van groene stroom in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest **die momenteel gecertificeerd zijn**<sup>24</sup> of waarvan de certificeringsprocedure lopend is<sup>25</sup>, eind 2018 in gebruik waren en aanspraak kunnen maken op groenestroomcertificaten (GSC). Het is belangrijk op te merken dat deze cijfers, hoewel ze de uiteindelijke realiteit sterk benaderen, voorlopig zijn. De installaties die reeds voor eind 2018 in werking werden gesteld, zullen immers ook nog bij BRUGEL geregistreerd worden na de opmaak van dit verslag.

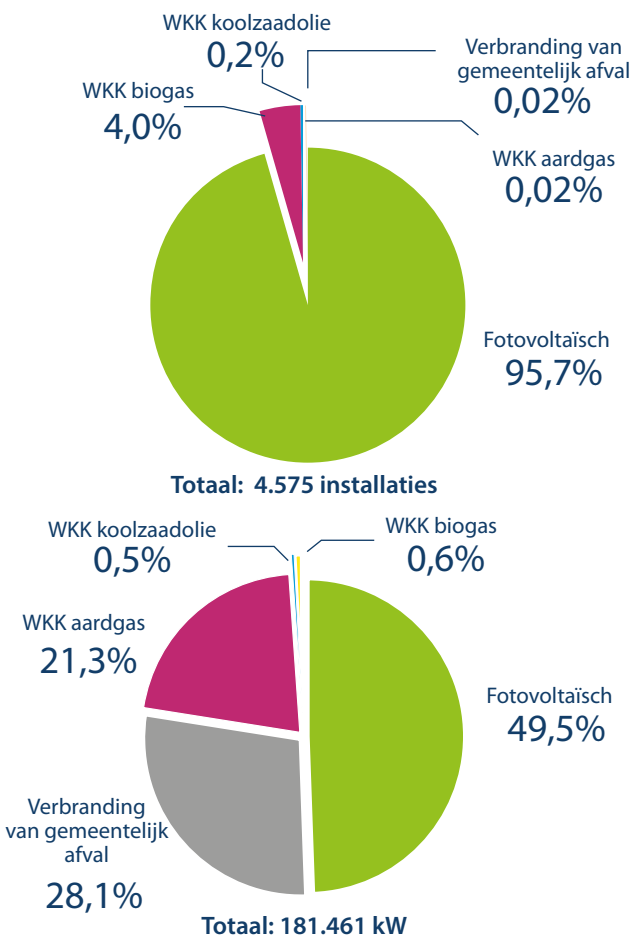
De drie technologieën die eind 2018 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aanwezig waren, zijn fotovoltaïsche installaties (FV), warmtekrachtkoppeling en de stoomturbines gekoppeld aan de afvalverbrandingsoven van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest<sup>26</sup>. De warmtekrachtkoppelingeninstallaties worden gevoed met drie brandstoffen: aardgas, biogas en vloeibare biomassa in de vorm van koolzaadolie.

Zoals aangegeven in de onderstaande tabellen en figuren zijn de meeste installaties voor de productie van groene stroom die eind 2018 in het BHG waren gevestigd FV-installaties (4.380 installaties, ofwel 96%). De rest bestaat uit warmtekrachtkoppelingeninstallaties (194 installaties, ofwel 4%) en de afvalverbrandingsoven. De warmtekrachtkoppelingeninstallaties worden hoofdzakelijk gevoed met aardgas (184 van de 194 installaties). Eind 2018 waren negen warmtekrachtkoppelingeninstallaties op biomassa en een enkele warmtekrachtkoppelingeninstallatie op vloeibaar biogas in gebruik.

**Tabel 25: Park voor de productie van groene stroom dat eind 2018 in gebruik was**

	Aantal		Vermogen	
	[~]	[%]	[kW]	[%]
Fotovoltaïsch	4.380	95,7%	89.877	49,5%
WKK	194	4,2%	40.584	22,4%
Aardgas	184	4,0%	38.577	21,3%
Koolzaadolie	9	0,2%	907	0,5%
Biogas	1	0,02%	1.100	0,6%
Verbranding van gemeentelijk afval	1	0,02%	51.000	28,1%
<b>Totaal</b>	<b>4.575</b>	<b>100%</b>	<b>181.461</b>	<b>100%</b>

**Figuur 69: Aantal installaties en geïnstalleerd vermogen eind 2018, uitgesplitst per technologie**



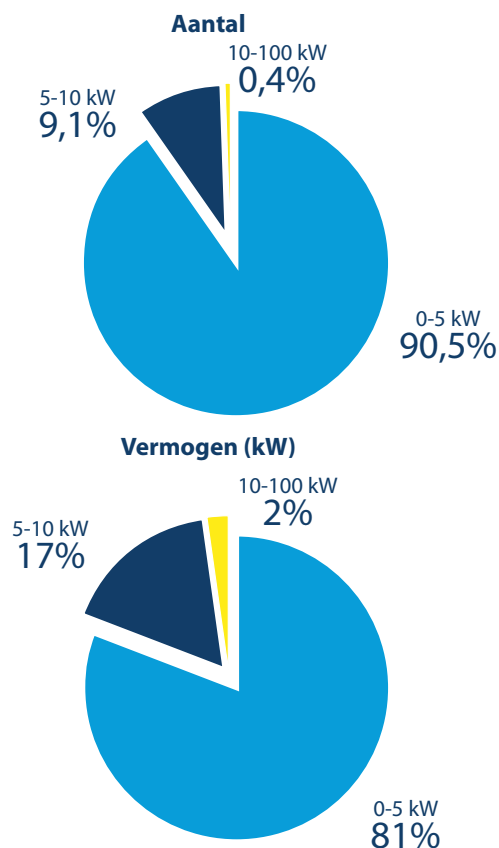
<sup>24</sup> Als een installatie niet geregistreerd is, is BRUGEL niet op de hoogte van haar bestaan.

<sup>25</sup> Situatie op 2 augustus 2019

<sup>26</sup> De enige door BRUGEL gecertificeerde windturbine-installatie is niet als zodanig vertegenwoordigd omdat haar vermogen (2,4 kW) en haar productie te gering zijn om op een relevante manier te worden opgenomen in de grafieken en tabellen.

Voor de particulieren betreft het uitsluitend fotovoltaïsche installaties, op enkele zeldzame uitzonderingen na. Eind 2018 bedroeg het aantal fotovoltaïsche installaties bij individuele particulieren,<sup>27</sup> die dus eigendom zijn van de particulier zelf<sup>28</sup>, 3.312 installaties goed voor een totaal vermogen van 10.651 kWc.

**Figuur 70: Fotovoltaïsche installaties die eind 2018 waren geïnstalleerd bij particulieren**



Hoewel deze installaties goed zijn voor 75% van het totaal aantal fotovoltaïsche installaties in het gewest, vertegenwoordigen ze slechts 12% van het vermogen. Zelfs als we de installaties in mede-eigendom en van derde-investeerders meerekenen, toont dit cijfer aan dat er nog een groot potentieel aanwezig is in het residentiële segment. Aangezien het ondersteuningsniveau al enkele jaren hoog en stabiel is, moeten we de meeste drijfveren in andere domeinen zoeken, zoals communicatie, governance en besluitvorming binnen de appartementsgebouwen in mede-eigendom, de financiële draagkracht van de bewoners, de hoge huurprijzen enz.

## 6.2 Het compensatieprincipe van geïnjecteerde elektriciteit

Dit principe geldt alleen voor de installaties voor de productie van groene stroom met een elektrisch vermogen lager dan of gelijk aan 5 kVA, en voor zover er een bidirectionele meter is geïnstalleerd. Het betreft dus zowat alle installaties bij particulieren. Het principe bestaat er in dat de hoeveelheid van het net afgenomen stroom wordt gecompenseerd door de hoeveelheid geïnjecteerde stroom, door de berekening te maken tussen twee meterstanden. Bij de facturatie wordt de geïnjecteerde hoeveelheid elektriciteit in mindering gebracht op de van het net afgenomen elektriciteit.

BRUGEL heeft evenwel beslist het compensatieprincipe voor het deel 'netkosten' vanaf 1 januari 2020 stop te zetten. De betrokken prosumers zullen dus een netbijdrage betalen voor alle elektriciteit die ze afnemen. De bedoeling van deze beslissing is drievoudig. Men wil vooreerst een einde maken aan de discriminatie en de consumenten op een eerlijke manier behandelen. In een compensatieregeling worden de

'klassieke' verbruikers immers op het vlak van de kosten van het distributienet gediscrimineerd tegenover de 'prosumers', aangezien de 'prosumers' slechts aan deze kosten bijdragen in verhouding met de nettohoeveelheid afgenomen energie (na de compensatie), hoewel zij het distributienet gebruiken voor alle afgenomen brutohoeveelheden. Vervolgens moet men het net kunnen onderhouden en ontwikkelen en tot slot wil men de prosumers aanzetten om hun energieproductie zelf te verbruiken en zo minder energie af te nemen van het net.

Aangezien de distributie- en transmissiekosten vanaf 1 januari 2020 recht evenredig zijn met de hoeveelheid afgenomen elektriciteit, zullen de prosumers hun eindafrekening kunnen beïnvloeden door de afgenomen hoeveelheid elektriciteit te verminderen. Ze kunnen dat doen door te trachten hun verbruik en hun productie in realtime te synchroniseren.

Voor het gedeelte energie, het zogenaamde commoditydeel blijft de compensatie evenwel van toepassing tot het besluit groene elektriciteit dat dit deel regelt eventueel wordt aangepast.

## 6.3 Collectief zelfverbruik van groene stroom

De wijziging van de elektriciteitsverordening in de zomer van 2018 heeft het begrip collectief zelfverbruik geïntroduceerd. Dit begrip verwijst naar het systeem waarin een of meer producenten hun productie delen met andere consumenten. Een typisch voorbeeld is een gebouw van de gemeente waarop fotovoltaïsche panelen worden aangebracht die een deel van hun productie aan de buurtbewoners leveren. Het collectieve zelfverbruik en de

<sup>27</sup> Dit cijfer bevat geen installaties in mede-eigendom omdat de structuur van de database van BRUGEL dergelijke installaties momenteel niet van de andere kan onderscheiden.

<sup>28</sup> Dit cijfer bevat evenmin installaties die werden geplaatst door derde-investeerders omdat de structuur van de database van BRUGEL dergelijke installaties momenteel niet van de andere kan onderscheiden.

‘(hernieuwbare) energiegemeenschappen’ zijn brandend actuele onderwerpen op Europees niveau en verscheidene lidstaten werken aan het opstellen of toepassen van marktregels ter zake.

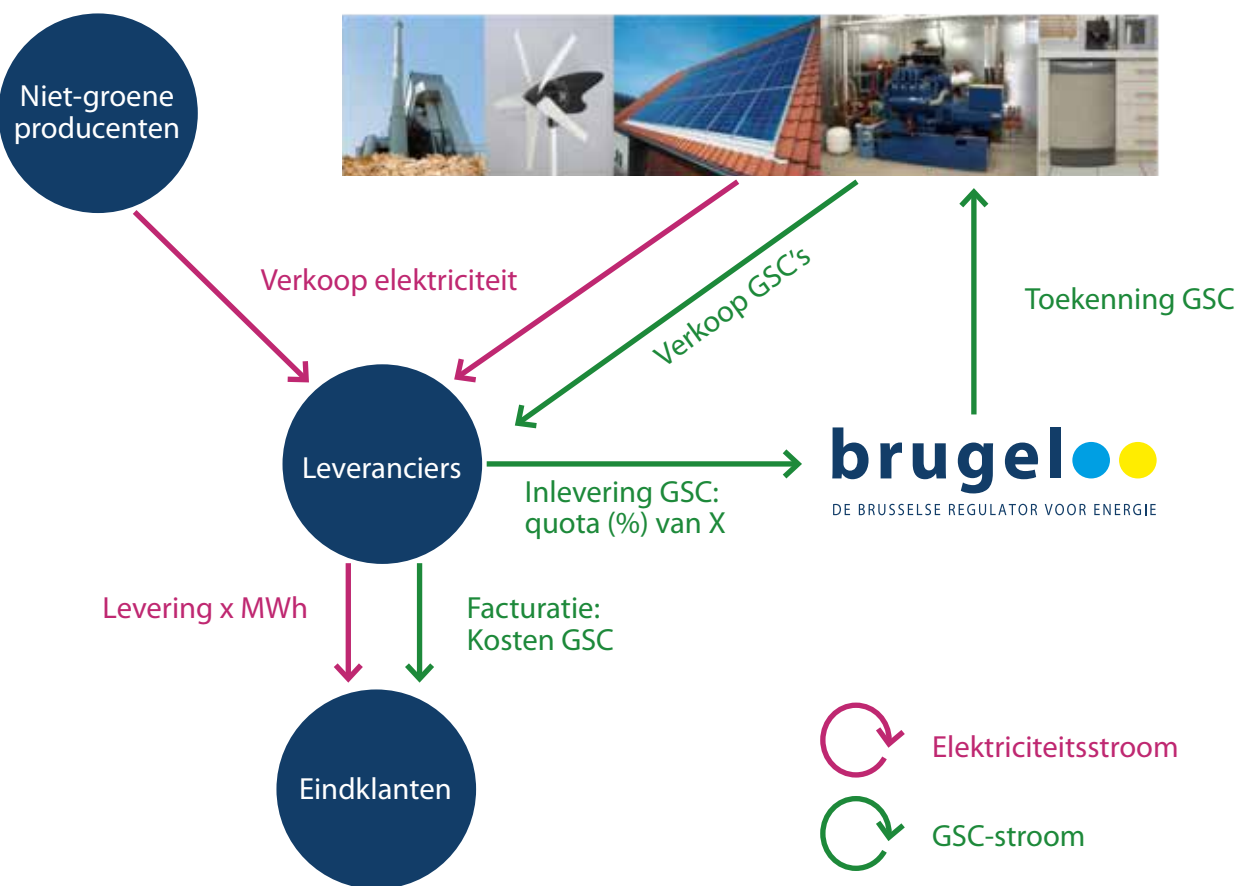
Tegelijkertijd werd voor innovatieve projecten het principe van mogelijke afwijkingen van de markt- en tariefregels ingevoerd. De twee aspecten houden verband met elkaar, aangezien men verwacht dat veel vernieuwende projecten de mogelijkheden en modellen voor collectief zelfverbruik zullen verkennen. BRUGEL publiceerde daarover in juni 2019 haar beslissing betreffende de opstelling van een kader voor afwijking van de markt- en tariefregels. Dit kader bepaalt de procedures en criteria op grond waarvan de projectdragers afwijkingen op de markt- en/of tariefregels kunnen aanvragen en verkrijgen voor vernieuwende projecten op de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijke Gewest.

## 6.4 Toekenning van GSC aan producenten

### 6.4.1 Algemeen principe

De figuur illustreert de werking van de markt van de groenestroomcertificaten (GSC). BRUGEL kent de producenten van groene stroom GSC toe voor hun productie, voor zover de betrokken installatie door BRUGEL werd gecertificeerd. Deze producenten verkopen hun GSC aan de leveranciers (of eventuele tussenpersonen), die ze nodig hebben om hun jaarlijkse wettelijke plicht te vervullen, die erin bestaat om bij BRUGEL een bepaald aantal GSC in te leveren voor vernietiging. Hoeveel GSC een leverancier precies moet inleveren bij BRUGEL wordt berekend volgens een percentage, quotum genoemd, van zijn totale levering van MWh in het betrokken jaar. Als een leverancier geen of niet genoeg GSC inlevert ten aanzien van zijn wettelijke verplichting, legt BRUGEL een boete op van € 100 per ontbrekend GSC. Uiteindelijk verhalen de leveranciers de kosten van hun verplichting om quota in te leveren op het geheel van hun eindafnemers.

Figuur 71: Werking van de markt van de groenestroomcertificaten



## 6.4.2 Certificering van de installaties

Om aanspraak te kunnen maken op GSC, moet een installatie voor de productie van groene stroom vooraf gecertificeerd zijn. BRUGEL onderzoekt of een ingediend certificeringsdossier volledig is en of de installatie voldoet aan alle administratieve en technische vereisten. Indien nodig, wordt aanvullende informatie gevraagd tot het dossier compleet is. Voor fotovoltäische installaties met een vermogen dat lager is of gelijk aan 10 kWc, is een bezoek ter plaatse niet nodig en kan de installatie gecertificeerd worden zodra het dossier als volledig wordt beschouwd. Voor alle overige installaties vindt een certificeringsbezoek plaats. Tijdens dit bezoek wordt nagegaan of de realiteit op het terrein overeenstemt met het dossier, worden de energiemeters verzegeld en worden de meterstanden opgenomen.

In het verleden en tot op vandaag wordt de certificering uitgevoerd door BRUGEL zelf. Het is evenwel de bedoeling om deze taak op middellange termijn over te dragen aan door BRUGEL erkende certificeringsinstanties. Deze instanties zullen instaan voor de volledige procedure en zullen alle verantwoordelijkheid voor de certificering van de installaties dragen. Deze overheveling naar certificeringsinstanties zal plaatsvinden zodra BRUGEL twee instanties heeft erkend; dit om een tijdelijke monopoliepositie te voorkomen. De omschakeling zal eveneens gepaard gaan met een wijziging in de kosten van de certificering. Momenteel is de certificering gratis voor de prosumer, omdat de kosten worden gedragen door de begroting van BRUGEL. Na de overschakeling zullen ze ten laste zijn van de prosumer wanneer die een beroep moet doen op een certificeringsinstantie.

## 6.4.3 Beheer van de meteropnames van de geproduceerde elektriciteit

Eind 2018 werd het beheer van de meteropnames van de groenestroomproductie overgedragen aan Sibelga. Sindsdien staat Sibelga in voor de opnames van de meterstanden van de geproduceerde elektriciteit, de controle van de geloofwaardigheid van de meterstand,

de validatie ervan en het beheer van de problemen met de meters. Na hun validatie stuurt Sibelga wekelijks de gevalideerde productiegegevens naar BRUGEL. De prosumers kunnen viermaal per jaar, tijdens de laatste maand van elk trimester, de productiemeterstand doorgeven op het onlineplatform van Sibelga, dat hieronder staat afgebeeld:

**MIJN INSTALLATIES**

PV 1 Installatie ✓ 1 meter(s)

EEN VERBRUIK	EEN INJECTIE	TOTAAL NOMINAAL VERMOGEN	SIBELGA ATTEST
			Download pdf

REFERENTIE BRUGEL EIGENAAR NOMINAAL VERMOGEN OMVORMER(S) STATUS GECERTIFICEERD TOT

1 Omvormer(s) Actief ✓

**GROENE METER: GARAGE** DETAILS

METERNUMMER	VORIGE METERSTAND	STATUS	VOLGENDE INVOERPERIODE
		Open periode is gesloten	1/12/2019 tot 31/12/2019

## 6.4.4 Extranet platform van BRUGEL

Na ontvangst van de door Sibelga gevalideerde gegevens staat BRUGEL in voor de berekening en toekenning van het aantal GSC waarop de eigenaar van de installatie recht heeft. Deze GSC worden gecrediteerd op zijn GSC-rekening bij BRUGEL waartoe hij toegang heeft via het Extranet. Dit Extranet werd eind 2018 volledig herwerkt en biedt de gebruikers nu ruimere functionaliteiten die vergelijkbaar zijn met apps voor homebanking. Dit zijn enkele schermafbeeldingen van het Extranet:

Referentie	Datum	Type	Aantal	Eenheidsprijs	Tegenpartij	Rekening	Mededeling
	/2019	Toekenning			BRUGEL		
	/2019	Toekenning			BRUGEL		
	/2019	Overschrijving			ELECTRABEL (ENGIE)		
	/2019	Toekenning			BRUGEL		
	/2018	Toekenning			BRUGEL		
	/2018	Toekenning			BRUGEL		
	/2018	Toekenning			BRUGEL		
	/2018	Toekenning			BRUGEL		
	/2018	Toekenning			BRUGEL		
	/2018	Toekenning			BRUGEL		
	/2018	Toekenning			BRUGEL		
	/2018	Overschrijving			Eliaxyn		
	/2018	Toekenning			BRUGEL		
	/2018	Toekenning			BRUGEL		

**Nieuwe transactie**

Rekening van opdrachtgever: 34C + GSC

Type transactie: Overschrijving

Rekening tegenpartij: 34C

Aantal GSC: 0

Eenheidsprijs (€/GSC): 0

Mededeling: ☐ gestructureerd

**Uitvoeren**



## 6.5 Traceerbaarheid van de geleverde groene stroom

De tool 'Greencheck' (<http://greencheck.brugel.be>) werd in 2015 door BRUGEL ontwikkeld en medio mei 2016 online geplaatst. Deze tool stelt de Brusselse elektriciteitsverbruiker in staat om, via de invoer van zijn EAN-code, specifiek voor zijn EAN-code het percentage groene stroom van zijn levering te controleren dat zijn leverancier heeft aangegeven, evenals het percentage dat door BRUGEL werd gevalideerd aan de hand van de overeenkomstige GO die de leverancier heeft geannuleerd<sup>29</sup>. De informatie wordt voor de twaalf afgelopen maanden visueel voorgesteld in twee kolommen: % groene stroom 'aangegeven door de leverancier' en % groene stroom 'gevalideerd door BRUGEL'.

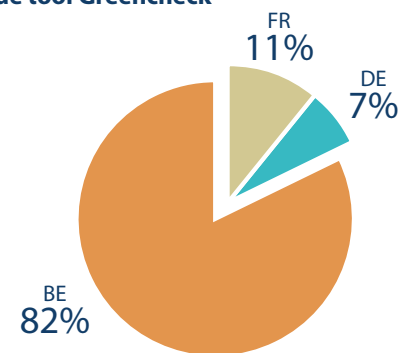
**Figuur 72: Resultaat van een opzoeking in de tool Greencheck**



<sup>29</sup> De garantie van oorsprong (GO) is een traceerbaarheidssysteem dat op Europees niveau werd ingevoerd om de eindverbruiker nuttige informatie te verstrekken over de oorsprong van de verbruikte elektriciteit en op die manier het verbruik van groene stroom te bevorderen. Er wordt één garantie van oorsprong uitgereikt per MWh geproduceerde groene stroom. De GO bevatten de kenmerken van de geproduceerde elektriciteit en kunnen onafhankelijk van de fysische en economische elektriciteitsstroom worden overgedragen.

Door op een van de kolommen te klikken, kan de consument de geografische oorsprong zien van de energiebron van de GO die zijn leverancier heeft gebruikt voor zijn gehele klantenportefeuille:

**Figuur 73: Visuele voorstelling van de oorsprong van de GO in de tool Greencheck**



Alle consumenten aan wie een leverancier contractueel een gedeelte groene stroom levert, moeten opgenomen zijn in de rapportering die als basis dient voor Greencheck en moeten dus een resultaat krijgen wanneer ze hun EAN-code invoeren.



## 7 Conclusies

Dit jaarverslag van 2018 heeft de evolutie van de marktaandelen, de prijsaanbiedingen, de resultaten van de sociale maatregelen en de openbardienstverplichtingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest belicht.

De verschillende tabellen en afbeeldingen met commentaar schetsen de problemen van kleinere leveranciers en nieuwkomers op een markt met een toenemende concurrentie en waar het vertrek van leveranciers voor het eerst sinds de vrijmaking van de markt tot een daling van het aantal aanbiedingen heeft geleid. Ze benadrukken eveneens de toenemende moeilijkheden van een deel van de huishoudelijk afnemers, zowel op het niveau van het volume van de schuldenlast als van het aantal afsluitingen.

2018 werd gekenmerkt door een aantal wijzigingen in de sociale openbardienstverplichtingen die in werking traden tijdens het laatste trimester van 2018 en voornamelijk bedoeld waren om het statuut van gewestelijke beschermde afnemer te stimuleren. De bepalingen die reeds van toepassing of nog gepland zijn, beogen eveneens het redelijke karakter van het afbetalingsplan, in die zin dat deze maatregel rekening zou moeten houden met de belangen van de twee partijen en de afnemer in staat moet stellen om zijn schuld af te lossen, en de invoering van prestatie-indicatoren voor de naleving van de openbardienstverplichtingen door de leveranciers. BRUGEL heeft de taak om deze nieuwe bepalingen in te voeren.

De energiemarkt is bovendien in volle verandering, onder meer door de komst van de slimme meters, die een rechtstreekse invloed hebben op de markt in termen van tariefaanbiedingen gekoppeld aan diensten en de bescherming van de privacy. Deze wijzigingen zullen worden gevolgd door een aanpassing van de bepalingen inzake consumentenbescherming, rekening houdend met deze nieuwe technologieën waarin de consument en actievare rol kan spelen.

Ook een vereenvoudigde energiefactuur kan ervoor zorgen dat de consument een betere marktspeeler wordt. De factuur moet begrijpelijker, transparanter en toegankelijker zijn voor alle gezinnen en in het bijzonder voor de meest kwetsbare bevolkingsgroepen. Een vereenvoudigde factuur maakt het mogelijk om een duidelijker beeld te krijgen van de schuldenlast, tarieven tussen leveranciers te vergelijken en te controleren of het sociaal tarief wel degelijk werd toegepast. Op federaal en gewestelijk niveau zijn wetswijzigingen aangenomen die begin 2021 in voege zullen treden.

Daarnaast hebben de regulatoren in hun aanhoudende streven om de energiemarkt te actualiseren en te vatten een nieuw energieovernamedocument opgesteld dat enerzijds bedoeld is om de informatieoverdracht van de afnemers naar de leveranciers te verbeteren en op die manier het aantal geschillen als gevolg van verhuizingen drastisch te verlagen, en anderzijds de overdracht van gegevens voor de prosumers toegankelijker te maken.

Daarnaast werd in 2018 ook het project 'clean Energy Package for all Europeans' afgerond, met onder meer de invoering van een monitoring van afnemers in energiearmoede en van acties om deze problematiek uit de wereld te helpen of toch op zijn minst doeltreffende oplossingen te vinden.

Al het verrichte werk is bedoeld om een beter inzicht in de energiemarkt te verstrekken, de diensten die ermee verband houden te verruimen en vooral erop toe te zien dat afnemers in energiearmoede een doeltreffende, toegankelijke en rechtvaardige bescherming krijgen.

**Verantwoordelijke uitgevers**

E. Mannès - I. Chaput - BRUGEL, Kunstlaan 46 - 1000 Brussel.

**Design en vormgeving**

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

**Foto's**

[stock.adobe.com](http://stock.adobe.com)

*Ce cahier thématique est aussi disponible en français.*





DE BRUSSELSE REGULATOR VOOR ENERGIE

Kunstlaan 46/14  
1000 Brussel  
[info@brugel.brussels](mailto:info@brugel.brussels)

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