

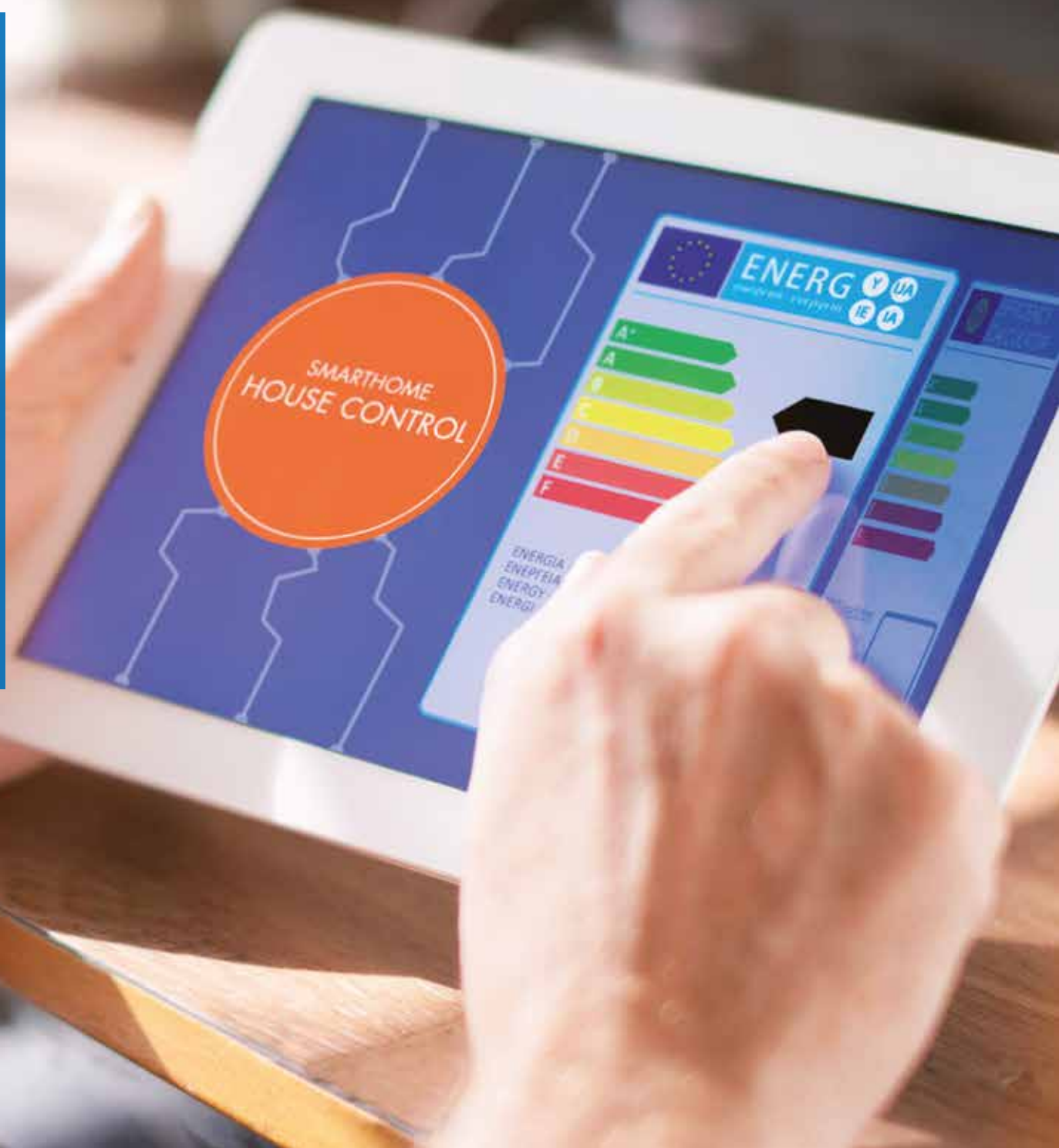
**brugel** ● ●

DE BRUSSELSE REGULATOR VOOR ENERGIE

## THEMATISCH VERSLAG 03

JAARVERSLAG 2016

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



## THEMATISCH VERSLAG 03

JAARVERSLAG 2016

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



Bekijk het jaarverslag online  
<http://annual-report-2016.brugel.brussels>

## Inhoudstafel

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

<b>4</b>	<b>De procedure in geval van niet-betaling voor de huishoudelijke afnemers</b>	<b>32</b>
4.1	Afnemers met betalingsachterstand	34
4.2	Hoogte van de schuld van de afnemer bij de commerciële leverancier	35
4.3	Afsluiting van de elektriciteits- en gasvoorziening	38
4.3.1	Algemeen principe	38
4.3.2	Ontbinding van een gereguleerd contract	38
4.3.3	Optreden van de vrederechter	40
4.3.4	Aantal afsluitingen	43
4.3.5	Afbetalingsplannen	44
<b>5</b>	<b>De openbaredienstverplichtingen (ODV) ten laste van Sibelga</b>	<b>46</b>
5.1	Controle van de openbaredienstverplichtingen	46
5.2	De kostprijs van de openbaredienstverplichtingen	46
5.3	Financiering van de openbaredienstverplichtingen in 2016 voor elektriciteit en gas	47
5.4	Advies van BRUGEL betreffende de openbaredienstverplichtingen	47
<b>6</b>	<b>Conclusies</b>	<b>48</b>

## Figuren

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

## Tabellen

<b>1</b> Verdeling van de huishoudelijke afnemers van elektriciteit en gas op 31 december 2016	6
<b>2</b> Verdeling van het jaarlijks elektriciteitsverbruik (in kWh) van de huishoudelijke afnemers in 2016 per gemeente	7
<b>3</b> Verdeling van het jaarlijks gasverbruik (in kWh) van de huishoudelijke afnemers in 2016 per gemeente	8
<b>4</b> Bedragen gestort aan de Brusselse OCMW's voor het jaar 2016	14
<b>5</b> Bedragen gestort aan de Brusselse OCMW's voor het jaar 2016	15
<b>6</b> Verwijdering van begrenzers – termijnen en percentages	17
<b>7</b> Succespercentage vervangingen/plaatsingen en verwijderingen van begrenzers in 2016	18
<b>8</b> Gemiddeld aantal bezoeken dat nodig is om een stroombegrenzer te kunnen plaatsen	18
<b>9</b> Oorspronkelijk aanvraagkanaal voor de beschermde klanten per gemeente op 31 december 2016	20
<b>10</b> Aantal toekenningen van het statuut van beschermde klant door OCMW's in 2016	23
<b>11</b> Budget van de ODV 'activiteiten gerelateerd aan de beschermde klanten' in k€ voor 2016	25
<b>12</b> Schuldenlast van de afnemers die worden of werden bevoorrad door Sibelga	26
<b>13</b> Inkomensniveau volgens gezinssamenstelling dat toegang geeft tot het statuut van beschermde klant op 31 december 2016	27
<b>14</b> Beslissingen van BRUGEL over het statuut van beschermde klant	28
<b>15</b> Totaal verschuldigde bedragen aan de leveranciers op 31 december 2016	35
<b>16</b> Overzicht van de kosten voor elektriciteit	47
<b>17</b> Overzicht van de kosten voor gas	47

# Juridische grondslag

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

*“over de uitvoering van zijn verplichtingen, de getroffen maatregelen en de verkregen resultaten, de evolutie van de gewestelijke elektriciteits- en gasmarkt en de naleving van de openbare dienstverplichtingen door de distributienetbeheerder en de leveranciers, in het bijzonder in het domein van de rechten van de huishoudelijke gebruikers.*

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

Artikel 25, §1 van de elektriciteitsordonnantie bepaalt:

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

# 1 Inleiding

## 1.1 Verdeling van de Brusselse huishoudelijke afnemers

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

distributienetbeheerder (DNB), Sibelga, die bevoegd is voor het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

De voorziening van elektriciteit en gas aan de huishoudelijke afnemers is verdeeld over 9 commerciële leveranciers en de distributienetbeheerder. Deze laatste staat in voor de levering in twee specifieke situaties waarin hij de rol opneemt van ‘sociale leverancier’.

**Tabel1: Verdeling van de huishoudelijke afnemers van elektriciteit en gas op 31 december 2016**

Elektriciteit			Gas		
Verdeling van de huishoudelijke afnemers van elektriciteit			Verdeling van de huishoudelijke afnemers van gas		
		%			%
Electrabel	345.912	67,78 %	Electrabel	241.315	65,93 %
Lampiris	75.449	14,78 %	Lampiris 17 %	58.277	15,92 %
EDF Luminus	61.490	12,05 %	EDF Luminus 10 %	46.438	12,69 %
Octa+	14.603	2,86 %	Octa+ 3 %	11.760	3,21 %
Eni GP	3.681	0,72 %	Eni GP 0,9 %	2.679	0,73 %
Poweo	1.714	0,34 %	Poweo 0,3 %	1.505	0,41 %
Mega	2.524	0,49 %	Mega 0,2 %	2.074	0,57 %
Belpower	1.289	0,25 %	Belpower		
Energie 2030	1.272	0,25 %	Energie 2030		

Bron: BRUGEL

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werden 507.934 leveringspunten bevoorrad met elektriciteit en 364.048 met gas. De onderstaande tabel toont het verbruik per gemeente en per deciel.

**Tabel 2: Verdeling van het jaarlijks elektriciteitsverbruik (in kWh) van de huishoudelijke afnemers in 2016 per gemeente**

Verdeling van het jaarlijks elektriciteitsverbruik (in kWh) van de huishoudelijke afnemers (situatie op 31 december 2016, op basis van het gestandaardiseerde verbruik op die datum)									
Gemeente	1ste deciel	2de deciel	3de deciel	4de deciel	5de deciel	6de deciel	7de deciel	8ste deciel	9de deciel
<b>Brussels Hoofdstedelijk Gewest</b>	<b>699</b>	<b>1.097</b>	<b>1.418</b>	<b>1.741</b>	<b>2.035</b>	<b>2.343</b>	<b>2.853</b>	<b>3.444</b>	<b>4.615</b>
Anderlecht	747	1.144	1.467	1.794	2.119	2.384	2.904	3.486	4.597
Oudergem	781	1.193	1.545	1.902	2.177	2.583	3.103	3.653	4.800
Sint-Agatha-Berchem	845	1.284	1.640	1.989	2.242	2.689	3.249	3.859	5.138
Brussel	658	1.054	1.375	1.700	1.998	2.300	2.827	3.306	4.543
Etterbeek	619	974	1.246	1.529	1.844	2.135	2.527	3.206	4.273
Evere	762	1.162	1.487	1.801	2.035	2.396	2.863	3.288	4.394
Vorst	701	1.098	1.397	1.691	2.016	2.218	2.682	3.326	4.213
Ganshoren	789	1.184	1.503	1.799	2.035	2.339	2.802	3.342	4.300
Elsene	608	968	1.253	1.547	1.873	2.113	2.620	3.204	4.523
Jette	716	1.110	1.415	1.730	1.998	2.291	2.739	3.281	4.336
Koekelberg	729	1.142	1.442	1.748	2.095	2.296	2.762	3.398	4.557
Sint-Jans-Molenbeek	754	1.171	1.506	1.837	2.119	2.432	2.941	3.507	4.822
Sint-Gillis	576	976	1.275	1.580	1.926	2.051	2.544	3.055	4.215
Sint-Joost-ten-Node	661	1.050	1.377	1.704	1.998	2.211	2.682	3.241	4.424
Schaarbeek	685	1.101	1.424	1.748	2.018	2.312	2.810	3.324	4.450
Ukkel	763	1.196	1.561	1.915	2.196	2.652	3.247	3.966	5.470
Watermaal-Bosvoorde	834	1.214	1.544	1.885	2.169	2.555	3.056	3.722	4.896
Sint-Lambrechts-Woluwe	721	1.094	1.399	1.709	2.054	2.349	2.843	3.428	4.536
Sint-Pieters-Woluwe	785	1.224	1.605	1.987	2.297	2.766	3.352	4.135	5.613

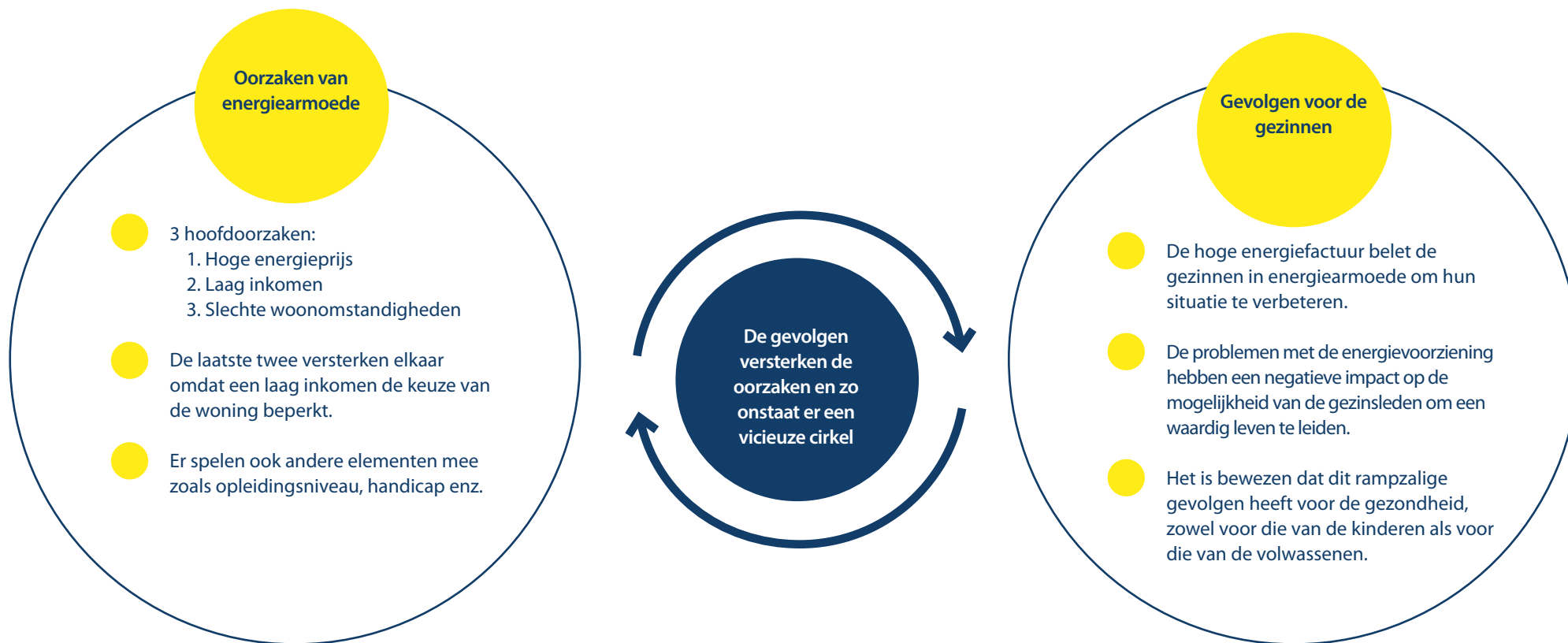
**Tabel 3: Verdeling van het jaarlijks gasverbruik (in kWh) van de huishoudelijke afnemers in 2016 per gemeente**

Verdeling van het jaarlijks gasverbruik (in kWh) van de huishoudelijke afnemers (situatie op 31 december 2016, op basis van het gestandaardiseerde verbruik op die datum)									
Gemeente	1ste deciel	2de deciel	3de deciel	4de deciel	5de deciel	6de deciel	7de deciel	8ste deciel	9de deciel
<b>Brussels Hoofdstedelijk Gewest</b>	<b>466</b>	<b>2.132</b>	<b>4.784</b>	<b>7.222</b>	<b>9.660</b>	<b>11.309</b>	<b>13.637</b>	<b>17.822</b>	<b>24.969</b>
Anderlecht	731	2.963	5.440	7.611	9.799	10.432	12.925	16.189	21.607
Oudergem	431	2.601	6.760	9.792	11.731	14.504	17.820	21.858	28.728
Sint-Agatha-Berchem	830	3.522	6.289	8.856	11.332	12.396	15.167	18.892	24.770
Brussel	491	1.979	4.369	6.599	8.926	10.130	12.261	16.139	23.284
Etterbeek	395	1.970	4.384	6.653	8.787	11.252	12.840	17.272	25.551
Evere	452	2.263	5.044	7.440	9.870	10.395	13.181	16.968	22.534
Vorst	402	1.787	4.300	6.611	8.776	11.323	12.344	16.159	23.171
Ganshoren	316	1.226	3.624	6.751	9.325	10.590	13.317	16.733	22.404
Elsene	265	1.258	3.325	5.791	8.129	10.907	12.409	17.199	27.248
Jette	454	1.977	4.432	6.821	9.143	10.281	12.957	16.328	21.819
Koekelberg	449	1.665	3.954	6.301	8.352	10.677	11.731	14.946	20.422
Sint-Jans-Molenbeek	602	1.787	3.917	6.076	8.135	10.405	11.731	14.187	19.323
Sint-Gillis	685	2.794	4.899	6.710	8.648	10.008	11.279	14.747	21.563
Sint-Joost-ten-Node	828	2.948	5.136	7.092	9.054	10.130	11.767	15.169	21.597
Schaarbeek	550	2.419	4.852	7.141	9.404	10.130	12.766	16.505	23.115
Ukkel	360	2.220	6.374	9.827	11.955	15.420	19.716	25.640	36.473
Watermaal-Bosvoorde	1.391	6.688	10.259	12.281	15.216	18.329	21.734	26.115	33.017
Sint-Lambrechts-Woluwe	303	1.428	4.398	7.628	10.583	12.642	16.147	20.675	27.665
Sint-Pieters-Woluwe	350	2.482	7.473	11.410	13.799	17.649	22.058	27.526	37.157



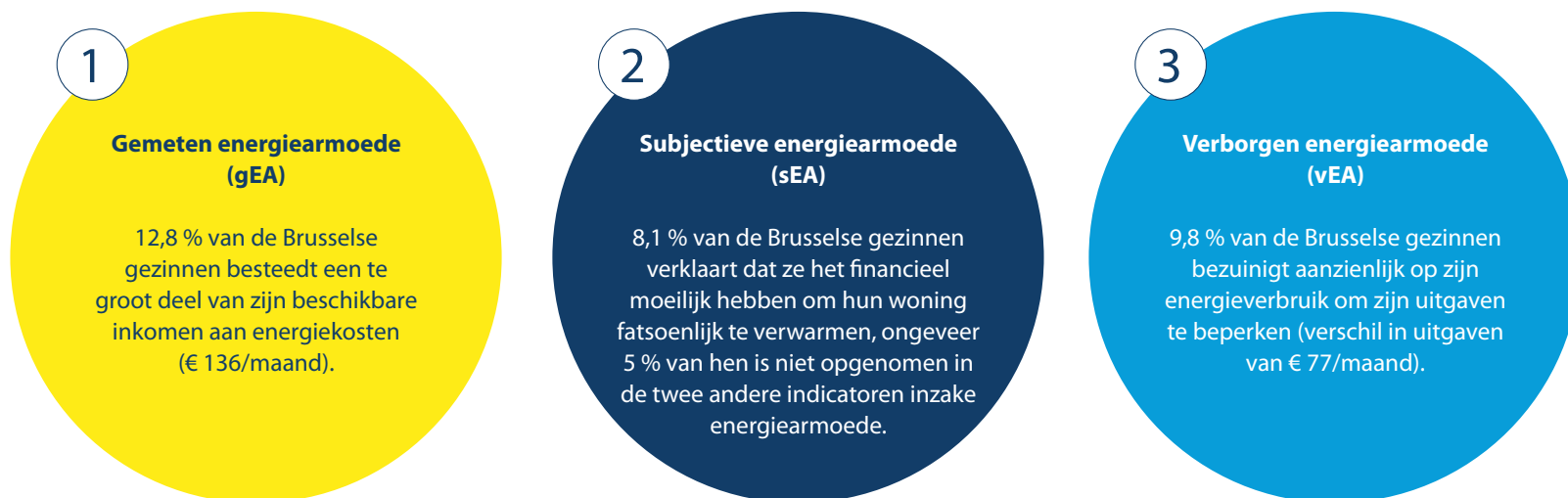
## 1.2 Energiearmoede, een essentieel probleem in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

### 1.2.1 Oorzaken en gevolgen



## 1.2.2 De prevalentie van de energiearmoede in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Er zijn drie vormen van energiearmoede<sup>1</sup>:



Meer dan 22 % van de gezinnen wordt geconfronteerd met objectieve energiearmoede terwijl 4 % van de gezinnen wordt getroffen door een meer subjectieve vorm van energiearmoede.

In het verslag 2015 waren de cijfers respectievelijk 24 % en 5 %.

Deze daling is hoofdzakelijk te verklaren door een daling van de tarieven en daarnaast ook door een gunstige evolutie van de weersomstandigheden. Deze reactie op de conjunctuurevoluties kan worden toegeschreven aan het lage beschikbare inkomen (exclusief huisvestingskosten) en de geringe omvang van de steekproef.

<sup>1</sup> Barometer energiearmoede 2017 (gegevens 2015), Koning Boudewijnstichting.

# 2 Bescherming van de huishoudelijke gebruiker

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

Het is nuttig om alle beschermingsmaatregelen die de federale staat voor de energiemarkt heeft genomen nog eens op een rij te zetten.

Deze beschermingsmaatregelen hebben zowel betrekking op juridische bescherming zoals het nieuwe consumentenakkoord<sup>2</sup> dat door alle energieleveranciers werd ondertekend en van kracht is sinds 1 januari 2014, als op financiële bescherming door bepaalde categorieën van personen van het SST (Specifiek Sociaal Tarief) te laten genieten.

### 2.1.1 Het consumentenakkoord

Het consumentenakkoord<sup>2</sup> gaat over eerlijke handelspraktijken jegens de consument, overeenkomstig de bepalingen van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming.

De Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, ziet toe op de correcte toepassing van dit akkoord en de gedragscode.

Dit akkoord heeft met name betrekking op:

- de transparantie van de prijzen
- de marketing- en verkooptechnieken
- de verandering van gas- en elektriciteitsleverancier

- de verhuizing
- de communicatie van de leverancier met de consument
- de behandeling van onder andere klachten

### 2.1.2 Het specifiek sociaal tarief

Het sociaal tarief<sup>3</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. Het is de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG) die dit sociaal tarief om de zes maanden moet berekenen.

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

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

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

Voor aardgas bestaat er slechts één sociaal tarief.

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

Er bestaan 4 categorieën:

**Categorie 1:** Een of meer personen gedomicilieerd op hetzelfde adres krijgen een uitkering van het OCMW (leefloon); een sociale bijstand gelijkwaardig aan het leefloon (een vreemdeling met machtiging tot verblijf voor onbeperkte tijd); een sociale bijstand die geheel of gedeeltelijk door de Staat wordt betaald (zie artikels 4 en 5 van de wet van 2 april 1965); een voorschot op de Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO) of op het gewaarborgd inkomen voor bejaarden (GIB), op een tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden (THAB) of op een tegemoetkoming voor gehandicapten.

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

**Categorie 3:** Een of meer personen gedomicilieerd op hetzelfde adres krijgen een uitkering van de Rijksdienst voor Pensioenen (GIB; THAB; tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden; tegemoetkoming voor een persoon met een handicap op basis van een blijvende arbeidsongeschiktheid van minstens 65 %; tegemoetkoming voor hulp van derden).

<sup>2</sup> Het akkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt' van 17 oktober 2013.

<sup>3</sup> [www.sociaaltarief.economie.fgov.be](http://www.sociaaltarief.economie.fgov.be)

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

Het sociaal tarief is niet van toepassing op:

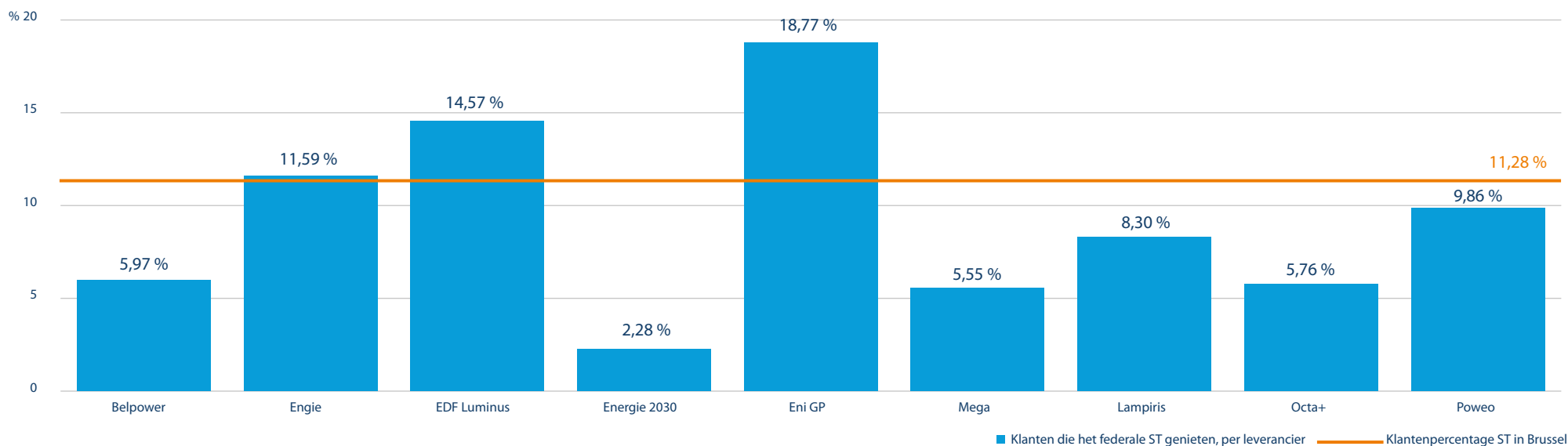
- tweede verblijfplaatsen
- gemeenschappelijke delen van appartementsgebouwen
- professionele klanten
- occasionele klanten, tijdelijke aansluitingen

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

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

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

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



Bron: BRUGEL

## In het Brussels Gewest genoot in 2016 11,3 % van de gezinnen het sociaal tarief.

Ter herinnering, en we zullen er verderop nog op terugkomen: dit federale sociale tarief verschilt van het Brusselse gewestelijke sociale tarief net zoals de toekenningsvoorwaarden en de voordelen die met het statuut verbonden zijn.

### 2.1.3 Het 'vangnet'

Het 'vangnet' is een controlemechanisme voor de correcte toepassing en de marktconformiteit van de indexeringsformules en de indexeringsparameters die de leveranciers aanwenden in hun energiecontracten. Het heeft ook tot doel erop toe te zien dat de energieprijzen die de leveranciers aan de huishoudelijke klanten en de kmo's voorstellen binnen het gemiddelde van de buurlanden blijven. De variabele prijsformules mogen maximaal 4 keer per jaar geïndexeerd worden.

De CREG verzamelt de variabele prijsformules van de leveranciers, analyseert ze en publiceert elke maand een overzicht en de evolutie van de prijzen in België en in de buurlanden.

### 2.1.4 Het energiefonds of 'Fonds Vande Lanotte'

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

Deze federale bijdrage wordt geheven in de vorm van een toeslag op het aantal kWh dat per verbruikslocatie door de eindverbruikers wordt afgenomen van het transmissienet of van het lokale of gewestelijke transmissie- of distributienet. De toeslag is proportioneel met de geschatte jaarlijkse afname inbegrepen bij de voorschotfacturen en wordt geregulariseerd met de afrekeningsfactuur.

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

Maar zoals elk jaar wordt vermeld in het jaarverslag van de CREG<sup>4</sup>, worden deze bedragen aangevuld met diverse 'technische' elementen.

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

De POD  
Maatschappelijke  
Integratie heeft aan  
de CREG gevraagd om  
aan de Brusselse OCMW's  
een bedrag van € 8.926.279  
te storten voor 2016. Het totale  
bedrag van het fonds is  
€ 52.900.844.

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

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

De bedragen die aan de OCMW's worden toegekend, zijn vermeld in twee verschillende wetsartikelen: art. 4 en 6 definiëren de opdrachten waar de OCMW's mee belast zijn.

Eenzijds heeft **artikel 4** betrekking op het forfaitair jaarlijks bedrag van € 47.552 per voltijds equivalent (VTE), dat wordt toegekend aan de OCMW's om de totale jaarlijkse bruto loonmassa van het personeel te dekken. Het maximale aantal VTE is 10 per OCMW.

Anderzijds is **artikel 6** een enveloppe die aan de OCMW's wordt toegekend om direct tussen te komen in de betaling van de facturen van hun klanten.

4 CREG, Jaarverslag 2015, p. 100; Jaarverslag 2016, p. 94

**Tabel 4: Bedragen gestort aan de Brusselse OCMW's voor het jaar 2016**

Naam	Art. 6	Art. 4	Totaal
Anderlecht	€ 537.407,37	€ 380.416,72	€ 917.824,09
Oudergem	€ 47.439,50	€ 142.656,27	€ 190.095,77
Sint-Agatha-Berchem	€ 49.890,78	€ 142.656,27	€ 192.547,05
Brussel	€ 806.183,15	€ 475.520,90	€ 1.281.704,05
Etterbeek	€ 177.645,79	€ 237.760,45	€ 415.406,24
Evere	€ 164.524,23	€ 237.760,45	€ 402.284,68
Vorst	€ 228.545,93	€ 237.760,45	€ 466.306,38
Ganshoren	€ 22.638,30	€ 142.656,27	€ 165.294,57
Elsene	€ 252.481,97	€ 237.760,45	€ 490.242,42
Jette	€ 117.228,92	€ 237.760,45	€ 354.989,37
Koekelberg	€ 64.310,08	€ 142.656,27	€ 206.966,35
Molenbeek	€ 600.131,33	€ 380.416,72	€ 980.548,05
Sint-Gillis	€ 232.871,72	€ 237.760,45	€ 470.632,17
Sint-Joost	€ 172.022,27	€ 237.760,45	€ 409.782,72
Schaarbeek	€ 726.732,79	€ 475.520,90	€ 1.202.253,69
Ukkel	€ 128.331,78	€ 237.760,45	€ 366.092,23
Watermaal-Bosvoorde	€ 55.946,89	€ 142.656,27	€ 198.603,16
Sint-Lambrechts-Woluwe	€ 130.783,06	€ 142.656,27	€ 273.439,33
Sint-Pieters-Woluwe	€ 38.787,92	€ 142.656,27	€ 181.444,19

Bron: POD Integratie

## 2.2 Beschermingsmaatregel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De elektriciteits<sup>5</sup>- en gasordonnanties<sup>6</sup> werden opgesteld en later aangepast met bijzondere aandacht voor de bescherming van de verbruikers. Dat was het gevolg van drie vaststellingen:

1. Op historisch vlak: reeds vóór de vrijmaking hechtte de wetgeving over de Brusselse energiemarkt al veel belang aan de bescherming van de verbruikers en in het bijzonder van de verbruikers in een precaire situatie.
2. Op sociaal-economisch vlak: het Brussels Hoofdstedelijk Gewest onderscheidt zich, zoals we hebben gezien, van de andere gewesten door een groter percentage van de bevolking dat zich in een kwetsbare situatie bevindt.
3. Op humanitair vlak: de toegang tot energie is een onontbeerlijke voorwaarde om een leven te kunnen leiden dat voldoet aan de criteria van de menselijke waardigheid.

Op het niveau van de leveranciers zijn de belangrijkste pijlers:

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

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

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

Wat de **distributienetbeheerder** betreft, heeft de elektriciteitsordonnantie in artikel 24 en 24bis meerder openbare-dienstverplichtingen met een sociaal karakter vastgelegd:

1. De plaatsing en verwijdering van stroombegrenzers bij huishoudelijke afnemers op aanvraag van de leverancier.
2. De levering van elektriciteit of gas aan beschermde klanten.
3. De organisatie van een follow-updienst voor deze afnemers.
4. Het verstrekken van algemene informatie aan de huishoudelijke afnemers.

<sup>5</sup> Ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

<sup>6</sup> Ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende wegenisretributies inzake gas en elektriciteit en houdende wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Bovendien voorziet de wetgever in een aantal andere algemene bepalingen:

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

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

## 2.3 Het Brussels Fonds voor Sociale Energiebegeleiding

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

In 2016 werd een bedrag toegekend van € 1.300.000. **Dit bedrag is niet geïndexeerd.**

Het gaat om een specifiek fonds dat wordt toegekend voor de organisatie van openbaredienststopdrachten die werden gedefinieerd toen de elektriciteits- en gasmarkt werden vrijgemaakt. Er is dus geen gewestelijke 'voogdij' van de OCMW's en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voert geen enkele directe en gedetailleerde controle uit op de uitoefening van de opdrachten en het beheer van de toelagen die aan de OCMW's worden toegekend.

**Tabel 5: Bedragen gestort aan de Brusselse OCMW's voor het jaar 2016**

Naam OCMW	Totaal bedrag in €
Anderlecht	157.756
Oudergem	15.256
Sint-Agatha-Berchem	17.478
Brussel	212.092
Etterbeek	31.855
Evere	34.640
Vorst	54.905
Ganshoren	15.138
Elsene	64.280
Jette	38.405
Koekelberg	20.570
Molenbeek	189.678
Sint-Gillis	74.287
Sint-Joost	62.569
Schaarbeek	215.451
Ukkel	38.311
Watermaal-Bosvoorde	14.053
Sint-Lambrechts-Woluwe	28.383
Sint-Pieters-Woluwe	14.890

Bron: BIM

# 3 Organisatie van de gewestelijke bescherming

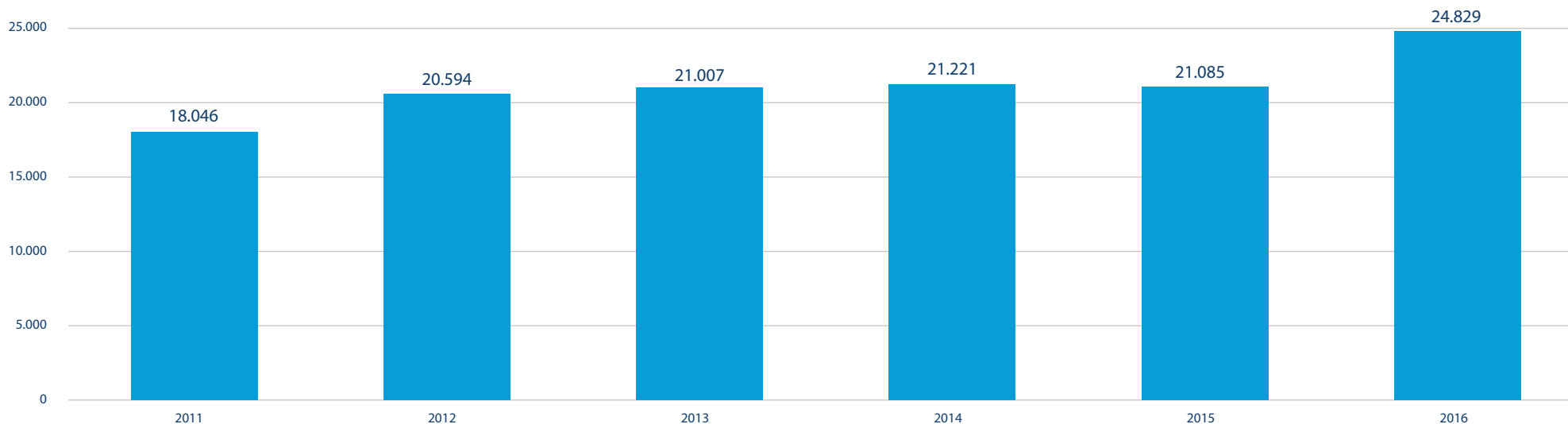
De verschillende maatregelen genomen door de wetgever hebben in de eerste plaats tot doel te vermijden dat de verbruikers worden afgesloten, de schuld binnen de perken te houden en de administratieve kosten voor de afnemer te beperken.

## 3.1 Stroombegrenzers

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

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

**Figuur 2: Aantal stroombegrenzers van 2011 tot 2016**



Bron: Sibelga

### 3.1.1 Aantal begrenzers

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

De gemiddelde duur van de plaatsing bedroeg 408 dagen, hetzij 14 maanden, voor de begrenzers van 2.300 W en 731 dagen, hetzij 24 maanden, voor die van 4.600 W.

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

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

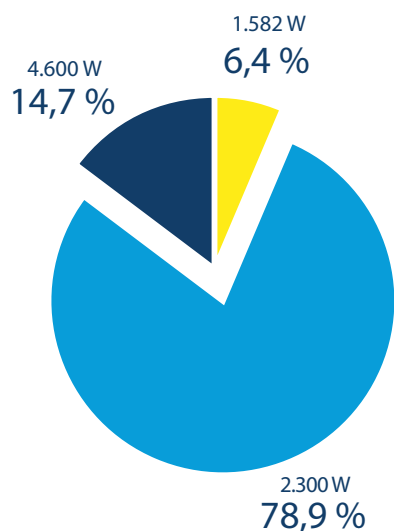
Een meer gedetailleerde analyse van de plaatsingsduur van een begrenzer over drie jaar, toont het volgende aan:



**Tabel 6: Verwijdering van begrenzers – termijnen en percentages**

Beschrijving	Aantal stroombegrenzers aangesloten in de loop van het jaar	Aantal stroombegrenzers afgekoppeld in de loop van het jaar	Aantal verhogingen van het vermogen van de begrenzers	Aantal begrenzers opnieuw aangesloten na meer dan 30 dagen
2016	14.774	10.251	375	1.768

**Figuur 3: Verdeling van het aantal vermogensbegrenzers op zaterdag 31 december 2016**



Bron: Sibelga

BRUGEL stelt vast dat 78,9 % van de geïnstalleerde begrenzers een capaciteit heeft van 2.300 W.

14,7 % van de gezinnen heeft een stroombegrenzer met een hoger vermogen, namelijk 4.600 W. We herinneren eraan dat alleen de OCMW's, na een sociaal onderzoek, kunnen vragen om het vermogen te verhogen en dit voor een periode die volgens de elektriciteitsordonnantie beperkt is tot 6 maanden.

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

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

wordt de begrenzer geplaatst voor een gemiddelde duur van 785 dagen.

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

Concreet beschikken de OCMW's noch over de noodzakelijke middelen, noch over de tijd om een onderzoek in te stellen bij alle personen die in deze lijsten worden vermeld. Deze gegevens kunnen echter snel worden geanalyseerd en geïnventariseerd. Ze stellen de maatschappelijke werkers in staat om hun aandacht in de eerste plaats te richten op de gezinnen die 'bekend' zijn, omdat ze al door hun diensten worden geholpen. 5 tot 10 procent van de gezinnen die worden vermeld in de listings die van de leveranciers, worden vanaf dan opgevolgd door de energiecellen van de OCMW's.

### 3.1.2 Plaatsing en verwijdering van begrenzers

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

**Tabel 7: Slaagpercentage vervangingen/plaatsingen en verwijderingen van begrenzers in 2016**

	Indeling (in %) van de resultaten voor 2016 voor de activiteit stroombegrenzer		
	Percentage ingewilligde aanvragen	Percentage aanvragen geannuleerd door de leveranciers	Percentage lopende aanvragen
Vervanging/plaatsing	68,4 %	29 %	2,6 %
Verwijdering	80 %	1,4 %	19 %

Bron: Sibelga

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

	Gemiddeld aantal bezoeken dat nodig is om 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
Plaatsing	3,8	2,7	2,4
Verwijdering	1,09	0,05	0

Bron: Sibelga

Net als in de vorige jaren stellen we vast dat het slaagpercentage voor de verwijdering van een begrenzer (80 %) duidelijk hoger is dan dat voor de plaatsing (68,4 %).

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

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

### 3.1.3 Kostprijs per prestatie

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

De totale kostprijs van de activiteit 'begrenzers' en 'afsluiting' bedraagt 2.842.372 euro. De personeels- en werkingskosten vertegenwoordigen 95 % van het toegekende bedrag.

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

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

## 3.2 De beschermde klanten

### 3.2.1 Toekenningvoorwaarden voor het statuut van beschermde klant

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

De gas<sup>7</sup>- en elektriciteitsordonnanties<sup>8</sup> voorzien in een uitbreiding van het voordeel van het sociaal tarief van de federale Staat tot afnemers met een betalingsachterstand die voldoen aan bepaalde voorwaarden en dit vanaf de ingebrekestelling.

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

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

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

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

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

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

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

Volgens een interne berekening van BRUGEL zou de automatische vrijstelling van deze rechten bij de toekenning van het statuut van beschermde klant een jaarlijkse besparing van € 11 betekenen voor het beschermde gezin.

### 3.2.1 Follow-up van de beschermde klanten door Sibelga

#### 3.2.1.1 Verdeling van de beschermde klanten bij de noodleverancier

Volgens de gegevens die Sibelga heeft verzameld, wordt 47 % van de toekenningen van het statuut van beschermde afnemer afgeleverd door de OCMW's, dat is bijna hetzelfde cijfer als voor 2014 (44 %) tegenover 45 % in 2012.

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

Verder stellen we vast dat:

- 15 % van de toekenningen gerelateerd is aan schuldbemiddeling;
- 20 % van de toekenningen gebeurt via het RVV-/OMNIO-statuut;
- 9 % van de begunstigen het statuut automatisch krijgt omdat ze het federaal sociaal tarief genieten;
- BRUGEL instaat voor 7 % van de toekenningen een stijging van 1 %. 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-statuut geniet. Deze dossiers worden rechtstreeks naar Sibelga gestuurd en worden dus bij de DNB ingedeeld.

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

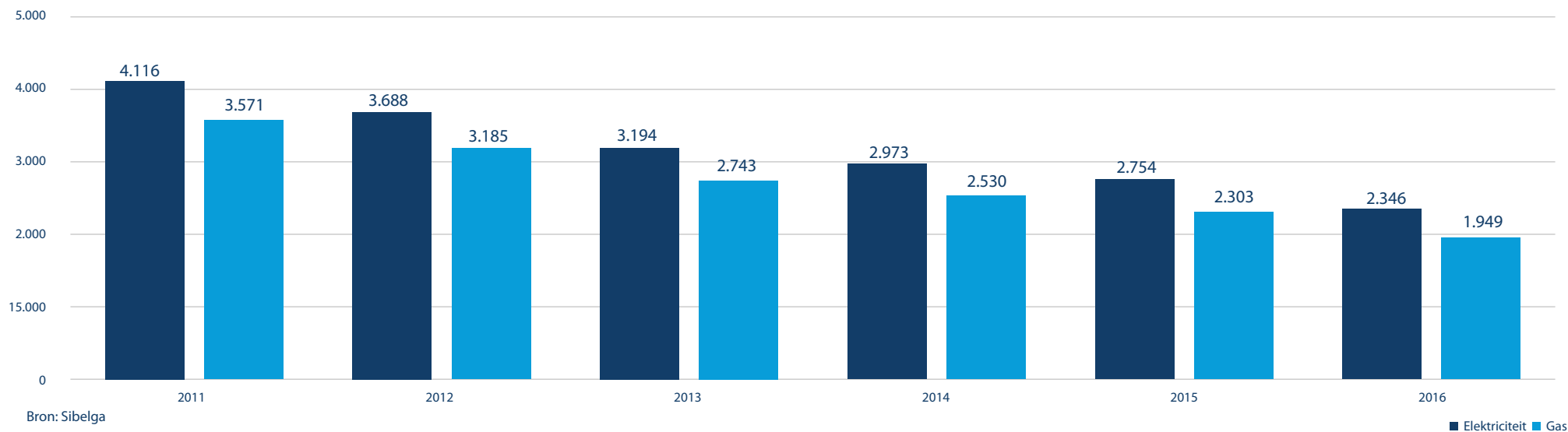
8 Artikel 25septies van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

**Tabel 9: Oorspronkelijk aanvraagkanaal voor de beschermde klanten per gemeente op 31 december 2016**

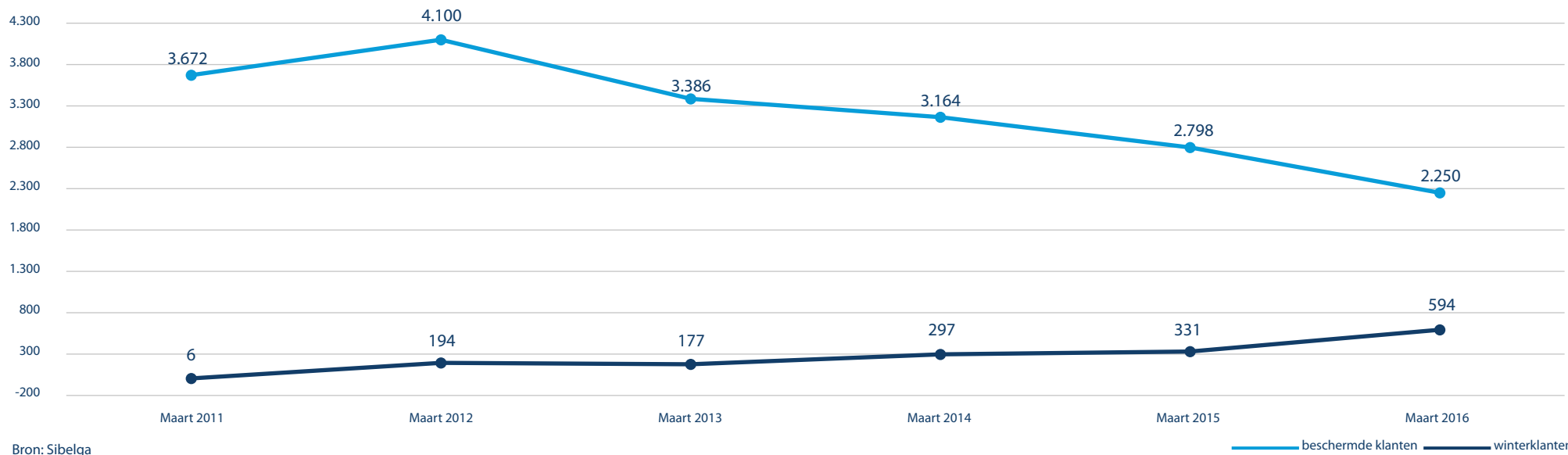
Gemeente	BRUGEL	OCMW	Schuldbemiddeling	OMNIO	Collectieve schuldberegeling	Algemeen totaal
Anderlecht	21	4	11	19	5	60
Oudergem	4	25	45	6		35
Sint-Agatha-Berchem	2	54	10	2		68
Brussel/Laken/Neder/Haren	22	162	86	115	10	395
Etterbeek	2	22	3	4	3	34
Evere	2	15	16	19	2	54
Vorst	6	44	1	12		63
Ganshoren		17	2	2		21
Elsene	9	53		9		71
Jette	9	61	9	15	6	100
Koekelberg	2		37	20	2	61
Molenbeek	12	145	15	21	4	197
Sint-Gillis	4	68	45	62	2	181
Sint-Joost	8	2	11	9	2	32
Schaarbeek	18	39	2	19	3	81
Ukkel	2	60	1	14	2	79
Watermaal-Bosvoorde		24	12			36
Sint-Lambrechts-Woluwe	1	38	4	9	2	43
Sint-Pieters-Woluwe	2		3	4	2	11
<b>Algemeen totaal</b>	<b>180</b>	<b>833</b>	<b>313</b>	<b>361</b>	<b>45</b>	<b>1732</b>

Bron: BRUGEL en Sibelga

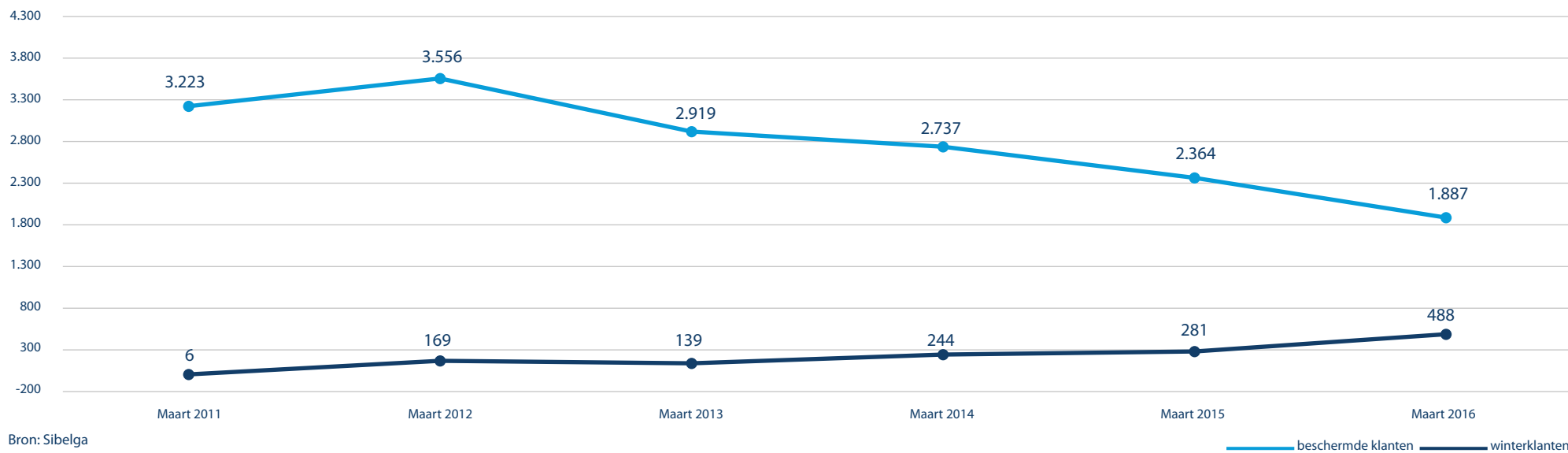
**Figuur 4: Aantal beschermde klanten en winterklanten: evolutie van 2011 tot 2016 – elektriciteit en gas**



**Figuur 5: Aantal beschermde klanten en winterklanten voor elektriciteit van 2011 tot 2016**



**Figuur 6: Aantal beschermde klanten en winterklanten voor gas van 2011 tot 2016**



Het jaar 2012 was een keerpunt in het aantal toekenningen van het statuut van beschermd klant. Sindsdien is het aantal beschermde klanten voor elektriciteit onophoudelijk gedaald tot 2.102 afnemers eind 2016, een daling van meer dan 11 % in één jaar.

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

Paradoxaal genoeg stijgt het aantal gezinnen met een begrenzer, terwijl het aantal beschermde klanten daalt.

In zijn vorige verslagen en studies heeft BRUGEL deze aanzienlijke daling van het aantal beschermde gezinnen uitgebreid besproken.

Na raadpleging van de sociale actoren, voornamelijk de OCMW's, blijkt dat de verklaringen voor deze daling in 2015 vrijwel niet veranderd zijn. We hernemen ze nog eens.

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

De OCMW's zien de toekenning van het statuut van beschermd klant niet meer als een ultieme oplossing voor de schuldproblemen van de klant. Ze vinden deze oplossing erg complex.

Concreet vereist de dubbele facturatie - of zelfs drievoudige, aangezien Sibelga de gezinnen aparte facturen stuurt voor gas en elektriciteit - voor het afbetalingsplan aan de commerciële leverancier enerzijds en de betaling van

de maandelijkse verbruiksfactuur aan Sibelga anderzijds, bijzondere aandacht en follow-up voor de gezinnen die hulp krijgen van het OCMW. De maatschappelijk werkers richten zich in hun follow-up op de Brusselse bescherming als de inkomsten van het gezin het mogelijk maken om een gedeelte beschikbaar te houden voor de betaling van deze drie facturen.

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

Bovendien ondertekenen sommige OCMW's jaarlijkse overeenkomsten met de leveranciers waardoor ze het totale schuldenpakket van de klanten kunnen regulariseren door een percentage van het bedrag van de schulden te verminderen. Zo regulariseren ze in één klap een groot aantal situaties.

Dit wordt bevestigd door de onderstaande tabel, die per gemeente toont hoeveel personen het statuut van beschermde klant krijgen van het OCMW.

Om een meer volledige vergelijking mogelijk te maken, hebben we deze gegevens geïllustreerd met het aantal gezinnen dat een leefloon (LL) of een equivalent leefloon (ELL) geniet in diezelfde gemeente.

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

Tot slot hebben we tijdens onze contacten met de OCMW's ervaren dat zij steeds minder overwogen het statuut van

beschermde afnemer toe te kennen aan de gezinnen in moeilijkheden om de bovenvermelde redenen, maar ook om taakkundige 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 kunnen volgen.

**Tabel 10: Aantal toekenningen van het statuut van beschermde klant door OCMW's in 2016**

Gemeente	Aantal inwoners	Aantal toekenningen van het statuut van beschermde klant door de OCMW's	Totaalpercentage personen die een (E)LL genieten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
Anderlecht	117.412	4	6,5 %
Oudergem	33.161	25	2,2 %
Sint-Agatha-Berchem	24.224	54	3 %
Brussel	178.552	162	5,9 %
Etterbeek	47.180	22	4,4 %
Evere	39.556	15	5,8 %
Vorst	55.613	44	5,9 %
Ganshoren	24.269	17	1,6 %
Elsene	85.541	53	3,8 %
Jette	51.426	61	3,3 %
Koekelberg	21.638		4,1 %
Molenbeek	96.586	145	9,3 %
Sint-Gillis	50.659	68	5,6 %
Sint-Joost	27.402	2	8,3 %
Schaarbeek	132.590	39	7,4 %
Ukkel	81.944	60	2,2 %
Watermaal-Bosvoorde	24.619	24	3,0 %
Sint-Lambrechts-Woluwe	54.311	38	3,1 %
Sint-Pieters-Woluwe	41.207		1,2 %
<b>Totaal</b>	<b>1.187.890</b>	<b>833</b>	<b>100 %</b>

Bron: POD Integratie, Sibelga

9 (E)LL: Leefloon en equivalent leefloon

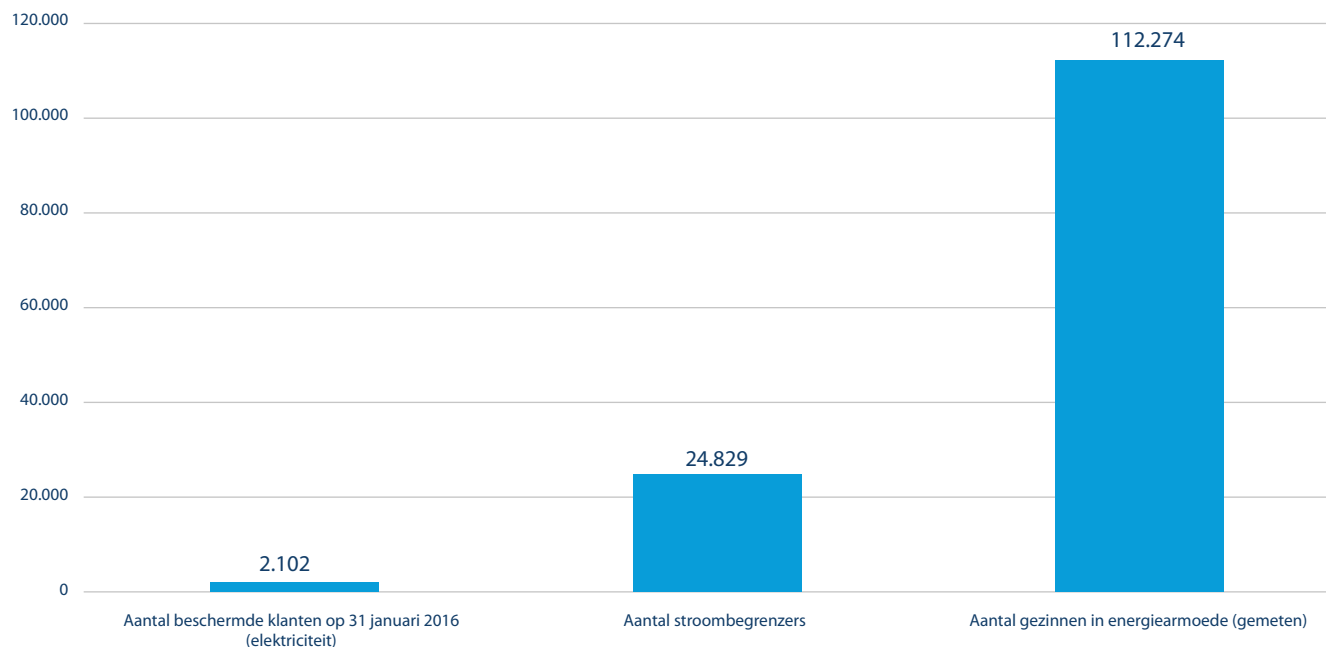
De tabel op de vorige pagina geeft per gemeente het aantal gezinnen weer dat beschermde klant is via het OCMW en het aantal gezinnen dat een leefloon of equivalent leefloon krijgt, dat eveneens door het OCMW wordt toegekend, en toont ook aan dat elk OCMW zijn sociale acties op een autonome manier onderneemt.

Uit deze gegevens blijkt dat het OCMW van Brussel-Stad het statuut aan 162 gezinnen heeft toegekend. Bijna 25 % van die begunstigden is gedomicilieerd in Brussel-Stad.

Tot besluit kunnen we zeggen dat wat BRUGEL in zijn vorige verslagen heeft vastgesteld nog steeds geldt, namelijk dat het statuut van beschermde klant steeds minder wordt gebruikt om de energieschuldproblemen van gezinnen op te lossen en zich tegen een mogelijke afsluiting te beschermen.

### 3.2.1.2 Aantal potentiële beschermde klanten

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



Bron: BRUGEL

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

### 3.2.1.3 Duur van de bescherming

We moeten ons er ook van bewust zijn dat, ook al kan het statuut van beschermde klant worden beschouwd als een tijdelijke bescherming, het niet echt van korte duur is. Hoewel 20 % van de beschermde klanten gedurende minder dan 6 maanden wordt bevoorrad door de noodleverancier, bedroeg de gemiddelde duur van de bescherming in 2016 866 dagen tegenover 992 in 2015.

### 3.2.1.4 Controlemechanismen

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

In de loop van 2016 heeft Sibelga zijn software 'beschermde klant' vervangen en werden de jaarlijkse controles van de toekenningsvoorwaarden grotendeels uitgesteld tot 2017.



### 3.2.1.5 Follow-up van en communicatie over de afbetalingsplannen

Na een eerste advies in 2012, dat de bepaling van de wijzigingsordonnantie van 2011 toelichtte, en na de vaststelling dat noch de leveranciers, noch Sibelga op een efficiënte manier de in de ordonnantie voorziene gegevens uitwisselden<sup>10</sup>, startte BRUGEL in 2013 met een consultatie van deze actoren. Die consultaties mondden in 2014 uit in een beslissing van BRUGEL<sup>11</sup> om de concrete modaliteiten voor de informatie-uitwisseling vast te leggen. In oktober 2014 werd zo de bepaling over het maximumtarief voor de afnemers die hun afbetalingsplan bij het commerciële leverancier niet naleven, ingevoerd.

Het maximumtarief stemt overeen met het maximumtarief dat van toepassing is op de niet-beschermde eindafnemers wier leveringscontract werd opgezegd<sup>12</sup> en vertegenwoordigt een stijging van +/- 30 % van de gefactureerde bedragen.

In 2016 werd aan 175 beschermde klanten het maximumtarief gefactureerd, tegenover 274 in 2015.

Hoewel de ordonnanties geen melding maken van de mogelijkheid voor de beschermde klanten die aan het maximumtarief onderworpen zijn om terug te keren naar het sociaal tarief, zonder dit evenwel te verbieden, heeft BRUGEL beslist om in deze mogelijkheid te voorzien voor de beschermde klanten die hun afbetalingsplan hebben nageleefd of een nieuw afbetalingsplan hebben afgesloten met hun leverancier en dat hebben nageleefd.

In het algemeen had de invoering van deze maatregel om het maximumtarief toe te passen ook tot gevolg dat bepaalde sociale actoren zich van deze beschermingsmaatregel hebben afgewend.

### 3.2.1.6 Houding van de leveranciers

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

We wijzen er nog eens op dat geen enkele bepaling in de ordonnantie de leveranciers verbiedt om tegen hun beschermde klanten op te treden om hun vorderingen te innen.

## 3.2.2 Kosten van de Dienst Beschermde Klanten van Sibelga

### 3.2.2.1 Algemene kosten

In totaal bedragen de effectieve uitgaven voor gas en elektriciteit voor de openbaredienstverplichting 'beschermde klanten' - deze uitgaven worden gedragen door Sibelga en vervolgens doorberekend aan de laagspanningsverbruikers - slechts € 1.609.000, waarvan het grootste deel naar personeelskosten en indirecte kosten gaat. Historisch gezien stellen we vast dat Sibelga een conservatoir budget voorziet dat 20 % hoger is dan de werkelijk gedane uitgaven.

### 3.2.2.2 De levering van energie aan beschermde klanten en winterklanten

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

Het gemiddelde verbruik per beschermde klant in 2016 wordt geraamd op 2.812 kWh, tegenover 2.830 kWh in 2015.

### 3.2.2.3 Tarief en terugbetaling door de CREG

Sibelga factureert aan alle beschermde klanten tegen het sociaal tarief.

Daarbij moet worden vermeld dat de energiebijdrage aan de Brusselse beschermde klanten wordt gefactureerd, maar niet aan degenen die het federale ST genieten. Het gevolg is dat Sibelga twee verschillende tarieven factureert, naast het in de ordonnantie voorziene maximumtarief.

**Tabel 11: Budget van de ODV 'activiteiten gerelateerd aan de beschermde klanten' in k€ voor 2016**

	Jaarbudget 2016			Besteed eind 2016					
	Elektr.	Gas	Totaal	Elektr.	% budget	Gas	% budget	Totaal	% Budget
Personeel	597,8	398,5	996,4	441,0	73,8 %	294,0	73,8 %	735,0	73,8%
Directe werkingskosten & inning	138,9	92,6	231,4	103,9	74,8%	69,7	75,3 %	173,5	75 %
Indirecte kosten	463,7	309,1	772,8	416,2	89,8 %	284,5	92,0 %	700,8	90,7 %
<b>Totaal</b>	<b>1 200,4</b>	<b>800,2</b>	<b>2 000,6</b>	<b>961,1</b>	<b>80,1 %</b>	<b>648,2</b>	<b>81,0 %</b>	<b>1 609,3</b>	<b>80,4 %</b>

Bron: Sibelga

<sup>10</sup> Art. 25octies, §7 en §8 van de elektriciteitsordonnantie van 19 juli 2001.

<sup>11</sup> Beslissing 20140509-14 betreffende de toepassing van art. 25octies, §7 en §8 van de elektriciteitsordonnantie (mutatis mutandis van toepassing op art. 20sexies, §7 en §8 van de gasordonnantie).

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

**Het aandeel beschermde klanten dat tot de categorieën begunstigen van het federaal sociaal tarief behoort, bedraagt 43 %.**

Hieruit volgt dat:

- deze afnemers de vrijstelling van de energiebijdrage kunnen genieten;
- Sibelga voor deze afnemers aanspraak kan maken op een tussenkomst van het federale 'Fonds beschermde klanten'. Dit fonds wordt beheerd door de CREG.

In 2016 heeft Sibelga een bedrag van € 283.751 gerecupereerd van de CREG tegenover € 316.636. Dat bedrag is de voorbije jaren dus constant gedaald, in lijn met de daling van het aantal beschermde klanten.

### 3.2.2.4 De schulden van beschermde klanten bij Sibelga

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

In 2016 had 47 % van de actieve beschermde klanten schulden bij de noodleverancier, tegenover 46 % in 2015.

Het gemiddelde uitstaande bedrag van de actieve klanten is duidelijk gestegen: € 214 in 2016 tegenover € 177 in 2015 en € 195 in 2014.

**Tabel 12: Schuldenlast van de afnemers die worden of werden bevoorrad door SIBELGA**

	Type	# afnemers	% afnemers	Bedrag in €	Gem. bedrag in € per afnemer
<b>Actieve afnemers</b>					
<b>Uitstaand bedrag &lt; € 15</b>	Elektriciteit	104	5 %	€ 585	€ 6
	Gas	95	6 %	€ 681	€ 7
	<b>Totaal &lt; € 15</b>	<b>264</b>	<b>5 %</b>	<b>€ 1.845</b>	<b>€ 7</b>
<b>Onbetaald &gt; € 15</b>	Elektriciteit	1 254	42 %	€ 209.975	€ 167
	Gas	1 012	40 %	€ 235.887	€ 233
	<b>Totaal &gt; € 15</b>	<b>2 266</b>	<b>41 %</b>	<b>€ 445.862</b>	<b>€ 197</b>
<b>Totaal</b>		<b>2 530</b>	<b>46 %</b>	<b>€ 447.707</b>	<b>€ 177</b>
<b>Inactieve afnemers</b>					
<b>Uitstaand bedrag &gt; € 15</b>	Elektriciteit	2 571	29 %	€ 958.102	€ 373
	Gas	2 403	31 %	€ 1.370.032	€ 570
<b>Totaal</b>		<b>4 974</b>	<b>30 %</b>	<b>€ 2.328.134</b>	<b>€ 468</b>

Bron: Sibelga

In 2016 heeft één OCMW een transactieovereenkomst ondertekend met Sibelga voor een gestort bedrag van € 69.681. Het reële bedrag van de schulden was € 90.758. Dankzij deze overeenkomst kunnen de OCMW's 75 % van het verschuldigde bedrag vereffenen, kan Sibelga vorderingen innen en kan de klant zonder schulden terugkeren naar zijn commerciële leverancier.

### 3.2.3 Beheer van de Dienst Beschermde Klanten bij BRUGEL

#### 3.2.3.1 Analyse van de procedure

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

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

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

De wetgever heeft de administratieve procedure vereenvoudigd voor BRUGEL. BRUGEL hoeft niet meer in elke fase de dossiers mee te delen aan het OCMW van de woonplaats van de afnemer en aan de vrederechter. De beslissingen tot toekenning van het statuut worden enkel aan de commerciële leverancier meegedeeld.

De volgende documenten moeten bij de indiening van de aanvraag worden voorgelegd: het aanslagbiljet over de inkomsten van het referentiejaar, het attest van gezinssamenstelling afgeleverd door het gemeentebestuur van de woonplaats van de afnemer, en voor elk lid van het gezin een verklaring op eer, door dit gezinslid voor echt verklaard en ondertekend, die ofwel het ontbreken van inkomsten vermeldt, ofwel de aard en de bedragen van alle inkomsten die niet op het aanslagbiljet werden vermeld en die werden ontvangen in de loop van datzelfde jaar.

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

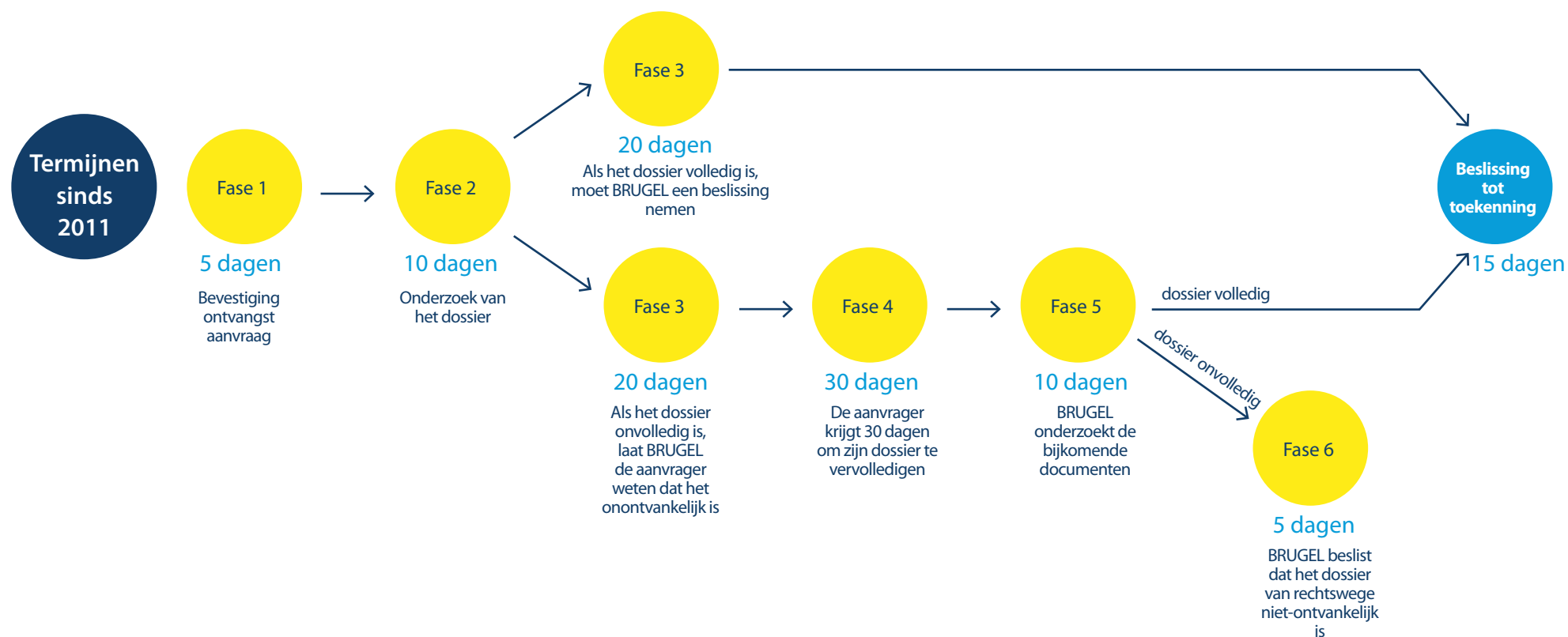
Concreet geeft dit voor december 2016 de volgende cijfers:

**Tabel 13: Inkomensniveau volgens gezinssamenstelling dat toegang geeft tot het statuut van beschermde klant op 31 december 2016**

Personen ten laste	Gezin met 1 inkomen	Gezin met 2 of meer inkomens
0	21.233	25.952
1	24.772	29.491
2	26.542	31.260
3	28.311	33.030

Bron: BRUGEL

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



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

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

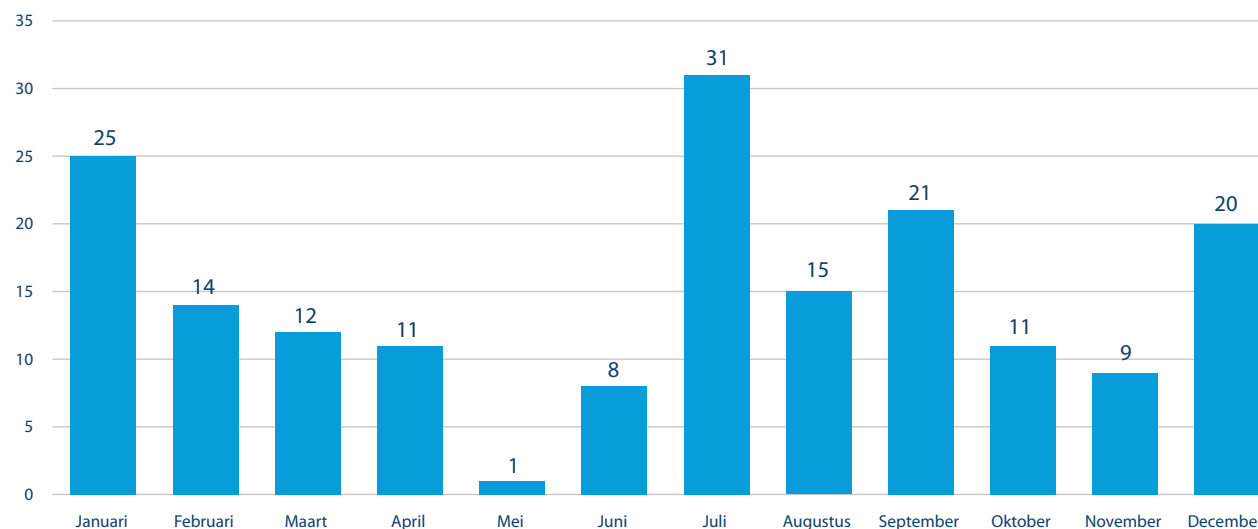
In 2016 ontving BRUGEL 164 aanvragen voor het statuut, ten opzichte van 143 in 2015 en 410 in 2014.

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

Er rekening mee houdend dat het totale aantal aanvragen voor alle kanalen samen daalt door de geringe aantrekkelijkheid van het statuut van beschermde afnemer, blijkt de situatie voor de regulator stabiel te blijven.

Er werd vastgesteld dat de toekenningsaanvragen via externe sociale instanties (publiek of privé) aan BRUGEL worden gericht. Er werd echter een duidelijke daling opgetekend voor dit kanaal.

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



Bron: BRUGEL

Deze aanvragen hebben tot de volgende beslissingen geleid:

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

Onontvankelijkheid van rechtswege	22
Toekenning	66
Weigering	2
Annulatie	88
<b>Totaal aantal aanvragen statuut</b>	<b>164</b>
Totaal aantal aanvragen attest	14
<b>Totaal aantal aanvragen BRUGEL</b>	<b>178</b>
<b>Aanvullende informatie over de beslissingen van BRUGEL</b>	
Aantal annulaties Sibelga bij de toekenningen	1
Aantal transfers Sibelga bij de annulaties	8
Aantal annulaties omdat de afnemer geen schulden heeft	30
Aantal annulaties om andere redenen	50

Bron: BRUGEL

BRUGEL leverde in 2016 op vraag van Sibelga 14 attesten af die bevestigden dat de beschermde klant nog steeds aan de voorwaarden voor de toekenning van het statuut voldeed tegenover 32 in 2015.

Dat verschil is te wijten aan de noodleverancier die de helft van het jaar de toekenningsvoorwaarden niet kon controleren als gevolg van de lancering van zijn nieuwe software 'beschermde klant'. De situatie werd geregulariseerd in het eerste kwartaal van 2017.

#### ENKELE DEFINITIES:

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

**Toegekend:** Volledige dossiers die voldoen aan de criteria

van het besluit van 4 oktober 2007, wat de toekenning van het statuut van beschermde klant door BRUGEL met zich meebrengt.

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

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

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

In 2015 hadden 44 % van de gezinnen die van BRUGEL het statuut beschermde klant kregen een contract bij ENGIE en 42 % bij Lampiris.

In 2016 evolueerde de situatie. 56 % van de toekenningen gebeurde aan klanten van ENGIE (bv. Electrabel) en 39 % aan klanten van Lampiris.

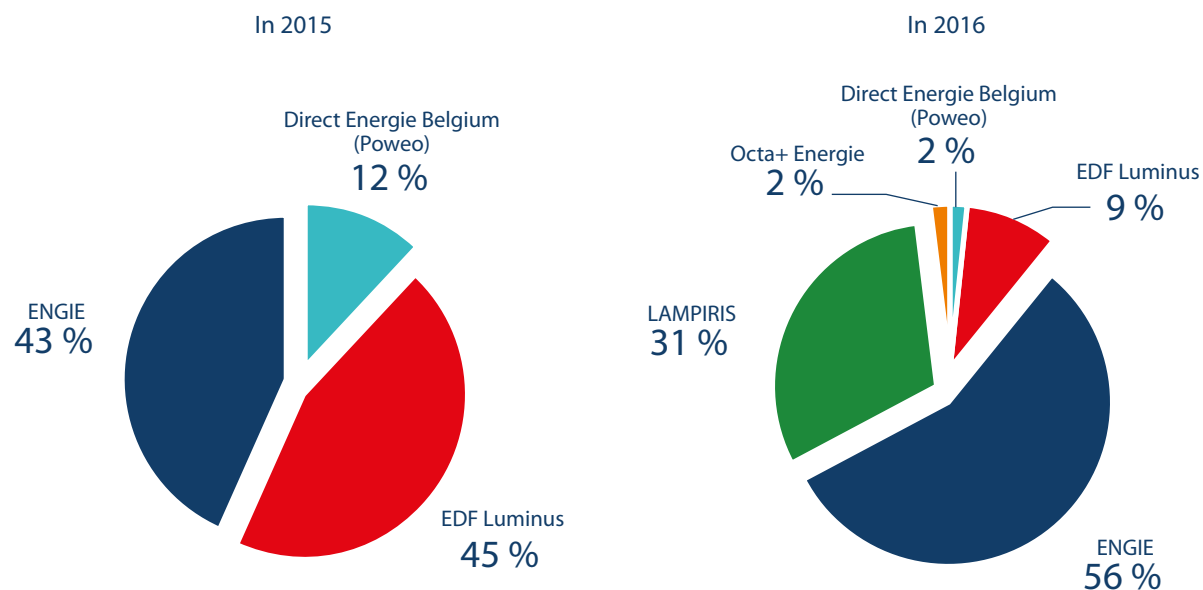
Die evolutie is het gevolg van een procedurewijziging bij ENGIE. Sinds mei 2016 voegt ENGIE het aanvraagformulier voor het statuut van beschermde klant bij de brief met de ingebrekestelling in plaats van de brief over het aanvraagformulier die de leverancier tot dan gebruikte. Die procedurewijziging was mogelijk omdat BRUGEL het formulier zodanig heeft aangepast dat het nog slechts één

dubbelzijdige pagina bevat in plaats van twee dubbelzijdige pagina's.

Momenteel gebruiken alle leveranciers het formulier ad hoc.

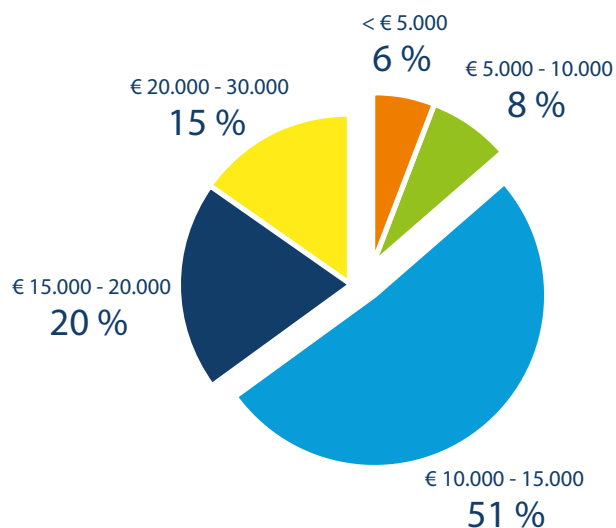
BRUGEL stelde vast dat de klanten van kleine leveranciers geen aanvraag voor het statuut indienen. Die vaststelling kan in verband worden gebracht met het feit dat, zoals we verderop zullen bespreken, deze kleine leveranciers zeer snel de procedure voor de ontbinding van het contract opstarten bij het vrederecht en dat, aangezien de procedures elkaar opvolgen, de klant het document 'statuut beschermde klant' dat bij de ingebrekestelling is gevoegd, snel vergeet.

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



Bron: BRUGEL

**Figuur 11: inkomsten van de gezinnen die het statuut van beschermde klant hebben gekregen**

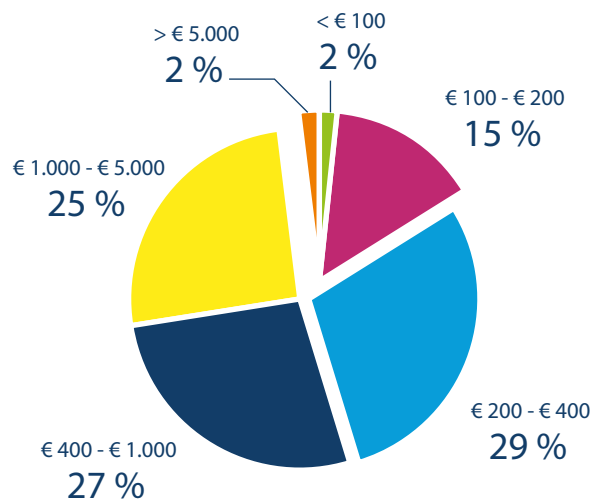


Bron: BRUGEL

De meeste aanvragers van het statuut bij BRUGEL hebben een jaarlijks inkomen dat tussen 10.000 en 15.000 euro ligt. Dit bedrag stemt overeen met een werkloosheidsuitkering. Deze situatie is niet veranderd ten opzichte van 2015.

Het is een belangrijke vaststelling dat 15 % van de aanvragers een belastbaar inkomen heeft van 20.000 tot 30.000 euro per jaar en dat 20 % van de gezinnen een inkomen heeft van 15.000 tot 20.000 euro. 35 % van de aanvragers heeft dus een inkomen dat afkomstig is van een beroepsactiviteit.

**Figuur12: Bedrag van de schuld per schijf**



Bron: BRUGEL

27 % van de beschermde BRUGEL-klanten heeft een schuld bij zijn leverancier voor een bedrag van 400 tot 1.000 euro, of een vergelijkbaar bedrag. Bovendien heeft een op de vier aanvragers 1.000 tot 5.000 euro schulden. Deze cijfers zijn vergelijkbaar met die van 2015.

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

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

In 2016 was de situatie volledig identiek aan die van 2014 en 2015.

We herinneren eraan dat BRUGEL sinds 2013, om de administratieve efficiëntie te verhogen en de aanvragers zo snel mogelijk statuut te laten genieten, de aanvragers die in de RVV-/OMNIO-categorieën zijn opgenomen of die zich in een procedure van schuldbemiddeling bevinden, onmiddellijk naar Sibelga doorstuurt. Zo moeten de aanvragers niet alle gevraagde administratieve gegevens bezorgen.

De methodologie voor de follow-up van de dossiers door BRUGEL is niet veranderd.

Wat de behandeling van de dossiers betreft, zijn zeer weinig van de ingediende dossiers volledig. BRUGEL kan geen overzicht geven van de belangrijkste ontbrekende documenten omdat dit verschilt van dossier tot dossier.

De behandeling van de dossiers door BRUGEL gebeurt op een persoonlijke manier: de aanvragers worden geholpen met de samenstelling van hun dossier, wat de procedure minder afstandelijk maakt. Deze benadering maakt het mogelijk het aantal dossiers met stilzwijgende weigering te verminderen.

Voor elke aanvraag die bij BRUGEL terechtkomt, wordt er persoonlijk telefonisch contact opgenomen met de aanvrager. Onze administratieve assistenten informeren de afnemer over wat het statuut inhoudt, over de voordelen en verplichtingen die erbij komen kijken en over de ontbrekende documenten.

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

Dit gesprek stelt de dossierbeheerders ook in staat om de aanvrager door te sturen naar de diensten die bevoegd zijn voor energiebegeleiding en sociale follow-up.

Deze informatie meedelen is een zeer belangrijke taak die er ook voor zorgt dat de afnemer naar een meer geschikte dienst wordt doorgestuurd of dat de aanvraag wordt geannuleerd omdat ze niet tot een geschikte oplossing zal leiden voor de aanvrager. Dat is meer bepaald het geval als de schuld een klein bedrag betreft. In dat geval kan de aanvrager zich beter tot zijn leverancier wenden en een afbetalingsplan afsluiten of de schuld gewoon betalen.

Zoals reeds vermeld, heeft BRUGEL het aanvraagformuleer begin 2016 aangepast en sterk vereenvoudigd, wat alle leveranciers ertoe heeft aangezet dit document bij hun ingebrekestelling te voegen.

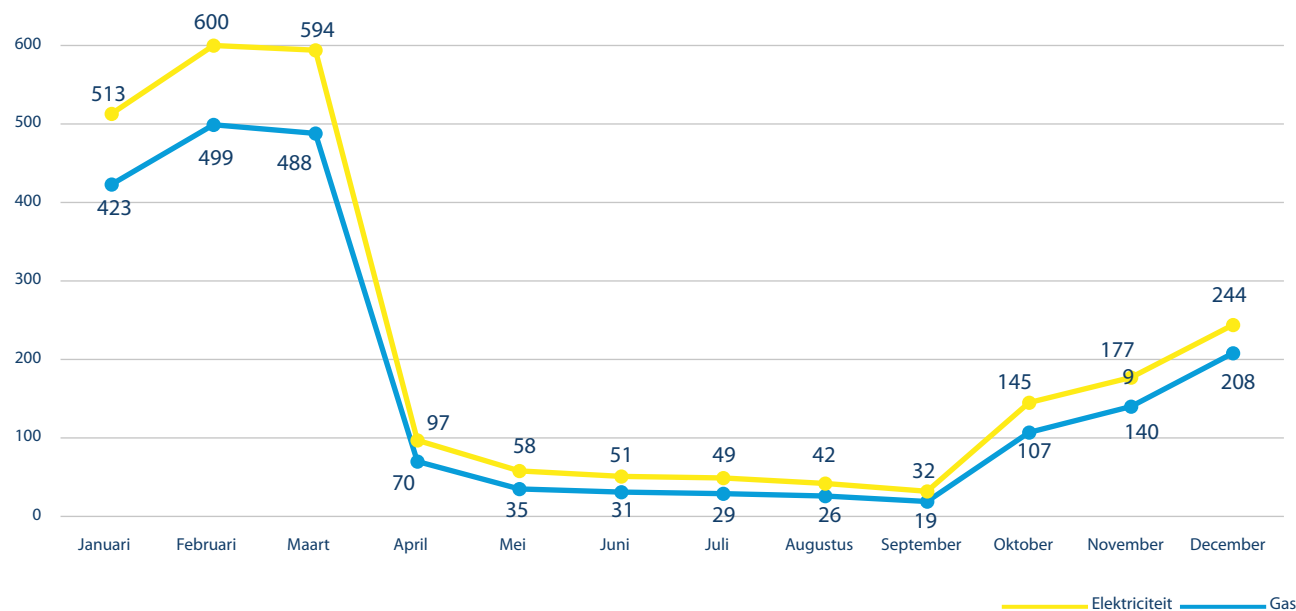
De taak van het team dat instaat voor het beheer van de toekenning van het statuut wordt in de eerste plaats een taak van informatieverstopping aan het aanvragende gezin, maar ook aan de andere sociale actoren.

Er werd vastgesteld dat steeds meer aanvragers die contact opnemen met BRUGEL, per telefoon of persoonlijk in zijn kantoren, slechts een zeer beperkte kennis hebben van een van beide landstalen, wat het voor hen bijzonder moeilijk maakt om de administratieve vereisten te begrijpen.

### 3.3 Winterklanten

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

**Figuur13: Evolutie van het aantal winterklanten in 2016 voor elektriciteit en gas**



Bron: Sibelga

Tijdens de winterperiode 2016 is het aantal gezinnen dat werd bevoorrad door de noodleverancier stabiel gebleven.

We zien een piek in maart (594) als gevolg van de accumulatie van het aantal gezinnen dat kon worden afgesloten tijdens de winterperiode 2015/2016.

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 in het algemeen zowel betrekking hebben op gas als op elektriciteit.

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

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

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

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

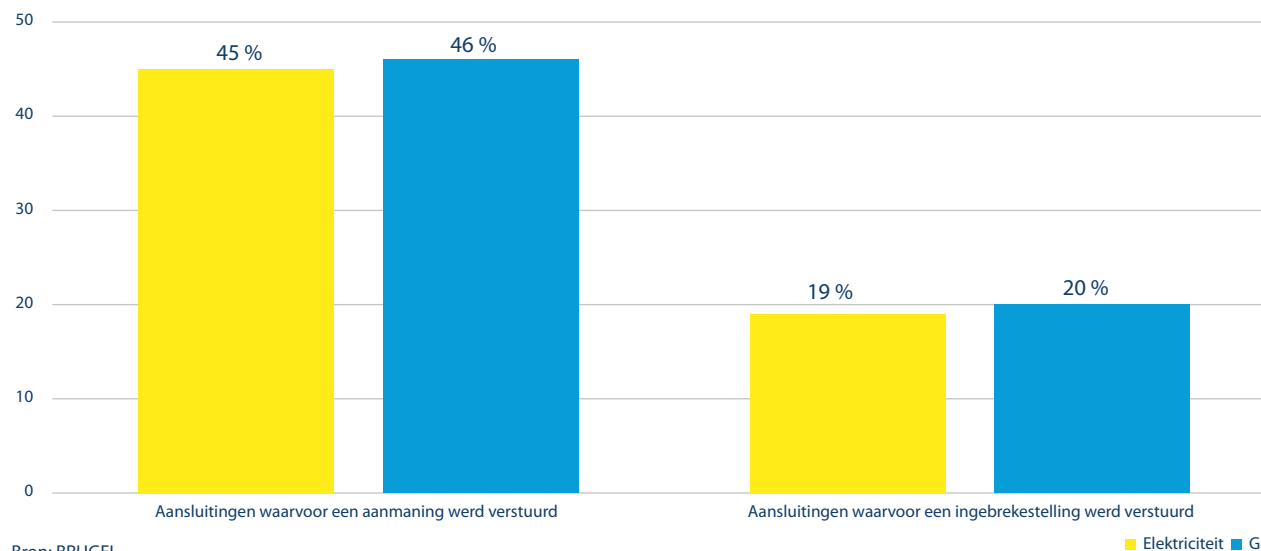
Vereenvoudigd bevatten ze de volgende stappen:

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

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

De gegevens in dit hoofdstuk werden verzameld met het doel de statistische gegevens over de verschillende stappen die in de ordonnanties zijn vermeld te analyseren en dit vanaf de verzending van de eerste aanmaningsbrief. We merken op dat BRUGEL in de loop van 2015 in overleg met de leveranciers en de DNB nieuwe, gemeenschappelijke definities over rapportering heeft ontwikkeld, en dit met het doel geobjectiveerde vergelijkingen op te kunnen stellen. Er bleken bepaalde tegenstrijdigheden te zijn in het eerste boekjaar die werden gecorrigeerd na overleg met de commerciële spelers.

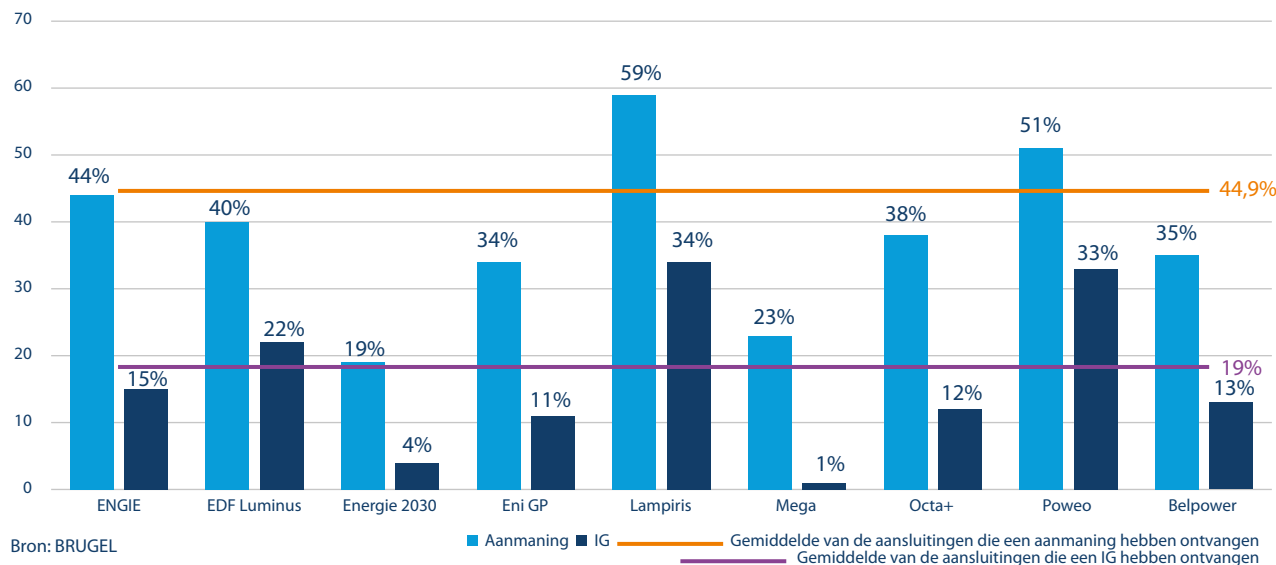
**Figuur 14 : Aandeel afnemers dat een aanmaning/ingebrekestelling (IG) heeft ontvangen voor elektriciteit en voor gas**



Bron: BRUGEL

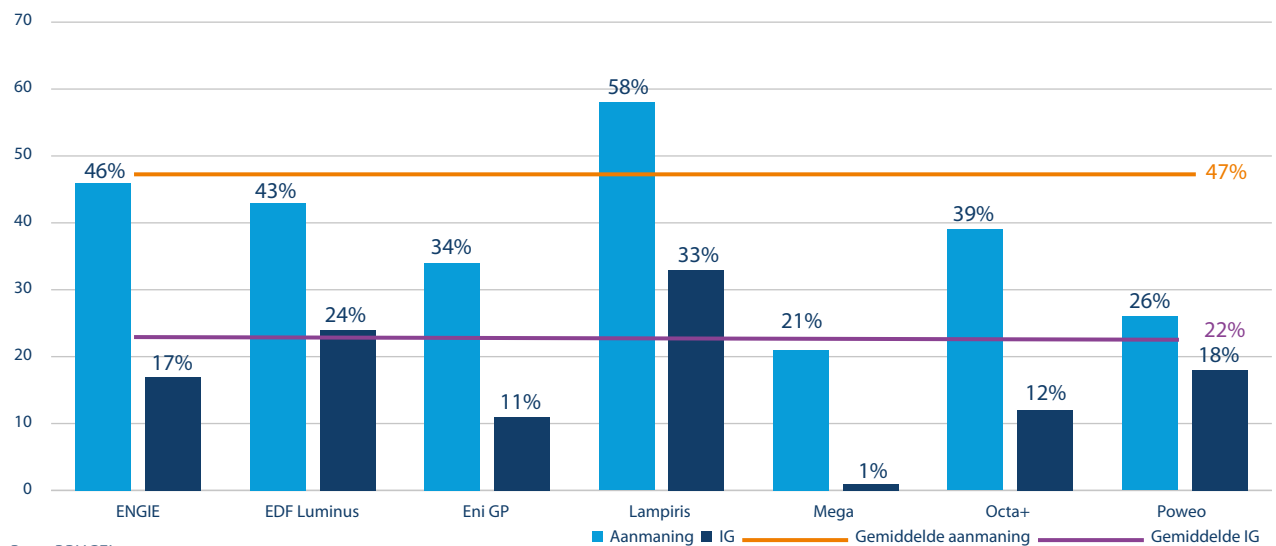


**Figuur 15: Percentage afnemers dat minstens één aanmaning/ingebrekestelling (IG) heeft ontvangen voor elektriciteit (uitgedrukt per leverancier in % van hun huishoudelijke afnemers)**



Er zijn soms zeer grote verschillen tussen de leveranciers inzake het percentage afnemers dat een aanmaning of ingebrekestelling heeft ontvangen.

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



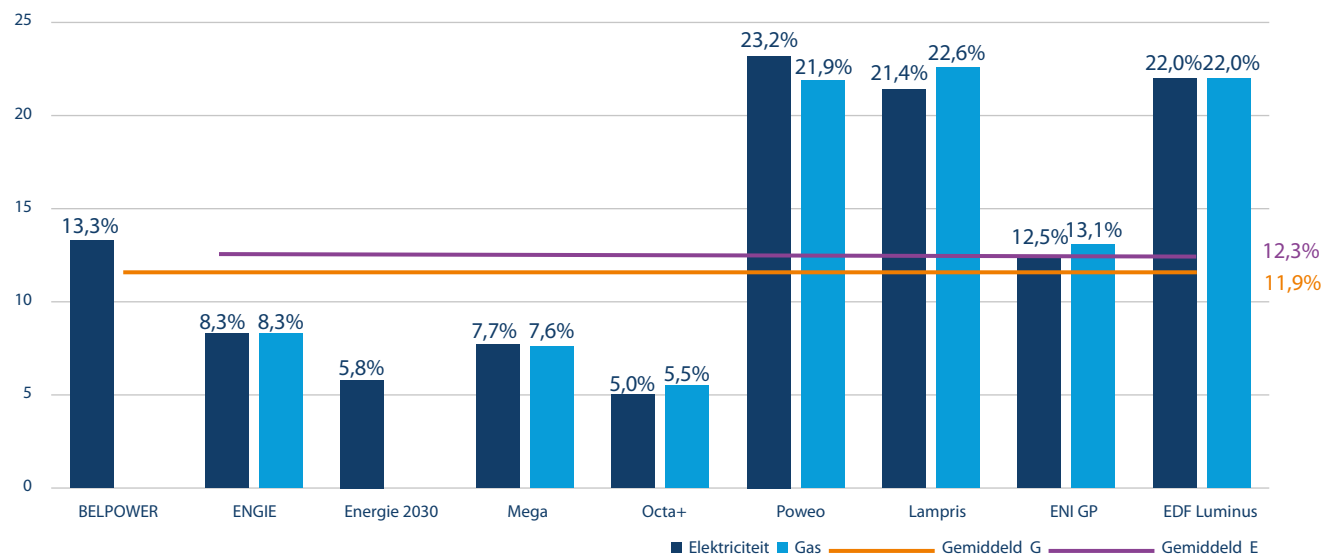
Net als voor elektriciteit zijn er grote verschillen tussen de leveranciers.

Het merendeel van de afnemers van gas zijn klanten voor elektriciteit bij dezelfde leverancier 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.

Ter vergelijking: in 2015 had 51 % van het totale aantal huishoudelijke afnemers minstens één herinneringsbrief voor gas ontvangen, tegenover 48 % voor elektriciteit.

## 4.1 Afnemers met betalingsachterstand

Figuur 17: Percentage afnemers met betalingsachterstand per leverancier – elektriciteit (E) en gas (G)



Bron: BRUGEL

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

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

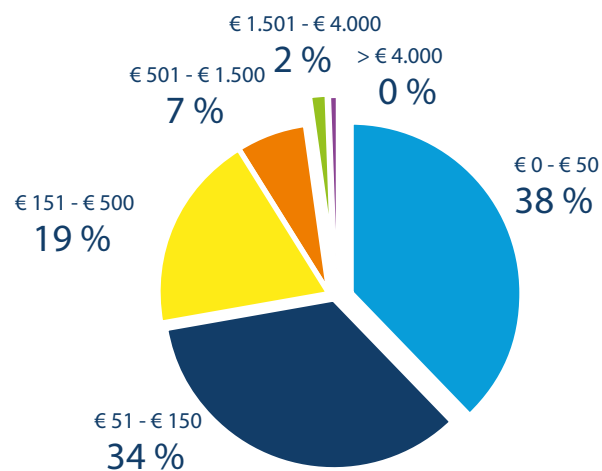
De onderstaande gegevens tonen de hoogte van de openstaande schulden bij de leveranciers op 31 december 2016.

**Tabel 15: Totaal verschuldigde bedragen aan de leveranciers op 31 december**

	Elektriciteit	Gas
Aantal actieve afnemers met schulden	60.316	44.907
Actieve afnemers – Verschuldigd bedrag	€ 12.882.499	€ 12.089.119
Gemiddeld bedrag per actieve afnemer	€ 214	€ 269
Aantal inactieve afnemers met schulden	50.274	39.972
Inactieve afnemers – Schuldbedrag dat niet naar oninbare vorderingen werd overgedragen	€ 27.478.765	€ 30.350.500
Gemiddeld bedrag per inactieve afnemer	€ 547	€ 759

Bron: Leveranciers

**Figuur 18: Verdeling per schijf van het bedrag van de actieve afnemers met betalingsachterstand (in %) voor elektriciteit**

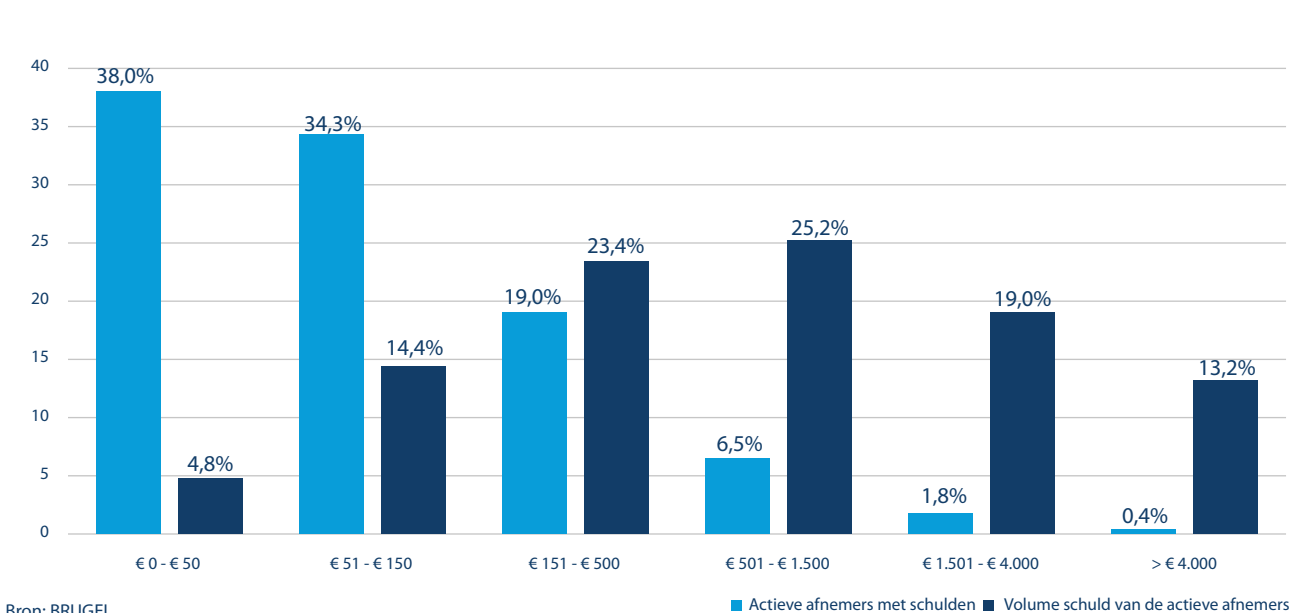


Bron: BRUGEL

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

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

**Figuur 19: Volume aan schulden per aantal betrokken actieve afnemers voor elektriciteit**



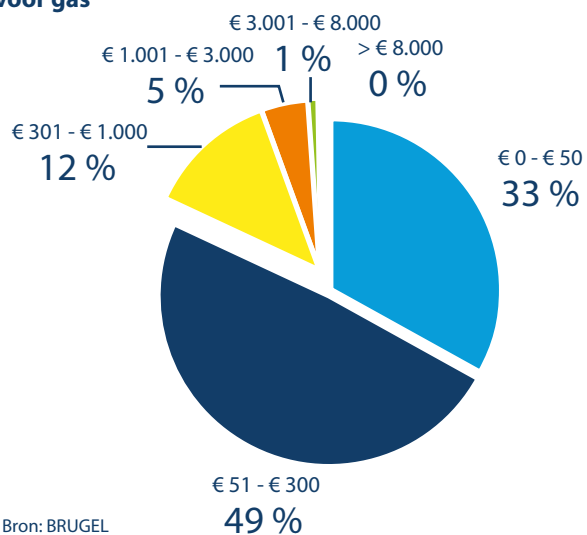
Bron: BRUGEL

Het grootste gedeelte van de schuld is geconcentreerd bij een beperkt aantal afnemers. Concreet is 2 % van de afnemers verantwoordelijk voor 32 % van het totale bedrag van de schuld terwijl 38% verantwoordelijk is voor 5 % van de schuld.

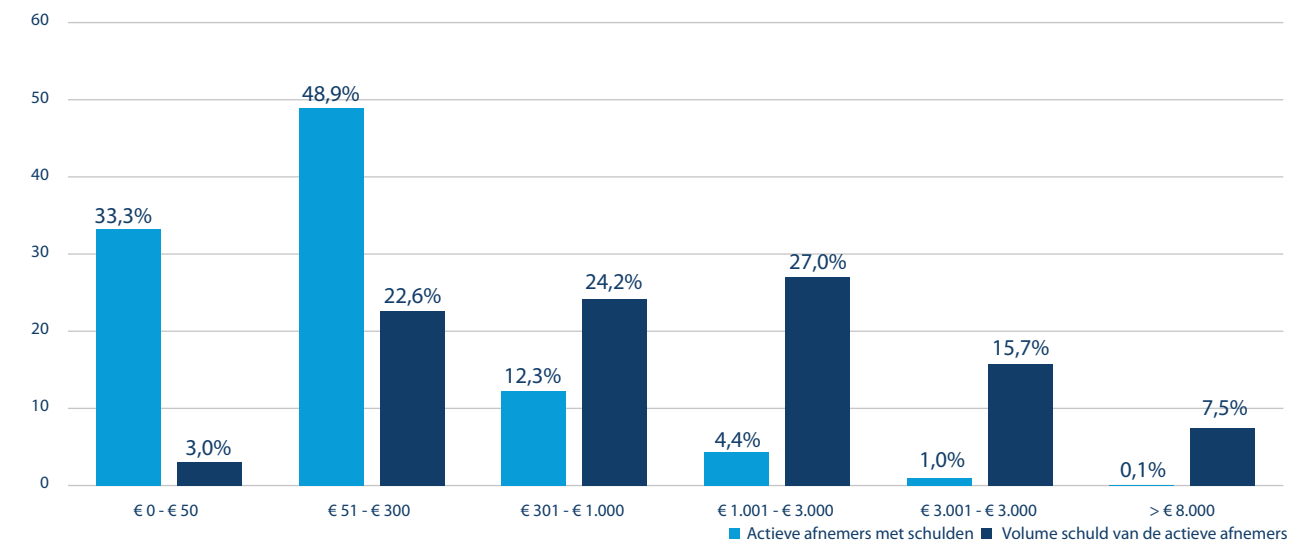
Bij 8,3 % van de afnemers is 58 % van de totale schuld geconcentreerd met bedragen van meer dan 500 euro. De schulden zijn voor meer dan de helft geconcentreerd in de klantensegmenten met schulden van 500 euro tot meer dan 4.000 euro per klant.

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

**Figuur 20: Verdeling per schijf van het bedrag van de actieve afnemers met betalingsachterstand (in %) voor gas**



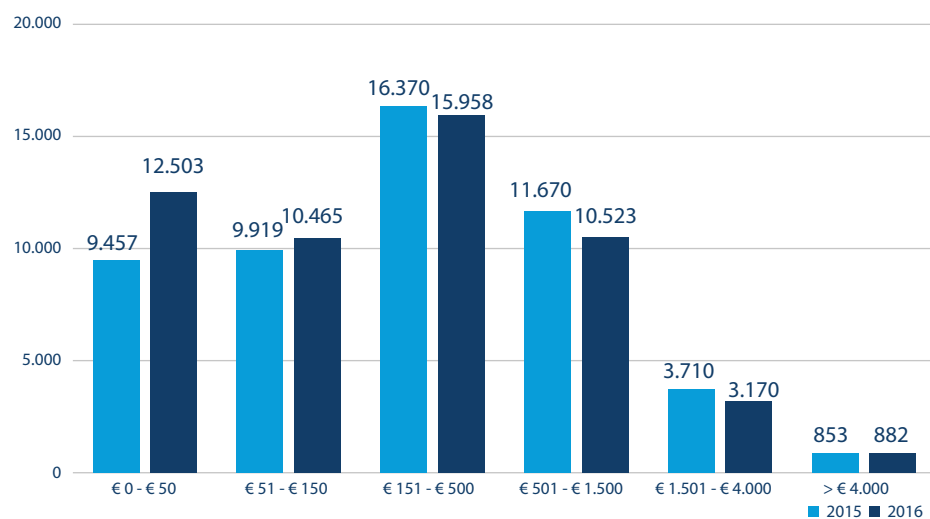
**Figuur 21: Volume schulden per aantal betrokken actieve afnemers voor gas**



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

Zoals voor elektriciteit, slaat het grootste deel van de schulden (50 %) op bedragen van meer dan 1.000 euro en is het gespreid over slechts 5,4 % van de huishoudelijke afnemers met schulden.

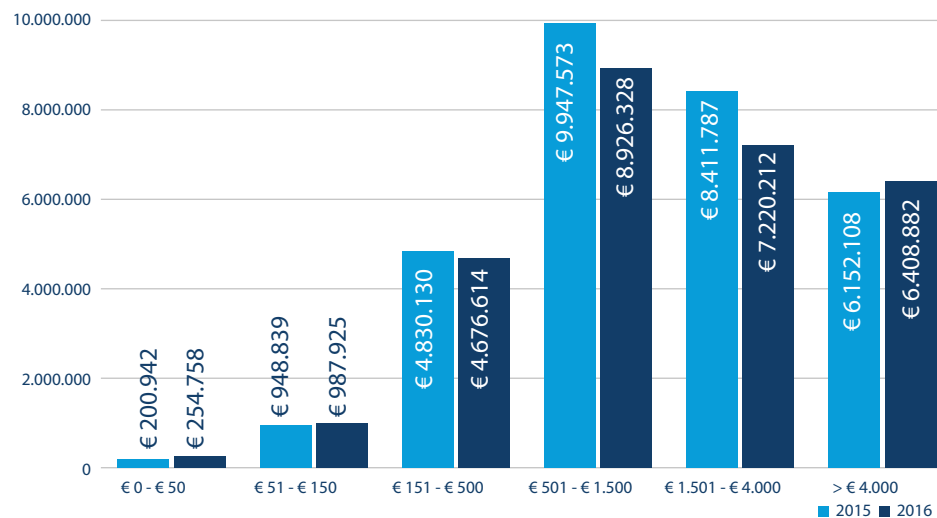
**Figuur 22: Schulden van de inactieve afnemers voor elektriciteit**



Bron: BRUGEL

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

**Figuur 23: Schulden van de inactieve afnemers per drempelbedrag voor elektriciteit**

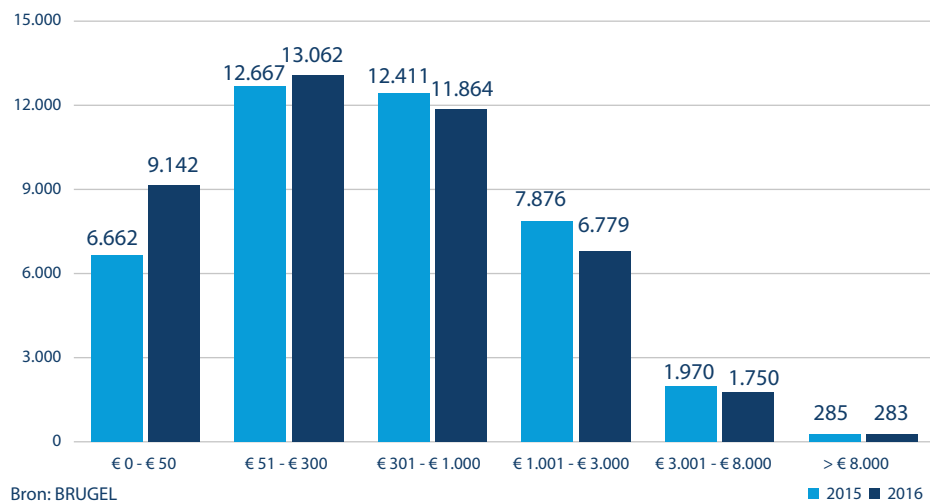


Bron: BRUGEL

Ook hier is het grootste deel van de schulden geconcentreerd in de hoogste segmenten, namelijk schulden van meer dan 500 euro.

Ten opzichte van 2015 stellen we een daling vast van de schulden in de hoogste segmenten. We kunnen moeilijk besluiten dat de afnemers hun schuld gedeeltelijk hebben terugbetaald aangezien de leveranciers, hetzij commerciële leveranciers of de noodleverancier, een gedeelte van deze schulden bij oninbare vorderingen kunnen onderbrengen.

**Figuur 24: Figuur : Schulden van de inactieve afnemers per schijf voor gas – Situatie op 31 december 2016**



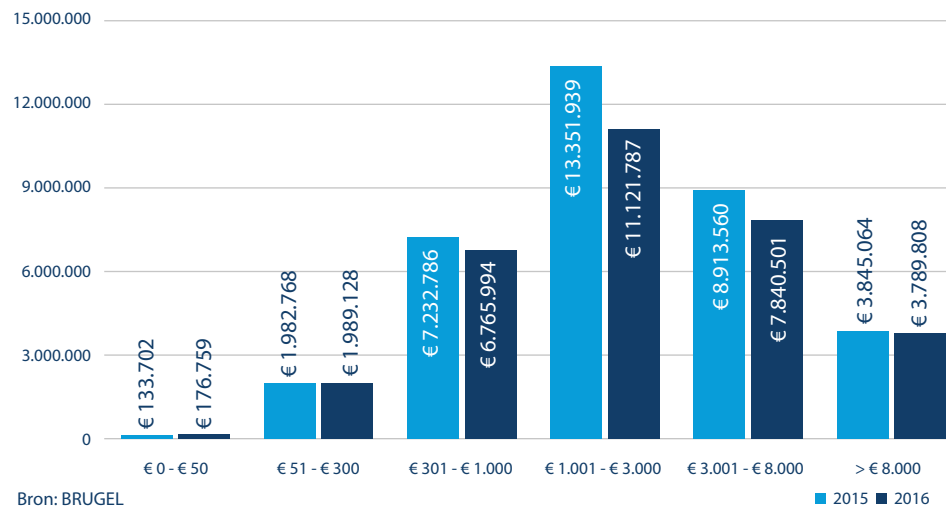
Zoals voor de actieve afnemers werden de schuldsegmenten voor gas aangepast en verhoogd ten opzichte van de segmenten elektriciteit. Ook hier is het grootste gedeelte van de schuld geconcentreerd in de hoogste segmenten, wat in tegenstelling tot wat we voor de actieve afnemers hebben gezien begrijpelijker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

## 4.3 Afsluiting van de elektriciteits- en gasvoorziening

### 4.3.1 Algemeen principe

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

**Figuur 25: Schulden van de inactieve afnemers per drempelbedrag voor gas – Situatie op 31 december 2016**



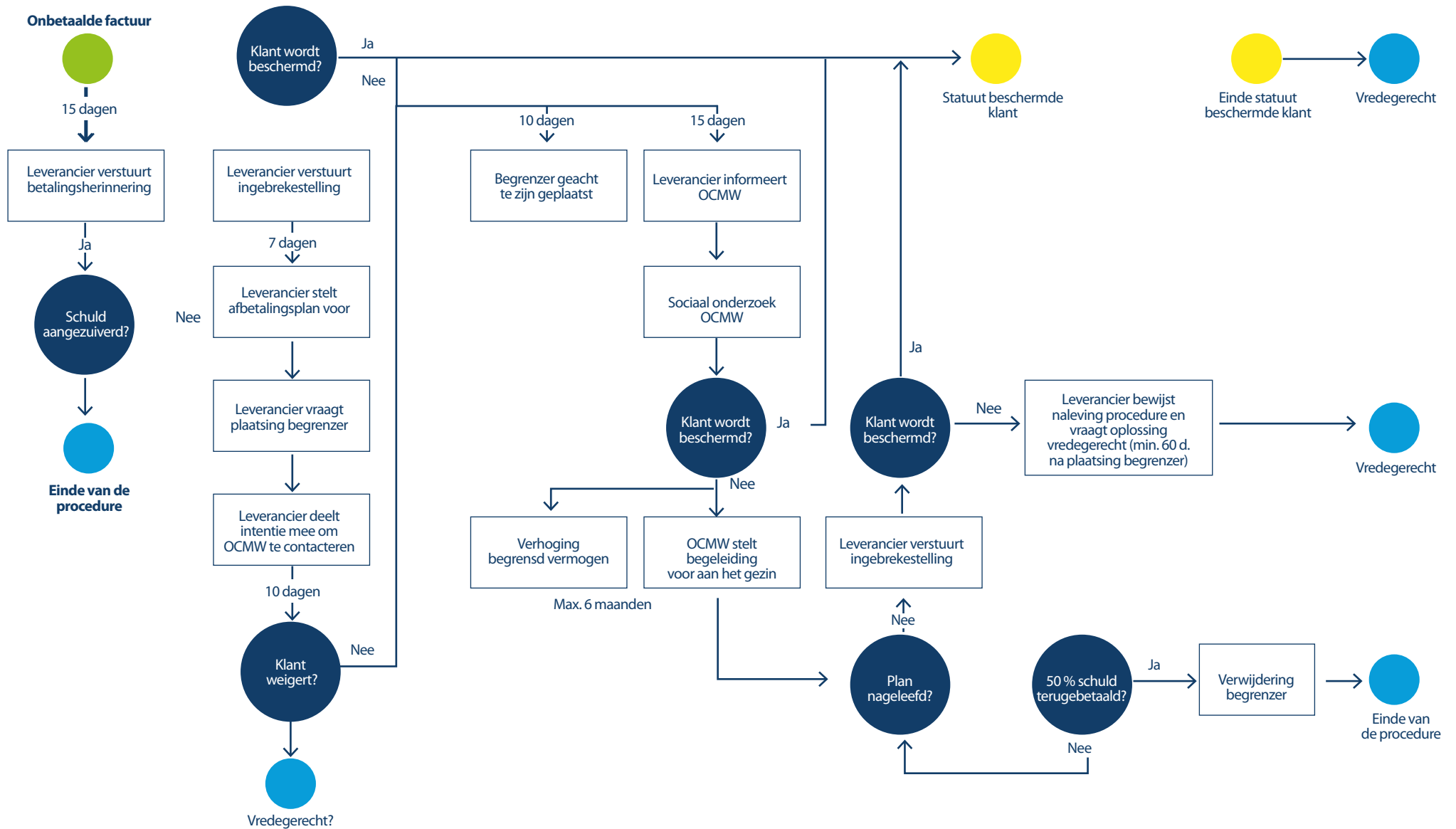
### 4.3.2 Ontbinding van een gereguleerd contract

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

Wanneer een leverancier een energiecontract van een huishoudelijke afnemer wil ontbinden wegens niet-betaling, is deze leverancier verplicht de bepalingen van de ordonnantie na te leven (cfr. artikel 25sexies, §4 van de ordonnantie). Dit betekent dat alleen de vrederechter bevoegd is om een energiecontract te beëindigen vanwege niet-betaling.

Concreet heeft de leverancier een intern proces voor de ontbinding van contracten opgesteld dat verloopt volgens het schema op de volgende pagina. De termijnen van de procedure die in het schema zijn vermeld, stellen de leverancier in staat een prognose 'einde contract' van de klant en dus het einde van zijn bevoorrading op te stellen.

**Figuur 26: De invorderingsprocedure: van de onbetaalde factuur tot de afsluiting**



Bron: BRUGEL/Sia Partners

### 4.3.3 Optreden van de vrederechter

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

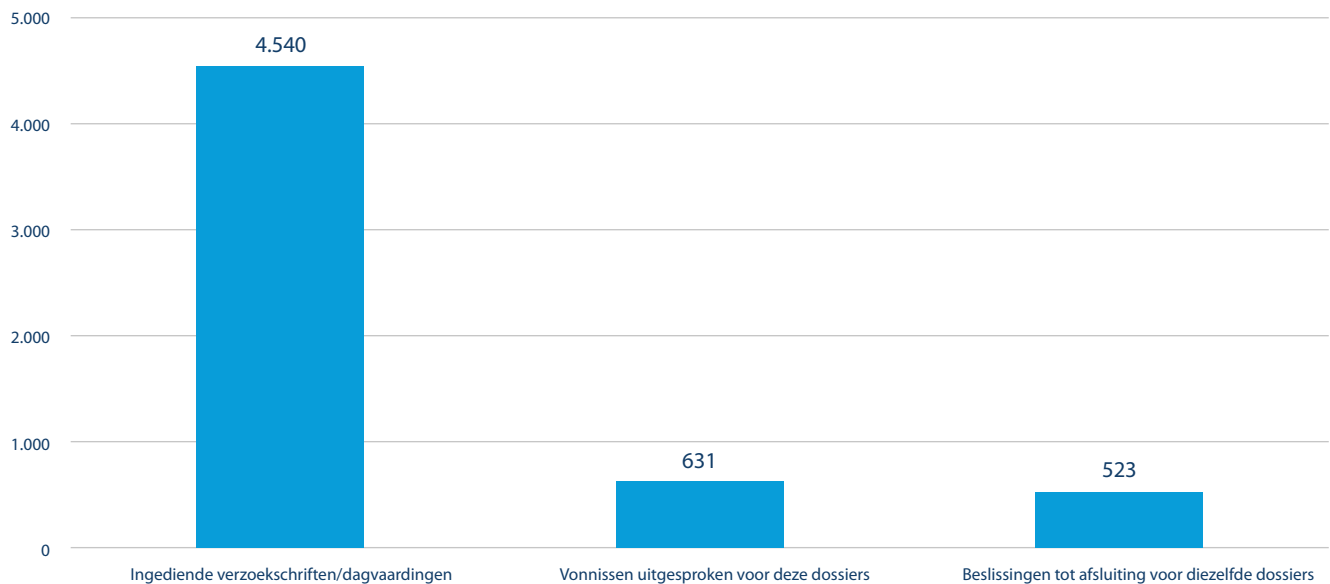
Wanneer de afnemer niet naar de zitting komt, veroordeelt de rechter de afnemer vaak tot de betaling van de hoofdsom en kent hij de ontbinding van het contract toe.

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

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

BRUGEL heeft in de loop van 2016 en begin 2017 met de consultant SIA Partners, die werd aangesteld na een offerteaanvraag, een zowel kwantitatieve als kwalitatieve studie uitgevoerd van de procedures bij het vredegerecht. In het kader van deze studie werden er talrijke ontmoetingen georganiseerd met de verschillende actoren en de vrederechters. Deze studie kan worden geraadpleegd op onze site<sup>13</sup>.

**Figuur 27: De verschillende stappen van de procedure in cijfers voor 2016**



Bron: BRUGEL

De bovenstaande figuur bevat enkel gegevens over de activiteiten verbonden met de procedures voor de ontbinding van contracten die werden ingeleid in de loop van 2016 en resultaat hebben gehad in datzelfde jaar.

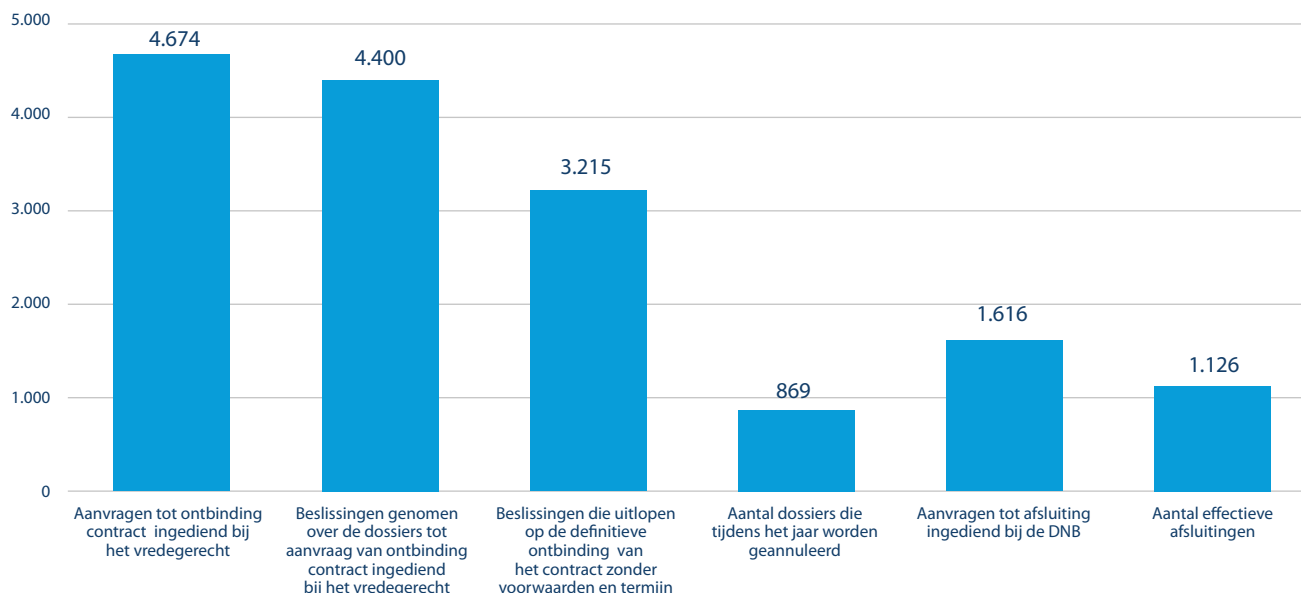
Alles samen hebben de leveranciers en Sibelga 4.540 dagvaardingen/verzoekschriften ingediend. Dat heeft geresulteerd in 631 vonnissen, waarbij in 523 gevallen een beslissing tot afsluiting werd uitgesproken.

De gevolgen van de indiening van de dagvaardingen/verzoekschriften ingediend in 2016 zullen dus zichtbaar worden in de loop van 2017.

<sup>13</sup> Studie 18 op de kwantitatieve en kwalitatieve analyse van het vredegerecht beslissingen over beëindiging van contracten. <http://www.brugel.be/Files/media/SIGI/58cba4d03460c.pdf>



**Figuur 28: De ontbinding van het energiecontract per fase en in cijfers, ongeacht het jaar van indiening van het dossier**



Bron: BRUGEL

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

In 2016 werden er 4.674 aanvragen ingediend bij de griffies van de Brusselse vredegerichten, tegenover 5.745 in 2015. De aanvragen hebben geleid tot 1.126 effectieve afsluitingen in 2016 (tegenover 1.432 in 2015).

Het hoge aantal aanvragen tot afsluiting heeft verschillende oorzaken:

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

- Sinds 2014 zijn de procedures steeds verder geautomatiseerd, wat de behandelingstermijn heeft verkort.
- De aanvragen tot ontbinding worden meer systematisch ingediend via een dagvaarding in plaats van een verzoekschrift.

Wat in deze gegevens opvalt, is het aanzienlijke verschil tussen het aantal ingediende aanvragen tot ontbinding (4.674) en het aantal effectieve afsluitingen (1.126).

De door BRUGEL bestelde studie over dit onderwerp heeft aangetoond dat de afnemer in 40 % van de gevallen 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 titularis van het

contract 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, zoals we verderop zullen zien als we het over het schuldenprobleem hebben, dat zo goed als het volledige verschuldigde bedrag nooit zal worden geïnd.

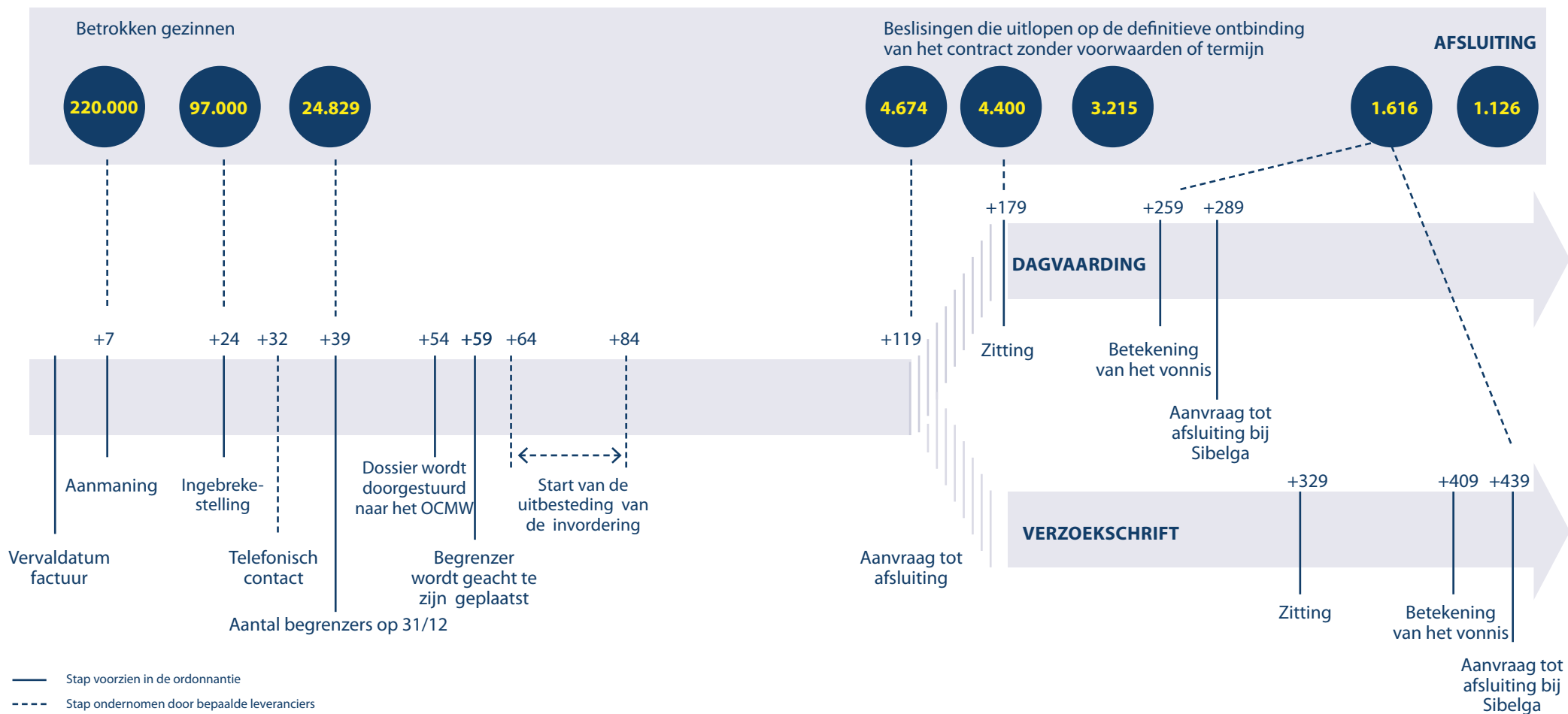
Voor de leverancier is het echter belangrijk om het contract zo snel mogelijk te ontbinden en zo het financiële verlies te beperken, zelfs als de kosten (deurwaarders, advocaten...) hoog oplopen.

De leveranciers hebben dan twee mogelijkheden: ofwel laten ze het contract ontbinden door de rechtbank, wetende dat de termijnen lang zijn en de schuld ondertussen zal oplopen, ofwel beëindigen ze het contract op een wettelijke manier door het niet te hernieuwen op de vervaldag.

**Figuur 29: De invorderingsprocedure in fasen en in aantal betrokken gezinnen**

## Uitstel van de procedure – elektriciteit en gas

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



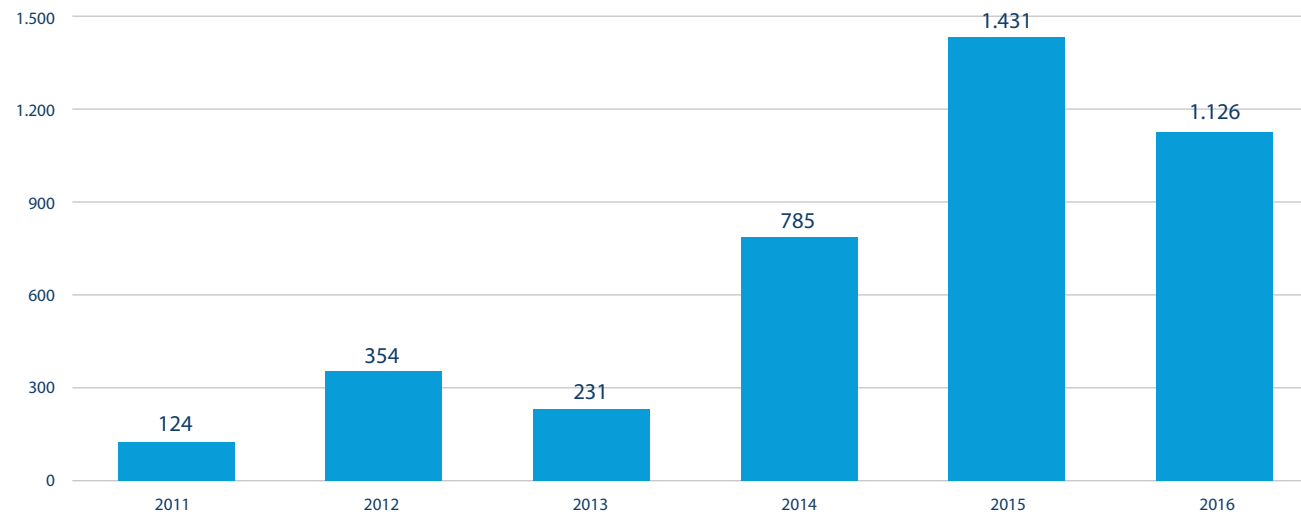
Bron: BRUGEL/Sia Partners

#### 4.3.4 Aantal afsluitingen

Het aantal afsluitingen van huishoudelijke afnemers dat door de leveranciers werd aangevraagd bij Sibelga en volgde op een beslissing van de vrederechter bedraagt 1.616 in 2016 voor 1.126 afsluitingen, tegenover 1.617 voor 1.432 afsluitingen in 2015.

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

**Figuur 30: Aantal afsluitingen na beslissing van de vrederechter van 2011 tot 2016**

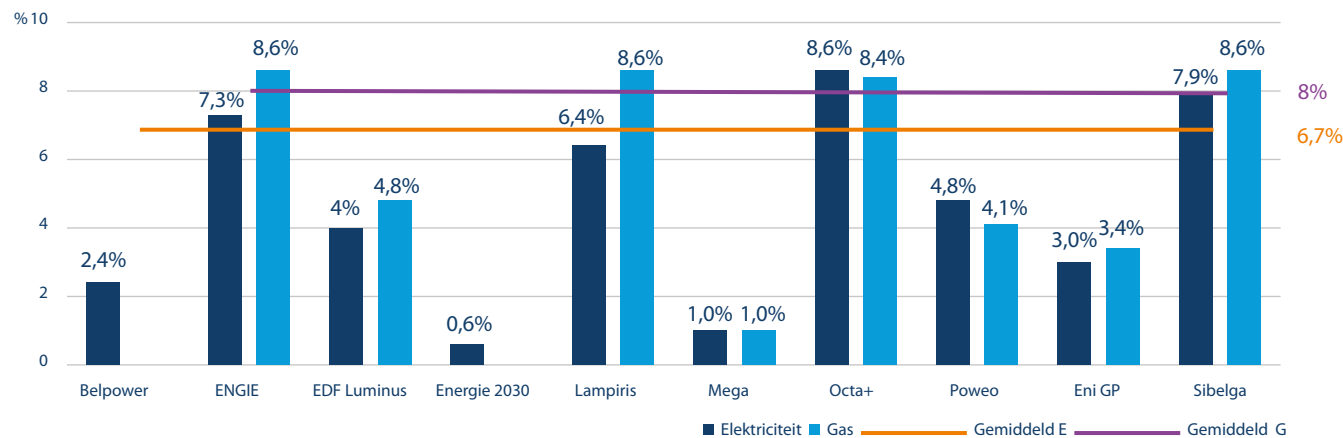


### 4.3.5 Afbetalingsplannen

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

De onderstaande figuur geeft een overzicht van het aantal afbetalingsplannen dat in de loop van 2016 door de leveranciers werd toegekend voor elektriciteit en gas.

**Figuur 31: Aantal toegekende afbetalingsplannen elektriciteit en gas (uitgedrukt per leverancier en in % van het huishoudelijk cliënteel)**



Bron: Leveranciers en SIBELGA

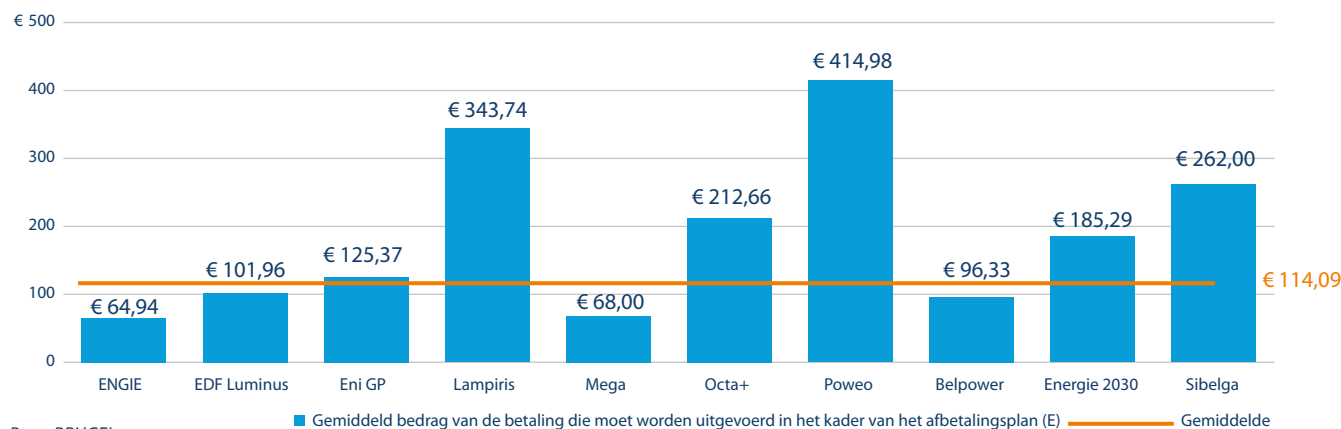
Voor elektriciteit hebben de leveranciers in 2015 gemiddeld een afbetalingsplan toegekend aan 6,7 % van de huishoudelijke afnemers. De verschillen tussen de leveranciers zijn erg klein.

Voor gas hebben de leveranciers in 2016 gemiddeld een afbetalingsplan toegekend aan 8 % van de huishoudelijke afnemers.

Er zijn grote verschillen tussen de leveranciers wat betreft de gemiddelde bedragen van de afbetalingsplannen van de actieve en inactieve afnemers. Dat komt doordat elke leverancier zijn eigen beleid voert voor de recuperatie van vorderingen.

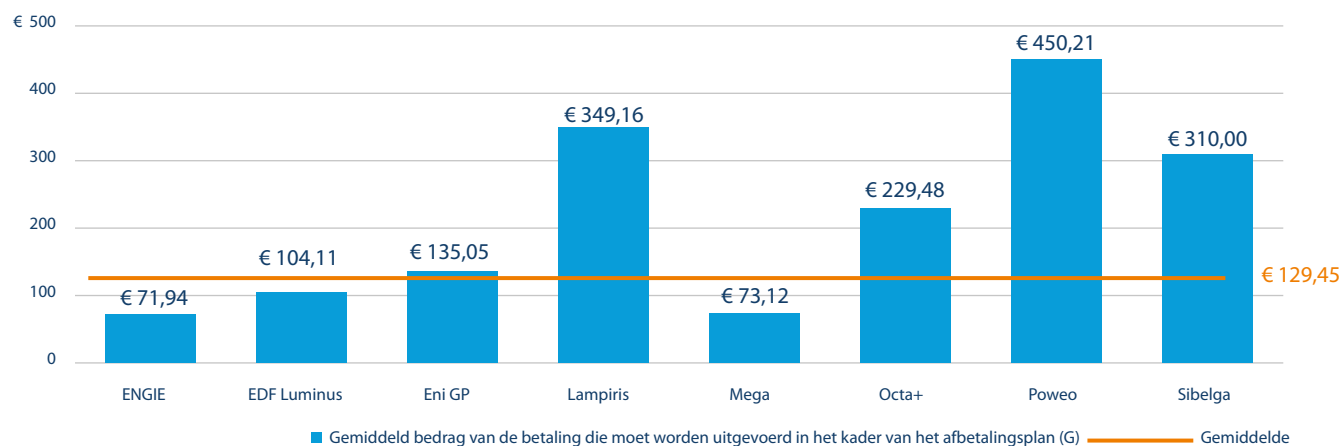
Het gaat gemiddeld om 114 euro per jaar.

**Figuur 32: Gemiddeld jaarlijks bedrag van de afbetalingsplannen elektriciteit**



Bron: BRUGEL

**Figuur 33: Gemiddeld jaarlijks bedrag van de afbetalingsplannen gas**



De gemiddelde jaarlijkse bedragen voor gas zijn hoger dan die voor elektriciteit en bedragen gemiddeld 129,5 euro per jaar.

# 5 De openbaredienstverplichtingen (ODV) ten laste van Sibelga

## 5.1 Controle van de openbaredienstverplichtingen

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

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

Hij is ook verplicht om de regering een verslag te bezorgen over de uitvoering van zijn openbaredienstverplichtingen, vóór 31 maart van het jaar dat volgt op het boekjaar.

Zowel het programma als het verslag over de uitvoering bevatten een volledige beschrijving van de verschillende opdrachten, naast de geraamde budgetten voor het ODV-programma en het bestede budget voor het uitvoeringsverslag.

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

## 5.2 De kostprijs van de openbaredienstverplichtingen

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

Een meer gedetailleerde analyse van de ODV-kosten die geen sociaal karakter hebben, wordt door BRUGEL uitgevoerd in zijn advies<sup>15</sup> betreffende het verslag over de uitvoering van de openbare dienststopdrachten van SIBELGA voor 2016.

Net als in de voorgaande jaren heeft de netbeheerder een budget voorgesteld dat hoger is dan het budget dat werd besteed.

Het zou wenselijk zijn dat de distributienetbeheerder in de toekomst een realistischer budget zou opstellen dat overeenstemt met de realiteit en rekening houdt met wat de regulator al verscheidene jaren heeft vastgesteld.

Het budget dat aan deze activiteit werd toegekend, vertegenwoordigt een klein gedeelte van de uitgaven voor de ODV: nauwelijks 3 % van het budget.

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

De maatregelen die onder de noemer 'openbaredienstverplichting' werden genomen om de bescherming van de verbruiker te garanderen en die ten laste zijn van alle laagspanningafnemers, vertegenwoordigen 15 % van alle kosten van deze verplichting. De overige 85 % is opgenomen in de ODV 'openbare verlichting'. Deze bedragen zijn stabiel en worden goed onder controle gehouden.

<sup>14</sup> Zie hoofdstuk IV, artikelen 24 tot 25noviesdecies, in het bijzonder artikel 24bis.

<sup>15</sup> Advies 242 betreffende het verslag van de distributienetbeheerder over de uitvoering van de openbare dienststopdrachten inzake elektriciteit en gas voor het jaar 2016. Voor de gedeelten 'openbare verlichting' en 'veiligheid gasinstallaties': <http://www.brugel.be/Files/media/SIGI/595b84bf92332.pdf>

### 5.3 Financiering van de openbaredienstverplichtingen in 2016 voor elektriciteit en gas

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

### 5.4 Advies van BRUGEL betreffende de openbaredienstverplichtingen

BRUGEL geeft een positief advies over de activiteiten met een sociaal karakter die de netbeheerder voorstelt in zijn verslag over de uitvoering van zijn opdrachten betreffende elektriciteit en gas voor het jaar 2016 en stelt aan de regering voor om dit verslag goed te keuren.

**Tabel 16: Overzicht van de kosten voor elektriciteit**

	Kosten		Financiering
	Begroting 2016	Besteed in 2016	Tarief Gridfee
Plaatsing en verwijdering van stroombegrenzers	€ 2.866.389	€ 2.761.326	€ 2.761.326
Activiteit beschermde klanten	€ 1.528.287	€ 1.220.721	€ 1.220.721
Openbare verlichting	€ 24.923.077	€ 23.717.757	€ 23.717.757
<i>Constructie</i>	€ 13.093.845	€ 12.088.487	€ 12.088.487
<i>Onderhoud en reparatie</i>	€ 5.266.834	€ 5.188.013	€ 5.188.013
<i>Elektriciteitsverbruik</i>	€ 6.562.398	€ 6.441.257	€ 6.441.257
Follow-up / Ombudsman	€ 359.051	€ 329.915	€ 329.915
Beurzen en feestelijkheden	€ 346.226	€ 274.709	€ 274.709
<b>TOTAAL programma</b>	<b>€ 30.023.030</b>	<b>€ 28.304.428</b>	<b>€ 28.304.428</b>
		94 %	100 %

**Tabel 17: Overzicht van de kosten voor gas**

	Kosten		Financiering
	Begroting 2016	Besteed in 2016	Tarief Gridfee
Activiteit beschermde klanten	€ 1.498.736	€ 1.062.424	€ 1.062.424
Veiligheid van de binnengasinstallaties	€ 852.523	€ 697.852	€ 697.852
Plaatsing van gasstoppen	€ 88.651	€ 81.047	€ 81.047
Follow-up / Ombudsman	€ 239.367	€ 219.944	€ 219.944
<b>TOTAAL programma</b>	<b>€ 2.679.278</b>	<b>€ 2.061.267</b>	<b>€ 2.061.267</b>
		77 %	100 %

## 6 Conclusies

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

Het doel van deze informatie is de situatie op de markt in 2016 te beschrijven en, voor bepaalde gegevens, een vergelijking met de voorgaande jaren mogelijk te maken.

Zoals vermeld in het vorige jaarverslag, kunnen de gegevens slechts worden vergeleken voor twee boekjaren, namelijk 2015 en 2016, en dit rekening houdend met de opstelling van nieuwe verzoekschriften in 2015.

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

Op zaterdag 31 december 2016 had meer dan 45 % van de Brusselse gezinnen minstens één aanmaning voor hun factuur ontvangen en had 19 % een ingebrekestelling ontvangen.

Wat de schuldenlast betreft, is 32 % van de totale schuld geconcentreerd bij 2 % van de huishoudelijke afnemers met bedragen van meer dan 1.500 euro. De invorderingsprocedure voorzien in de elektriciteits- en de gasordonnantie omvat de plaatsing van een vermogensbegrenzer van 2.300 W.

Eind december 2016 bedroeg het aantal door Sibelga geplaatste begrenzers 24.829 eenheden tegenover 21.053 het voorgaande jaar. Er werd een vrij sterke stijging geregistreerd in het laatste kwartaal als gevolg van een interne procedurewijziging bij de leveranciers die er steeds meer op toezien dat ze de bepalingen toepassen die in de ordonnantie zijn voorzien.

De meest kwetsbare klanten kunnen het statuut van beschermde klant aanvragen, dat hen beschermt tegen afsluiting en een bevoorrading tegen het sociaal tarief mogelijk maakt. In 2016 is het aantal beschermde afnemers opnieuw gedaald tot een totaal van 2.102 beschermde gezinnen voor elektriciteit en 1.741 voor gas tegenover respectievelijk 2.362 en 1.983 in 2015.

Het kleine aandeel beschermde afnemers ten opzichte van het aantal geplaatste stroombegrenzers is nog steeds gedeeltelijk te verklaren door de verminderde aantrekkelijkheid van het statuut voor de sociale actoren als gevolg van de complexiteit ervan, de noodzaak om aan de toekenning van het statuut een sociale follow-up van de klant te verbinden en de sancties in geval van niet-betaling van het afbetalingsplan bij de commerciële leverancier. De leveranciers op hun beurt wenden zich steeds vaker tot het vrederecht om het contract met hun klanten met een betalingsachterstand te laten ontbinden.

In 2016 werden 1.126 effectieve afsluitingen geregistreerd na een beslissing van het vrederecht, terwijl er 4.674 procedures werden opgestart.

In zijn studie over de beslissingen van het vrederecht heeft BRUGEL de oorzaken van dit aanzienlijke verschil tussen de twee gegevens aangetoond. In 40 % van de gevallen veranderen de gezinnen namelijk van leverancier om aan de lopende procedure te ontsnappen, 20 % van de betrokken gezinnen verandert de naam van de titularis van het contract of verhuist en slechts 5 % vraagt het statuut van beschermde klant aan.

Deze studie heeft de maatschappelijke kostprijs van de procedure aan het licht gebracht, die bijna 40 miljoen euro per jaar bedraagt met een kostprijs van 30 miljoen euro ten laste van de leveranciers.

BRUGEL wijst er nog eens op dat de complexiteit van de procedures, zowel die voor het statuut van beschermde klant als die voor het vrederecht, de talrijke administratieve stappen en de stigmatisering de meest kwetsbare gezinnen niet toelaat dit alleen op te lossen, waardoor zij de eerste slachtoffers zijn van de afsluitingen van energie. Een gerichte sociale begeleiding is meer dan ooit noodzakelijk.



**Verantwoordelijke uitgevers**

M. Deprez - P. Misselyn - BRUGEL, Kunstlaan 46 - 1000 Brussel.

**Design en vormgeving**

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

**Foto's**

[fotolia.com](http://fotolia.com)

*Ce cahier thématique est aussi disponible en français.*

**brugel** ● ●

DE BRUSSELSE REGULATOR VOOR ENERGIE

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

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