

REGULERINGSKOMMISSIE VOOR ENERGIE IN DE REGIO BRUSSEL-HOOFDSTAD

ADVIES op eigen initiatief (BRUGEL-AVIS-20250916-404)

betreffende de automatisering van het statuut van beschermde klant:
vaststellingen en optimalisering van de procedure

**Opgesteld op basis van artikel 30bis, § 2, van de ordonnantie van
19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt
in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest**

16/09/2025

Inhoudsopgave

1	Rechtgrondslag.....	3
2	Inleiding.....	3
3	Analyse en ontwikkeling	4
3.1	De maatregel en de uitvoering ervan	4
3.1.1	Het automatiseringsmechanisme	4
3.1.2	Evolutie van het aantal beschermde klanten.....	4
3.1.3	Profiel van de beschermde klant die voortkomt uit automatisering/niet-automatisering.....	5
3.1.4	Schuldenlast van beschermde klanten via automatisering.....	6
4	Invoering van een verbeterde procedure.....	7
5	Hervorming van het huidige kader	8
6	Conclusie.....	9

1 Rechtgrondslag

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

"... BRUGEL heeft enerzijds een adviserende taak ten aanzien van de overheid met betrekking tot de organisatie en werking van de regionale energiemarkt en anderzijds een algemene taak van toezicht en controle op de toepassing van de desbetreffende ordonnantiën en besluiten.

BRUGEL heeft de volgende taken:

[...]

2° op eigen initiatief of op verzoek van de minister of de regering onderzoek en studies verrichten of adviezen geven met betrekking tot de elektriciteits- en gasmarkt;

[...]”

Deze studie wordt uitgevoerd op initiatief van BRUGEL.

2 Inleiding

Het OCMW van Brussel heeft een brief gestuurd naar BRUGEL waarin het zijn bezorgdheid uit over de procedure voor het automatisch toekennen van de status van beschermde klant in het kader van de bescherming van residentiële klanten.

Het OCMW verzocht BRUGEL om op dit gebied het initiatief te nemen en samen met alle betrokken partijen (DNB, leveranciers, OCMW) oplossingen te zoeken voor de problemen die zich voordoen, namelijk: het gebrek aan informatie voor de getroffen klanten en de moeilijkheden bij het opvolgen van de betaling van facturen, wat kan leiden tot het risico dat een nieuwe invorderingsprocedure wordt gestart.

Naar aanleiding van deze brief en om een goed beeld te krijgen van de problematiek, heeft BRUGEL verschillende bilaterale vergaderingen georganiseerd met het OCMW van Brussel en Sibelga, evenals een overleg tussen de leveranciers, het OCMW en Sibelga.

Na deze gesprekken en na analyse van de problematiek heeft BRUGEL een advies uitgebracht over zowel de huidige procedure, het typeprofiel van de betrokken klant als de maatregelen die Sibelga heeft genomen om de door het OCMW van Brussel aan de orde gestelde operationele problemen zoveel mogelijk op te lossen.

3 Analyse en ontwikkeling

3.1 De maatregel en de uitvoering ervan

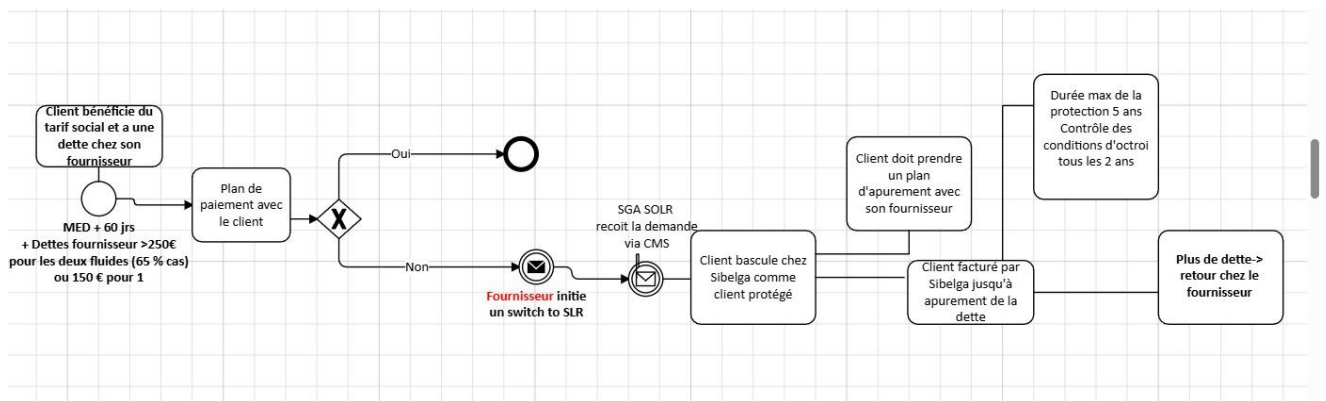
3.1.1 Het automatiseringsmechanisme

De wijziging van de ordonnantie in mei 2022 heeft de status van beschermde klant uitgebreid met een nieuw toekenningskanaal: automatisering. Dit kanaal vormt een aanvulling op de twee belangrijkste kanalen "op aanvraag" via BRUGEL of het OCMW.

Concreet betekent dit dat een klant die door zijn commerciële leverancier wordt bevoorraadt, die een sociaal tarief geniet en die 60 dagen na ontvangst van de ingebrekestelling een schuld heeft van € 150 voor één energiedrager en € 250 voor beide energiedragers, automatisch wordt overgeschakeld naar Sibelga als leverancier in laatste instantie (SoLR) en als beschermde klant. Vanaf dat moment geniet de klant dezelfde bescherming als klanten die via andere kanalen worden beschermd: verbod op afsluiting, bescherming voor maximaal vijf jaar, controle van de toekenningsvoorwaarden om de twee jaar.

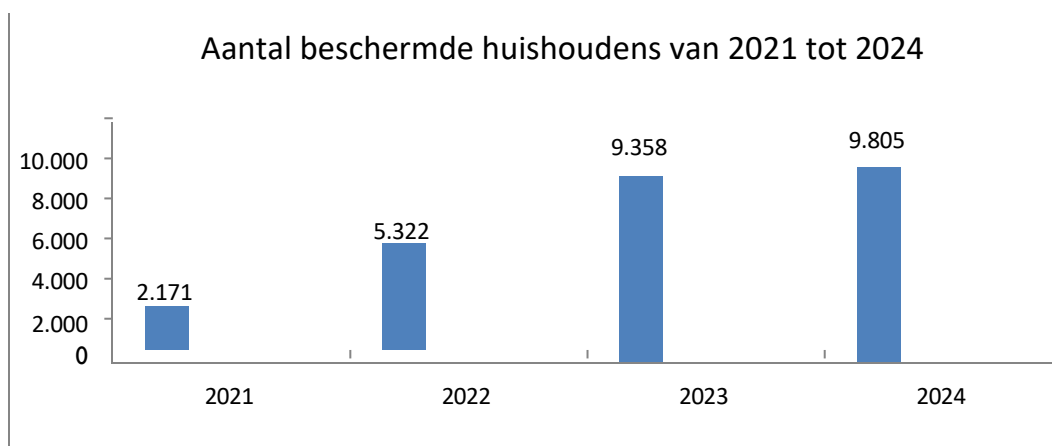
Het kanaal "automatisering" is operationeel sinds november 2022.

Het onderstaande schema geeft een overzicht van het traject van de bescherming "automatisering":



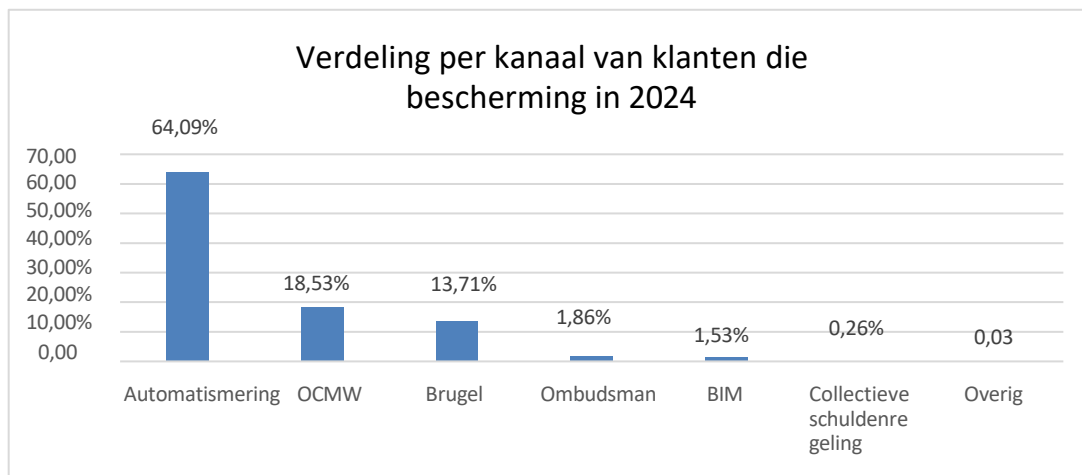
3.1.2 Evolutie van het aantal beschermde klanten

Sinds de invoering van de automatiseringsprocedure is het aantal huishoudens dat van deze status profiteert verviervoudigd tot 9.805 beschermde huishoudens eind 2024.



Bron: Sibelga

De verdeling per toekenningkanaal is als volgt:



Bron: Sibelga

Automatisering is nu het belangrijkste kanaal voor regionale bescherming (64 % van de beschermde klanten), ruim voor de OCMW's (18,53 %) en BRUGEL (13,71 %).

Wat betreft de duur van de bescherming bij Sibelga tussen automatische en niet-automatische klanten, blijkt dat de duur relatief vergelijkbaar is. Als we echter een periode van 4 maanden nemen, zien we dat 15 % van de automatische klanten Sibelga binnen 120 dagen heeft verlaten, terwijl voor de andere kanalen slechts 5 % is teruggekeerd naar hun leverancier.

Dit verschil kan worden verklaard door het feit dat de bescherming wordt aangevraagd met een beperktere schuld, als gevolg van een afrekeningsfactuur of een eenmalig probleem, waardoor men sneller terugkeert naar de leverancier¹.

3.1.3 Profiel van de beschermde klant die voortkomt uit automatisering/niet-automatisering

Het fundamentele verschil tussen automatische en niet-automatische klanten is dat niet-automatische klanten zelf om bescherming hebben gevraagd: zij hebben zelf actie ondernomen om bescherming te krijgen.

Bovendien is het sociaaleconomische profiel anders. Automatische bescherming geldt voor zogenaamde kwetsbare personen, begunstigen van het sociaal tarief, dus personen die een uitkering van het OCMW ontvangen, gepensioneerden met een zeer laag inkomen of personen met een handicap. Dit zijn categorieën personen die naast energieproblemen ook andere problemen kunnen hebben (huisvesting, medische problemen, enz.).

Als een klant die recht heeft op het specifiek sociaal tarief (SST) via het OCMW beschermd wordt, krijgt hij begeleiding van een maatschappelijk werker. Die is op de hoogte van zijn energieschuld en houdt zowel de betaling van de Sibelga-facturen als het aflossingsplan bij de commerciële leverancier in de gaten. Door de automatisering wordt de maatschappelijk werker niet op de hoogte gebracht van de situatie van de klant en onderneemt deze laatste zelden stappen bij het OCMW nadat hij de status heeft gekregen.

Uiteindelijk stellen maatschappelijk werkers vast dat klanten die van het sociaal tarief profiteren, de energiemarkt minder goed begrijpen dan de gemiddelde consument.

¹ [Dashboard van beschermde klanten BRUGEL](#)

Er moet ook worden opgemerkt dat voor de maatschappelijk werker, in het geval van de opvolging van een cliënt in moeilijkheden, energie niet het cruciale probleem is, aangezien de cliënt nog steeds van gas en elektriciteit wordt voorzien. Ter vergelijking: zonder mutualiteit kan men geen medische zorg meer krijgen. Het probleem zal later worden opgelost wanneer de invorderingsprocedure is afgerond.

Wat de betaling van facturen betreft, wordt een verschil vastgesteld tussen geautomatiseerde en niet-geautomatiseerde klanten. Klanten uit de historische kanalen betalen moeizaam en met vertraging, maar zijn wel bereid hun facturen te betalen, terwijl de helft van de geautomatiseerde klanten hun Sibelga-factuur nooit betaalt.

Dit gedrag kan grotendeels worden verklaard door het feit dat de klant de beschermingsmechanismen waar hij onder valt niet begrijpt en de verandering van leverancier niet direct waarneemt. Daar komt nog bij dat 50 % van de betalingen normaal gesproken via domiciliëring gebeurt, en dan hebben we het nog niet eens over de doorlopende opdrachten. Dit heeft dus een dubbel effect: enerzijds worden de facturen van Sibelga geheel of gedeeltelijk niet betaald en anderzijds wordt er bij de leverancier geen aflossingsplan afgesloten.

Concreet gezien is de maatregel zinvol voor klanten die tijdelijk betalingsmoeilijkheden ondervinden en hun situatie willen rechtzetten. Voor de anderen leidt de automatisering echter niet tot meer verantwoordelijkheid. De maatregel stelt alleen maar de afsluiting uit, die *uiteindelijk* door Sibelga in plaats van door de leverancier zal worden uitgevoerd. Pas op dat laatste moment zullen sommige klanten zich tot hun OCMW wenden, met nog meer schulden op hun naam.

Deze vaststelling dwingt Sibelga om haar invorderingsprocedure aan te passen aan het profiel van de klant, naar het voorbeeld van de procedures die bij commerciële leveranciers worden gehanteerd.

3.1.4 Schuldenlast van beschermde klanten via automatisering

Wat de betaling van facturen betreft, is er een verschil tussen geautomatiseerde en niet-geautomatiseerde klanten. Hoewel veel klanten uit de historische kanalen moeite hebben om te betalen of te laat betalen, is er slechts een kleine minderheid die geen enkele factuur betaalt. Bij de geautomatiseerde klanten van Sibelga, zowel actieve als inactieve, is de dynamiek anders, aangezien ongeveer 25 % van de klanten die tussen 2022 en 2024 zijn bijgekomen, op dit moment nog geen enkele factuur van Sibelga hebben betaald.

Concreet betekent dit dat ongeveer 40 % van de geautomatiseerde klanten hun eerste facturen niet binnen zes maanden betalen en dat meer dan 50 % van de klanten (actieve en inactieve) een schuld hebben bij Sibelga.

Bovendien hebben deze klanten geen enkele stimulans om hun verplichtingen na te komen. Ze betalen hun commerciële leverancier niet en sluiten geen afbetalingsplannen af. De enige oplossing voor Sibelga is dan ook om een beroep te doen op de vrederechter om de invordering en de afsluiting te vragen.

Daar komt nog bij dat het moeilijk is om een rechtszaak aan te spannen voor schulden van een beperkt bedrag. Gezien de hoogte van de gerechtskosten is het voor de sociale of commerciële leverancier vaak contraproductief om naar de rechter te stappen om zijn vorderingen te innen.

In het kader van de beschermde status van de klant herinneren we eraan dat Sibelga verplicht is om een klant van energie te voorzien
, zelfs als deze in het verleden schulden heeft gemaakt.

4 Invoering van een verbeterde procedure

Sibelga is zich terdege bewust van het probleem van het gebrek aan informatie en heeft na overleg met het OCMW en BRUGEL de procedure op twee niveaus verbeterd: enerzijds door een meer reactieve begeleiding van de klant en anderzijds door een verbetering van de invorderingsprocedures.

Sinds medio 2024 heeft Sibelga een telefonische opvolging ingevoerd voor klanten die hun eerste factuur niet hebben betaald. Dit telefoontje heeft tot doel het beschermingssysteem uit te leggen en het belang te benadrukken van het betalen van zowel Sibelga als hun leverancier.

Om het hoofd te bieden aan het nieuwe type klanten, dat hierna nader wordt toegelicht, heeft Sibelga bovendien bepaalde maatregelen genomen en zijn teams versterkt om de nieuwe problemen op het gebied van incasso aan te pakken.

Er zullen echter aanvullende maatregelen worden genomen om de efficiëntie te verhogen. Deze nieuwe procedures worden genomen binnen het kader van de huidige capaciteiten van Sibelga. De maatregelen die vanaf september 2025 worden genomen, zijn de volgende:

- Verzending van een welkomst-sms en -e-mail zodra de klant overstapt
- Verzending van een sms enkele dagen voor de ^{eerste} betalingsherinnering
- Specifieke incassoprocedure voor klanten die geen enkele betaling hebben verricht in 5 maanden.

In 2026 wil Sibelga het inningsproces versterken door zijn IT-tools te verbeteren.

In het kader van de opvolging van de openbare dienstverlening door SIBELGA zal BRUGEL aandacht besteden aan de correcte uitvoering van deze procedures en het optimale gebruik van de ingezette middelen.

Na overleg tussen BRUGEL en het OCMW van Brussel over de verbetering van de "geautomatiseerde" opvolging van beschermde klanten heeft het OCMW een nieuwe manuele procedure ingevoerd om huishoudens op te sporen die via automatisering in aanmerking komen voor de status en al bij het OCMW zijn geregistreerd.

Deze procedure verloopt als volgt: zodra de wekelijkse lijst met toegekende statussen van Sibelga is ontvangen, vergelijkt een maatschappelijk werker de namen met die in de database van het OCMW. Als het huishouden "bekend" is bij de instelling, stuurt de medewerker een persoonlijk bericht naar de maatschappelijk werker die verantwoordelijk is voor het dossier om hem te informeren over de overstap van het huishouden naar Sibelga als beschermde klant en hem te vragen contact op te nemen met deze laatste.

Dit nieuwe proces bevindt zich momenteel in een testfase en BRUGEL zal de ontwikkelingen en resultaten met belangstelling volgen.

5 Hervorming van het huidige kader

Alle actoren die in het kader van dit advies zijn geraadpleegd, kwamen tot een vergelijkbare conclusie: deze aanpassingen zijn op korte termijn noodzakelijk om de situatie van de getroffen klanten te verbeteren/te voorkomen dat deze verslechtert, maar zullen niets veranderen aan het fundamentele probleem, namelijk dat het huidige systeem niet volledig voldoet aan zijn beschermingsdoelstellingen. Daarom is het volgens de actoren niet nodig om te veel te investeren in de verbetering van de huidige procedures.

Voor deze laatste groep zou een meer algemene hervorming van de Brusselse bescherming moeten worden overwogen.

Deze hervorming zou twee prioritaire doelstellingen kunnen omvatten, namelijk enerzijds voorkomen dat de meest kwetsbare huishoudens zonder energie komen te zitten en anderzijds alle consumenten in een vroeger stadium van de procedure bescherming bieden, zodat hun schuldenlast niet uit de hand loopt.

BRUGEL deelt deze vaststelling. Voor de regulator moet echter de hele huidige bescherming worden herzien, met inbegrip van de verplichting voor leveranciers om een aanbod voor een periode van drie jaar te doen en zich tot de vrederechter te wenden om het contract te beëindigen. Deze verschillende verplichtingen hebben als belangrijkste gevolgen dat er onvoldoende concurrentie is op de Brusselse energiemarkt en dat Brusselse klanten geen toegang hebben tot de meest concurrerende aanbiedingen.²

² [Advies nr. 366 van BRUGEL](#)

6 Conclusie

De invoering van de procedure voor de automatisering van de status van beschermde klant voor begunstigden van het sociale tarief was een goed voornemen, namelijk voorkomen dat kwetsbare klanten zonder energie komen te zitten en hen in staat stellen om, nadat hun problemen zijn opgelost, weer zelf hun energierekeningen te beheren.

Helaas heeft het systeem voor sommige klanten weliswaar voorkomen dat hun schuld bij hun commerciële leverancier uit de hand liep en dat hun energie werd afgesloten, maar voor andere klanten heeft het geleid tot een cumulatie van twee invorderingsprocedures, bij de leverancier en bij Sibelga, en uiteindelijk tot een afsluiting door de sociale leverancier.

Voor deze beschermde klanten volstaat een uitstel van betaling niet om het mechanisme van schuldenopbouw een halt toe te roepen.. Het bleek dat begeleiding door het OCMW op zijn plaats was.

Niettemin heeft de analyse die BRUGEL heeft uitgevoerd naar aanleiding van de interpellatie van het OCMW van Brussel het mogelijk gemaakt om een diagnose van het probleem te stellen en maatregelen te nemen om de communicatie tussen de geautomatiseerde beschermde klant en de sociale leverancier te vergemakkelijken. Deze door Sibelga uitgewerkte maatregelen zullen vanaf september 2025 operationeel zijn. BRUGEL zal de relevantie ervan opvolgen.

BRUGEL zal ook de interne procedure volgen die door het OCMW van Brussel is ingevoerd om de opvolging van klanten die bij het OCMW bekend zijn en via de automatisering van de status bij Sibelga zijn overgeschakeld, te personaliseren.

Ondanks de inspanningen van de actoren om de bescherming te verbeteren, beseft BRUGEL dat deze verbeteringen niet zullen volstaan om enerzijds het aantal stroomonderbrekingen en de toename van de schuldenlast en anderzijds het gebrek aan concurrentie op de energiemarkt, die alle Brusselse consumenten ten goede komt, een halt toe te roepen.