

Bijlage 2: Sociale bijlage

Alle aanvullende informatie over de sociale aspecten en de beschermde klanten via BRUGEL is terug te vinden op onze website: https://www.brugel.brussels/nl_BE/documents/statistics/rechercher

1. Observatorium van sociale indicatoren van de elektriciteits- en gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
2. Dashboard Beschermde klanten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

I Overzicht van de beschermingsmaatregelen die door de federale staat werden getroffen

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 akkoord '*De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt*' dat door de grote energieleveranciers werd ondertekend, als op financiële bescherming door bepaalde categorieën van personen van het SST (Specifiek Sociaal Tarief) te laten genieten.

I.1.1 Het consumentenakkoord

Dit 'consumentenakkoord'¹ 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 beoogt onder meer de bescherming van de consumenten tegen eventueel misbruik of misleidende informatie in hun relaties met de energieleveranciers.

In deze optiek omvat het akkoord een Gedragscode voor de 'verkoop buiten vestigingen' en de 'verkoop op afstand'.

De verplichtingen van de Gedragscode gelden voor de leverancier en zijn eventuele verkopers met betrekking tot de informatie voor de consumenten en het afsluiten van leveringscontracten voor elektriciteit en/of gas.

I.1.2 Het specifiek sociaal tarief

Het sociaal tarief² 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.

¹ Het akkoord '*De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt*', 28.06.2017.

² <https://economie.fgov.be/nl/themas/energie/energieprijzen/sociaal-tarief-voor-energie>

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

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

1. het enkelvoudig tarief voor de enkelvoudige meters of het 'piekuur'-register van de tweevoudige meters;
2. het tarief 'daluren' voor de 'nacht'-meter van de tweevoudige meters;
3. het tarief exclusief nacht alleen voor de 'exclusief nacht'-meter.

Voor aardgas bestaat er slechts één sociaal tarief.

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

Er bestaan vier 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 (tegemoetkoming voor een persoon met een handicap op basis van een blijvende arbeidsongeschiktheid van 65 %. Opgelet, het gaat hier niet om een tegemoetkoming van het ziekenfonds; inkomensvervangende tegemoetkoming; integratietegemoetkoming; tegemoetkoming voor hulp van derden; bijkomende kinderbijslag voor kinderen die getroffen zijn door een lichamelijke of geestelijke ongeschiktheid van minstens 66 %).

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

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

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 distributienetbeheerders (DNB) die de verplichting hebben om 'beschermde' afnemers, 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.

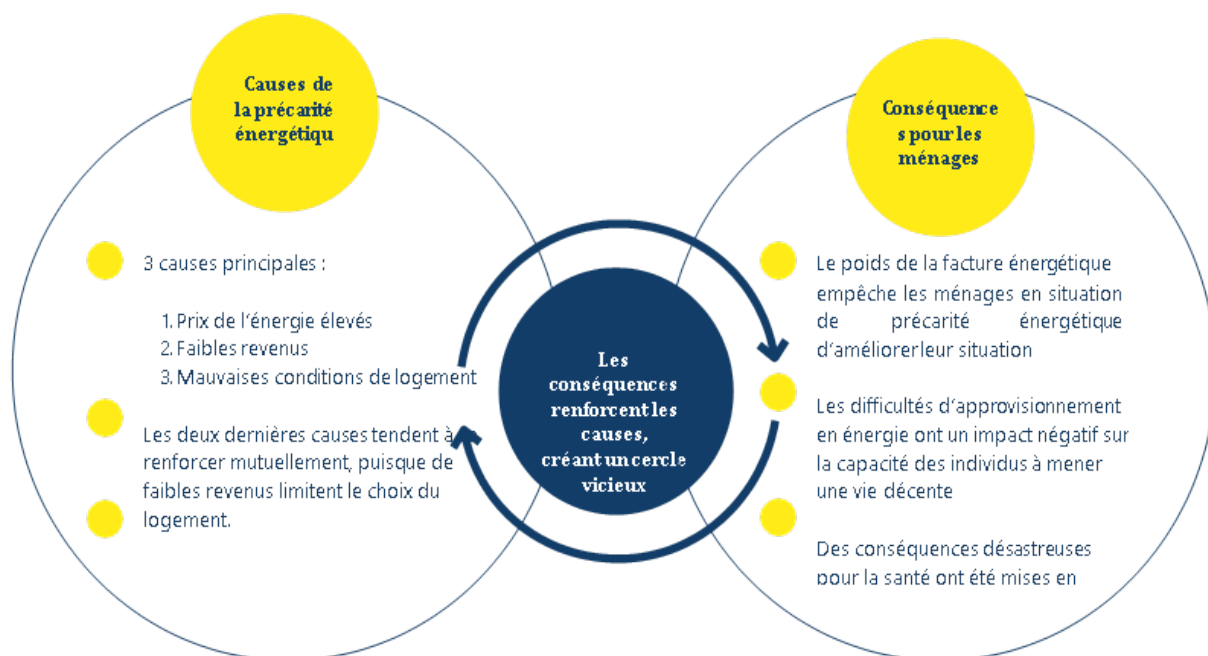
Voor de vierde categorie (sociale huurder in een appartementsgebouw) gebeurt de toepassing van het sociaal tarief niet automatisch: de klant die het tarief wil genieten, moet het dus aanvragen bij zijn leverancier door hem een attest te sturen dat afkomstig is van de eigenaar/beheerder van de sociale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

In 2021 werd het sociaal tarief uitgebreid tot de rechthebbenden van de verhoogde tegemoetkoming (RVT).

In 2022 genoot 23 % van de huishoudens in Brussel het sociaal tarief³.

1.2 Energiearmoede, een zeer groot probleem in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

1.2.1 Oorzaken en gevolgen



³ Bron: CREG <https://www.creg.be/sites/default/files/assets/Prices/tableaudebord.pdf>

1.2.2 Samenvatting van de beschermingsmaatregelen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De Elektriciteits-⁴ en de Gasordonnantie⁵ werden opgesteld, en nadien gewijzigd, met een bijzondere aandacht voor de bescherming van de verbruikers. Deze maatregelen zijn het resultaat van drie vaststellingen:

1. Een historische vaststelling: reeds vóór de vrijmaking hechtte de wetgeving over de Brusselse energiemarkt al veel belang aan de bescherming van de verbruikers en in het bijzonder van de verbruikers in een precaire situatie;
2. een socio-economische vaststelling: het Brussels Hoofdstedelijk Gewest onderscheidt zich van de andere gewesten van het land door een hoger percentage van de bevolking dat zich in een kwetsbare situatie bevindt;
3. een humanistische vaststelling: de toegang tot energie is een onontbeerlijke voorwaarde om waardig leven te kunnen leiden.

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

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

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

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

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

1. telefonische oproep (IUA) gericht op de klanten die zich in een invorderingsprocedure bevinden bij hun commerciële leverancier;
2. levering van elektriciteit of gas aan de beschermde klanten en winterklanten;
3. gewaarborgde bevoorrading aan de huishoudens die een contractuele schuld hebben bij twee leveranciers;
4. organisatie van een follow-updienst voor deze afnemers;
5. algemene informatie aan de huishoudelijke afnemers.

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

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

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 effectieve afsluiting van een bevoorradingspunt enkel na een beslissing van de vrederechter.

De motivatie voor deze wettelijke bepalingen is het respect voor de menselijke waardigheid, **de begeleiding van gezinnen in financiële moeilijkheden bij hun leverancier van bij de aanvang van de schuldopbouw** 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.

1.2.2.1 Toekenningsvoorwaarden voor het statuut van beschermde klant

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

De Gas-⁶ en de Elektriciteitsordonnantie⁷ voorzien in een uitbreiding van het voordeel van het sociaal tarief van de federale staat tot afnemers met een betalingsachterstand die voldoen aan bepaalde voorwaarden en dit vanaf de ingebrekestelling.

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

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

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

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

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

⁶ 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.

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

1.2.2.1.1 Duur van de bescherming

Het is ook nuttig te beseffen dat, ook al kan het statuut van beschermde klant worden beschouwd als een tijdelijke bescherming, het beperkt is tot vijf jaar. De gemiddelde duur voor elektriciteit bedraagt meer dan 2,5 jaar⁸.

1.2.2.1.2 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. Sinds 2022 is SIBELGA verplicht om de toekenningsvoorwaarden om de twee jaar te controleren.

1.2.2.1.3 Follow-up van en communicatie over de afbetalingsplannen

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

1.2.2.1.4 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.

1.2.2.1.4.1 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 klant wil ontbinden wegens niet-betaling, moet deze leverancier de bepalingen van de ordonnantie naleven (cf. artikel 25sexies, § 4 van de ordonnantie). Dit betekent dat alleen de vrederechter bevoegd is om een energiecontract te beëindigen vanwege niet-betaling.

Concreet heeft de leverancier een intern proces voor de ontbinding van contracten opgesteld. 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.

⁸ Gegevens Sibelga

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

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

1.2.2.2 De beschermde klanten bij BRUGEL

1.2.2.2.1 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.¹¹

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

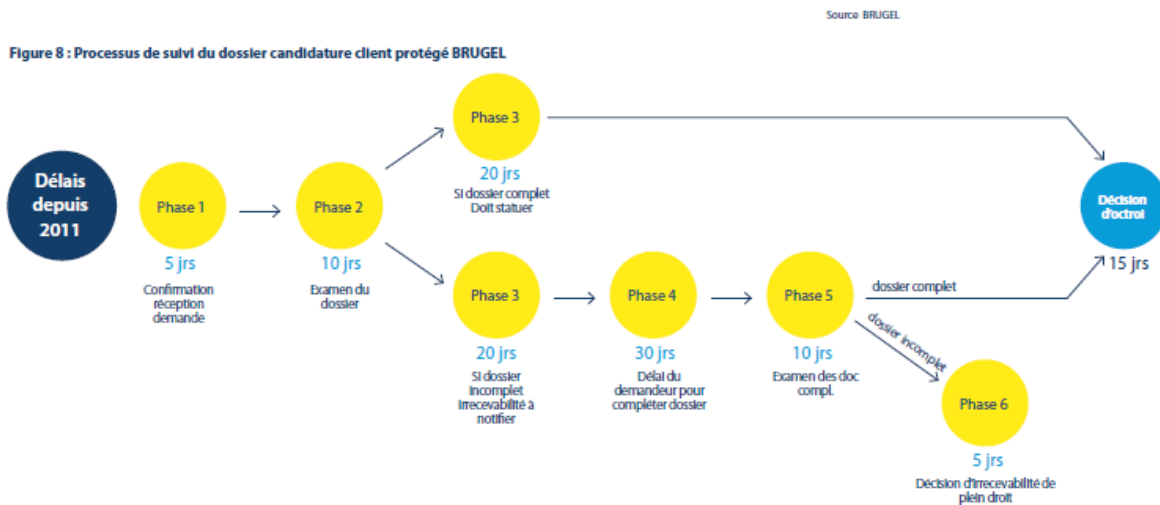
De volgende documenten moeten bij de indiening van de aanvraag worden voorgelegd: het aanslagbiljet betreffende de inkomsten van het referentiejaar, en, voor elk lid van het gezin een verklaring op eer, door dit gezinslid voor echt verklaard en ondertekend, die ofwel de gezinssamenstelling en het ontbreken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

Om het statuut van beschermde klant te kunnen genieten, mogen de samengevoegde inkomsten voor een gegeven belastingjaar niet hoger zijn dan € 38.840 voor een huishouden met één inkomen en € 54.334 voor een huishouden met meerdere inkomens. Deze bedragen variëren naargelang van het aantal personen ten laste en zijn geïndexeerd. De aanvankelijke spilindex is die van de maand augustus 2007. Deze bedragen werden in 2022 gewijzigd.

Alle informatie over het statuut of de toekenningsvoorwaarden is te vinden op onze website [Microsoft Power BI](#).

¹¹ Sinds januari 2023 en als gevolg van de energieprijscrisis bepaalt een uitzonderingsmaatregel dat het aanvraagdossier kan worden ingediend op basis van een eenvoudige herinnering aan de factuur. Deze maatregel heeft een looptijd van één jaar en zou kunnen worden verlengd tot 31.12.2023.

Figuur 1: 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 naar keuze.

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