



brugel ● ●

DE BRUSSELSE REGULATOR VOOR ENERGIE

2015

JAARVERSLAG

Rechten van de residentiële
klanten en werking van de gas-
en elektriciteitsmarkten



Rechten van de residentiële klanten en werking van de gas- en elektriciteitsmarkten

Wettelijke grondslag

Op grond van artikel 30bis §2 9° van de elektriciteitsordonnantie dient BRUGEL:

“bij de Brusselse Hoofdstedelijke Regering jaarlijks een verslag mee te delen over de uitvoering van zijn verplichtingen, de getroffen maatregelen en de verkregen resultaten, de evolutie van de gewestelijke elektriciteits- en gasmarkt en de naleving van de 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”.

Op grond van artikel 25 §1 van de elektriciteitsordonnantie: Vóór 31 maart van ieder jaar maakt de distributienetbeheerder een verslag van de uitvoering van alle openbare dienststopdrachten en -verplichtingen over aan de Regering die verwezenlijkt werden tijdens het voorbije jaar alsook van de daaraan verbonden rekeningen. De Regering keurt dit verslag goed na advies van BRUGEL.

Het verslag en de rekeningen worden na goedkeuring door de Regering overgemaakt aan het Brussels Hoofdstedelijk Parlement. De Regering kan de vorm en de inhoud van het verslag bepalen.

Dit document beantwoordt aan de verplichting van BRUGEL om jaarlijks een verslag op te maken over de rechten van de huishoudelijke verbruikers en een verslag over de uitvoering van de openbare dienstverplichtingen en -opdrachten van SIBELGA, luik huishoudelijke klant. De andere aspecten van het verslag over de openbare dienstverplichtingen (ODV) van SIBELGA, meer bepaald de openbare verlichting, worden in een apart advies besproken.



Inhoudsopgave

	Wettelijke grondslag			
1	Inleiding	4		
1.1	Verdeling van de Brusselse huishoudelijke klanten	4		
1.2	Energiearmoede, een zeer groot probleem in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	4		
1.3	Energiearmoede, een zeer groot probleem in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	6		
1.3.1	Oorzaken en gevolgen	6		
1.3.2	Prevalentie van de energiearmoede in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	6		
2	Bescherming van de huishoudelijke verbruikers	7		
2.1	Overzicht van de beschermingsmaatregelen genomen door de federale staat	7		
2.1.1	Consumentenakkoord	7		
2.1.2	Het specifiek sociaal tarief	7		
2.1.3	Het "Vangnet"	8		
2.1.4	Het energiefonds, of "fonds Vande Lanotte"	8		
2.2	Beschermingsmaatregel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	10		
2.3	Het Brussels fonds voor sociale energiebegeleiding	11		
3	Organisatie van de gewestelijke bescherming	12		
3.1	De vermogensbegrenzers	12		
3.1.1	Aantal begrenzers	12		
3.1.2	Plaatsing en verwijdering van begrenzers	14		
3.1.3	Kostprijs van de prestatie	14		
3.2	De beschermde klanten	14		
3.2.1	Toekenningsvoorwaarden voor het statuut van beschermde klant	14		
3.2.2	Follow-up van de beschermde klanten door SIBELGA	15		
3.2.3	Kosten van de dienst "beschermde klant" bij SIBELGA	19		
3.2.4	Beheer van de dienst "beschermde klant" bij BRUGEL	21		
3.3	De winterlevering	25		
4	De procedure in geval van niet-betaling voor de huishoudelijke klanten	26		
4.1	Klanten met betalingsachterstand	29		
4.2	Bedrag van de schuld van de klant bij de commerciële leverancier	29		
4.3	Afsluitingen van de bevoorrading met elektriciteit en gas	32		
5	De Openbare dienstverplichtingen ten laste van SIBELGA	40		
5.1	Controle van de ODV	40		
5.2	De kostprijs van de openbare dienstverplichtingen	40		
5.3	Financiering van de openbare dienstverplichtingen in 2015 voor elektriciteit en gas	41		
5.4	Advies van BRUGEL over de openbare dienstverplichtingen	41		
6	Conclusies	42		

Lijst van de illustraties

Figuur 1: Aandeel beschermde klanten per leverancier in het BHG (elektriciteit)	8	Figuur 17: Percentage huishoudelijke klanten dat minstens een aanmaning/ingebrekestelling (IG) heeft ontvangen in gas (uitgedrukt per leverancier in % van hun huishoudelijke klanten)	28
Figuur 2: Aantal vermogensbegrenzers geplaatst tijdens de periode 2011-2015 (op 31 december van elk jaar)	12	Figuur 18: Percentage klanten met betalingsachterstand per leverancier – Elektriciteit en gas	29
Figuur 3: Verdeling van het aantal vermogensbegrenzers op 31 december 2015	13	Figuur 19: Verdeling per schijf van het bedrag van de actieve klanten met betalingsachterstand (in %) voor elektriciteit	29
Figuur 4: Aantal beschermde klanten en winterklanten: evolutie van 2011 tot 2015 – Elektriciteit en gas	16	Figuur 20: Volume schulden per aantal betrokken actieve klanten voor elektriciteit	30
Figuur 5: Aantal beschermde klanten en winterklanten in 2015 – Elektriciteit	16	Figuur 21: Verdeling per schijf van het bedrag van de actieve klanten met betalingsachterstand (in %) voor gas	30
Figuur 6: Aantal beschermde klanten en winterklanten in 2015 – Gas	16	Figuur 22: Volume schulden en actieve klanten (inclusief de beschermde klanten bevoorrad door DOLR) met schulden op 31.12.2015 per drempel (G)	31
Figuur 7: Vergelijking van het aantal BA en gezinnen in energiarmede	18	Figuur 23: Schulden van de inactieve klanten voor elektriciteit	31
Figuur 8: Aantal aanvragen van formulieren en aantal aanvragen voor het statuut van beschermde klant	22	Figuur 24: Schulden van de inactieve klanten voor gas	32
Figuur 9: Verdeling van de toekenningen van het statuut per leverancier	23	Figuur 25: De invorderingsprocedure: van de onbetaalde factuur tot de afsluiting	33
Figuur 10: Inkomen van de gezinnen die het statuut van beschermde klant hebben verkregen per inkomensschijf	24	Figuur 26: De verschillende stappen van de procedure in cijfers voor 2015	34
Figuur 11: Bedrag van de schuld per schijf	24	Figuur 27: Van dagvaarding/verzoekschrift tot afsluiting in 2015, ongeacht het jaar waarin het dossier werd ingeleid	34
Figuur 12: Het aantal winterklanten in 2015 voor elektriciteit	25	Figuur 28: De invorderingsprocedure in fasen en in aantal betrokken gezinnen	35
Figuur 13: Het aantal winterklanten in 2015 voor gas	26	Figuur 29: Aantal toegekende afbetalingsplannen elektriciteit (uitgedrukt per leverancier en in percentage van het huishoudelijk cliënteel)	38
Figuur 14: Aandeel klanten dat een aanmaning/ingebrekestelling (IG) heeft ontvangen voor elektriciteit in 2015	27	Figuur 30: Aantal toegekende afbetalingsplannen gas (uitgedrukt per leverancier en in percentage van het huishoudelijk cliënteel)	38
Figuur 15: Percentage klanten dat minstens een aanmaning/ingebrekestelling (IG) heeft ontvangen voor elektriciteit (uitgedrukt per leverancier in % van hun huishoudelijke klanten) in 2015	27	Figuur 31: Gemiddeld jaarlijks bedrag van de afbetalingsplannen elektriciteit	39
Figuur 16: Percentage huishoudelijke klanten dat minstens een aanmaning/ingebrekestelling (IG) heeft ontvangen voor gas (uitgedrukt per leverancier in % van hun klanten) in 2015	28	Figuur 32: Gemiddeld jaarlijks bedrag van de afbetalingsplannen gas	39

Lijst van de tabellen

Tabel 1:	Verdeling van de huishoudelijke klanten van elektriciteit en gas	4	Tabel 13:	Schuldenlast van de klanten die worden of werden bevoorrad door SIBELGA	20
Tabel 2:	Verdeling van het jaarlijks elektriciteitsverbruik (in KWH) van de huishoudelijke klanten in 2015 per gemeente (situatie op 31/12/2015, op basis van het gestandaardiseerde verbruik op die datum)	5	Tabel 14:	Niveau van de inkomsten volgens de gezinssamenstelling dat toegang geeft tot het statuut van beschermde klant op 31/12/2015	21
Tabel 3:	Verdeling van het jaarlijks verbruik gas (in KWH) van de huishoudelijke klanten in 2015 per gemeente (situatie op 31/12/2015, op basis van het gestandaardiseerde verbruik op die datum)	5	Tabel 15:	Proces voor de follow-up van het dossier voor de aanvraag van het statuut van beschermde klant BRUGEL	21
Tabel 4:	Bedragen gestort aan de Brusselse OCMW's voor het jaar 2015	9	Tabel 16:	Beslissing van BRUGEL over het statuut van beschermde klant	22
Tabel 5:	Bedragen gestort aan de Brusselse OCMW's voor het jaar 2015	11	Tabel 17:	Totale bedragen van de schulden ten laste van de leveranciers op 31 december 2015	40
Tabel 6:	Verwijdering van de begrenzers – termijnen en percentages	13	Tabel 18:	Overzicht van de kosten Elektriciteit	41
Tabel 7:	Succespercentage vervangingen/plaatsingen en verwijderingen van begrenzers in 2015	14	Tabel 19:	Overzicht van de kosten Gas	41
Tabel 8:	Aantal gemiddelde bezoeken die noodzakelijk zijn om succes te hebben voor de activiteit “vermogensbegrenzer”	14			
Tabel 9:	Oorspronkelijk aanvraagkanaal voor de beschermde klanten per gemeente (voor contracten die ingaan in 2015)	15			
Tabel 10:	Aantal toekenningen van het statuut van beschermde klant door OCMW's in 2015	17			
Tabel 11:	Budget van de ODV “activiteiten verbonden met de beschermde klanten” in duizenden euro en voor 2015	19			
Tabel 12:	Gemiddeld verbruik per beschermde klant	20			

1 Inleiding

1.1 De sociaaleconomische situation in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bedroeg het mediane inkomen van een Brussels gezin € 18.941 in 2013 tegenover € 23.167 voor de rest van het land.

1.2 Verdeling van de Brusselse huishoudelijke klanten

Vooraleer over te gaan tot de analyse van de gegevens betreffende de sociale ODV, lijkt 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, de DNB, SIBELGA, die aanwezig is op het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

De levering van elektriciteit en gas aan de huishoudelijke klanten is verdeeld over 7 commerciële leveranciers en de distributienetbeheerder. Deze laatste staat in voor de levering in twee specifieke situaties waarin hij de rol opneemt van "sociale leverancier".

Tabel 1
Verdeling van de huishoudelijke klanten van elektriciteit en gas

ELEKTRICITEIT			GAS		
	Verdeling van de huishoudelijke klanten van Elektriciteit	%		Verdeling van de huishoudelijke klanten van Gas	%
ECS	353.039	70%	ECS	246.723	68%
Lampiris	80.163	16%	Lampiris	61.907	17%
EDF Luminus	48.589	10%	EDF Luminus	37.718	10%
Octaplus	14.335	3%	Octaplus	11.712	3,2%
Eni GP	4.590	0,9%	Eni GP	3.375	0,9%
Poweo	1.260	0,2%	Poweo	1.090	0,3%
Mega	1.091	0,2%	Mega	797	0,2%
Belpower	1.258	0,2%	Belpower	–	–
Energie 2030	459	0,1%	Energie 2030	–	–

Bron: BRUGEL

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werden 507.627 leveringspunten bevoorrad met elektriciteit, de onderstaande tabel toont het verbruik per gemeente en per deciel.

Tabel 2

Verdeling van het jaarlijks elektriciteitsverbruik (in KWH) van de huishoudelijke klanten in 2015 per gemeente (situatie op 31/12/2015, op basis van het gestandaardiseerde verbruik op die datum)

Gemeente	1 ^{ste} deciel	2 ^{de} deciel	3 ^{de} deciel	4 ^{de} deciel	5 ^{de} deciel	6 ^{de} deciel	7 ^{de} deciel	8 ^{ste} deciel	9 ^{de} deciel	Totaalaantal verbruikspunten
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	709	1.110	1.437	1.765	2.045	2.386	2.907	3.506	4.712	507.627
Anderlecht	750	1.149	1.490	1.817	2.155	2.427	2.958	3.611	4.685	46.184
Oudergem	783	1.197	1.550	1.921	2.201	2.626	3.165	3.757	4.942	14.962
Sint-Agatha-Berchem	842	1.289	1.664	2.019	2.278	2.728	3.299	3.903	5.270	9.701
Brussel	683	1.074	1.402	1.730	2.035	2.349	2.900	3.381	4.669	74.357
Etterbeek	620	983	1.260	1.551	1.868	2.155	2.558	3.255	4.343	23.091
Evere	771	1.163	1.494	1.813	2.041	2.419	2.900	3.374	4.481	16.734
Vorst	709	1.123	1.423	1.729	2.063	2.262	2.736	3.418	4.346	24.328
Ganshoren	771	1.190	1.515	1.805	2.041	2.370	2.837	3.411	4.354	10.876
Elsene	618	982	1.272	1.565	1.899	2.140	2.662	3.242	4.579	42.787
Jette	730	1.127	1.438	1.754	2.035	2.348	2.827	3.342	4.467	22.312
Koekelberg	737	1.147	1.472	1.790	2.124	2.362	2.822	3.486	4.619	8.739
Sint-Jans-Molenbeek	761	1.179	1.522	1.852	2.155	2.481	2.990	3.620	4.854	35.089
Sint-Gillis	596	970	1.276	1.572	1.930	2.055	2.546	3.086	4.253	23.393
Sint-Joost-ten-Node	673	1.074	1.411	1.758	2.035	2.266	2.772	3.365	4.512	10.182
Schaarbeek	688	1.116	1.447	1.776	2.035	2.350	2.849	3.370	4.525	52.327
Ukkel	773	1.215	1.589	1.952	2.257	2.720	3.330	4.066	5.617	36.919
Watermaal-Bosvoorde	844	1.236	1.577	1.923	2.192	2.618	3.143	3.826	5.034	10.950
Sint-Lambrechts-Woluwe	724	1.095	1.401	1.714	2.061	2.367	2.855	3.486	4.616	26.402
Sint-Pieters-Woluwe	805	1.251	1.633	2.022	2.365	2.838	3.449	4.239	5.715	18.294

Bron: BRUGEL

Tabel 3

Verdeling van het jaarlijks verbruik gas (in KWH) van de huishoudelijke klanten in 2015 per gemeente (situatie op 31/12/2015, op basis van het gestandaardiseerde verbruik op die datum)

Gemeente	1 ^{ste} deciel	2 ^{de} deciel	3 ^{de} deciel	4 ^{de} deciel	5 ^{de} deciel	6 ^{de} deciel	7 ^{de} deciel	8 ^{ste} deciel	9 ^{de} deciel	Totaalaantal verbruikspunten
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	463	2.097	4.784	7.223	9.656	11.314	13.674	17.828	25.068	365.647
Anderlecht	720	3.012	5.503	7.689	9.883	10.552	13.110	16.373	21.914	34.829
Oudergem	423	2.511	6.667	9.796	11.731	14.556	17.884	22.104	28.646	10.892
Sint-Agatha-Berchem	798	3.495	6.338	8.814	11.225	12.335	15.050	18.849	24.952	7.533
Brussel	480	1.951	4.449	6.701	9.044	10.130	12.406	16.262	23.495	49.719
Etterbeek	394	1.945	4.348	6.579	8.773	11.191	12.662	16.889	25.103	17.274
Evere	425	2.135	5.002	7.332	9.732	10.510	13.266	16.769	22.137	11.227
Vorst	434	1.857	4.344	6.671	8.813	11.375	12.326	16.164	23.262	18.154
Ganshoren	292	1.181	3.564	6.575	9.229	10.607	13.272	16.659	22.300	7.796
Elsene	267	1.221	3.259	5.668	8.063	10.817	12.379	17.214	26.980	30.467
Jette	441	1.944	4.560	6.966	9.293	10.348	12.994	16.402	21.947	15.873
Koekelberg	423	1.543	3.820	5.994	8.046	10.405	11.755	14.876	20.024	6.409
Sint-Jans-Molenbeek	591	1.758	3.911	6.108	8.162	10.376	11.731	14.322	19.259	25.761
Sint-Gillis	790	2.857	4.848	6.669	8.624	10.083	11.293	14.684	21.825	18.545
Sint-Joost-ten-Node	885	3.097	5.314	7.279	9.463	10.130	11.971	15.314	21.957	8.421
Schaarbeek	543	2.405	4.870	7.103	9.360	10.154	12.693	16.399	23.016	42.168
Ukkel	353	2.107	6.210	9.676	11.865	15.431	19.738	25.581	36.672	24.775
Watermaal-Bosvoorde	1.431	6.852	10.421	12.299	15.240	18.266	21.646	26.049	32.982	7.902
Sint-Lambrechts-Woluwe	291	1.372	4.295	7.573	10.507	12.717	16.131	20.609	27.558	15.586
Sint-Pieters-Woluwe	346	2.399	7.442	11.458	13.898	17.802	22.317	27.671	37.477	12.316

Bron: BRUGEL

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

1.3.1 Oorzaken en gevolgen

OORZAKEN VAN DE ENERGIEARMOEDE

- > 3 hoofdoorzaken:
 1. Hoge energieprijzen
 2. Laag inkomen
 3. Slechte woonomstandigheden.
- > De twee laatste versterken elkaar omdat een laag inkomen de keuze van de woning beperkt.
- > Er spelen ook andere elementen mee (bv.: opleiding, handicap, enz.)



GEVOLGEN VOOR DE GEZINNEN

- > Het gewicht van de energiefactuur belet de gezinnen in energiearmoede om hun situatie te verbeteren.
- > De problemen met de energiebevoorrading hebben een negatieve impact op de capaciteit van de persoon om een waardig leven te leiden.
- > Het is bewezen dat dit rampzalige gevolgen heeft voor de gezondheid, zowel van de kinderen als van de volwassenen.

Bron: Analyse Sia Partners

1.3.2 Prevalentie van de energiearmoede in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Er zijn drie vormen van energiearmoede¹:

Gemeten energiearmoede (gEA)

15,5% van de Brusselse gezinnen besteedt een te groot deel van hun beschikbaar inkomen aan energiekosten (overmatige kosten van 48 EUR/maand).

Subjectieve energiearmoede (sEA)

10,2% van de Brusselse gezinnen verklaart dat ze het financieel moeilijk hebben om hun woning fatsoenlijk te verwarmen, ongeveer 5% van hen is niet opgenomen in de twee andere indicatoren inzake energiearmoede.

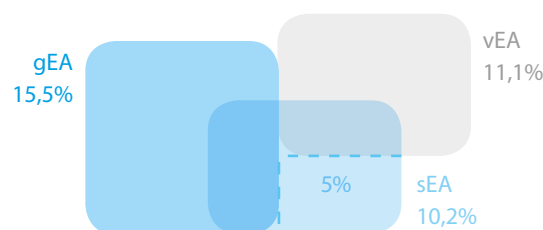
Verborgene energiearmoede (vEA)

11,1% van de Brusselse gezinnen bezuinigt aanzienlijk op hun energieverbruik om hun uitgaven te beperken (verschil in uitgaven van 90 EUR/maand).

Meer dan 26% van de gezinnen wordt geconfronteerd met een geobjectiveerde energiearmoede terwijl 5% van de gezinnen wordt getroffen door een meer subjectieve vorm van energiearmoede.

In België wordt het Brussels Gewest het sterkst getroffen door energiearmoede vanwege het lage inkomen van zijn inwoners en de druk op het onroerend goed.

Sinds 2009 lijkt de situatie te verergeren, voornamelijk door de hoge werkloosheid en de stagnatie van de lonen.



Bronnen: Barometer energiearmoede 2015 (Koning Boudewijnstichting); Analyse Sia Partners.

2 Bescherming van de huishoudelijke verbruikers

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 in herinnering te brengen.

Deze beschermingsmaatregelen hebben zowel betrekking op juridische materies die de consument beschermen, zoals in het nieuwe akkoord: *"De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt"* dat door alle energieleveranciers werd ondertekend en van kracht is sinds 1 januari 2014, als op de financiële bescherming door bepaalde categorieën van personen toe te laten om van het SST (Specifiek Sociaal Tarief) te genieten.

2.1.1 Consumentenakkoord

Dit "consumentenakkoord"² heeft betrekking op de eerlijke handelspraktijken jegens de consumenten, en dit 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 aan de consument,
- > de behandeling van klachten ...

2.1.2 Het specifiek sociaal tarief

Het sociaal tarief³ voor aardgas en/of elektriciteit bestaat sinds 2004. Het stelt bepaalde natuurlijke personen of gezinnen in staat om van 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 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/elk gezin die/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 die als volgt zijn verdeeld:

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

Categorie 2: een of meer personen gedomicilieerd op hetzelfde adres ontvangen een uitkering van de FOD Sociale Zekerheid (tegemoetkoming als 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%.

² Het akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt", 17/10/2013.

³ www.tarifsocial.economie.fgov.be

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

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

Het sociaal tarief is niet van toepassing op:

- > tweede verblijven;
- > gemeenschappelijke delen van appartementsgebouwen;
- > professionele klanten;
- > occasionele klanten, tijdelijke aansluitingen.

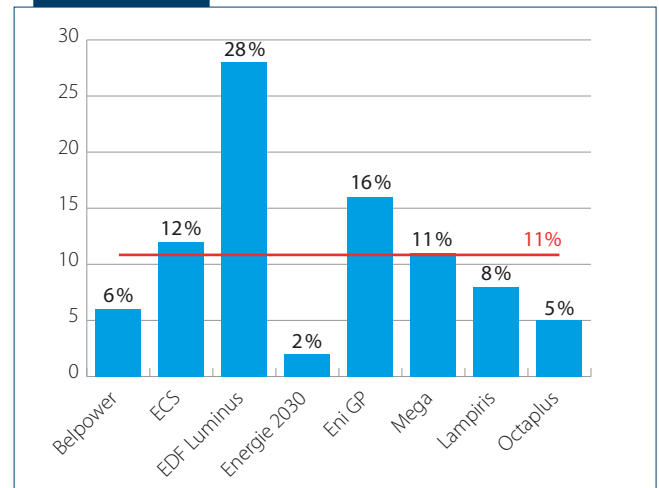
Dit tarief is hetzelfde bij alle energieleveranciers en de distributienetbeheerders (DNB) die de verplichting zouden hebben om "beschermde" klanten, in de federale betekenis, te bevoorraden.

Sinds 1 juli 2009 wordt het sociaal tarief door de energieleveranciers in principe automatisch toegekend aan de klanten die tot een van de 3 eerste onderstaande categorieën behoren. De FOD Economie bezorgt om de energieleveranciers om de drie maanden de lijst van de klanten die recht hebben op het sociaal tarief, voor welke aansluitingspunten (contracten) en voor welke periode.

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

Figuur 1

Aandeel beschermde klanten per leverancier in het BHG (elektriciteit)



Bron: SIBELGA

■ Aandeel beschermde klanten per leverancier
■ Gemiddelde

In het Brussels Gewest, en voor 2015, genoot 11% van de gezinnen van het specifiek sociaal tarief.

Ter herinnering, en we zullen daar later op terugkomen, dit specifiek federaal sociaal tarief verschilt van het Brussels gewestelijk sociaal tarief: de toekenningsvoorwaarden en de voordelen die met het statuut verbonden zijn ook verschillend.

2.1.3 Het "Vangnet"

Het "Vangnet" is een mechanisme dat de goede toepassing en de marktconformiteit van de door de leveranciers toegepaste indexeringsformules en hun indexeringsparameters voor de energiecontracten controleert. 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 indexering van de variabele prijsformules mag slechts maximaal vier keer per jaar worden toegepast.

De CREG verzamelt maandelijks 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 openbare dienstverplichtingen en van de kosten voor de regeling en de controle van de elektriciteitsmarkt.

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

Concreet wordt het jaarlijks bedrag vastgelegd op het niveau van 1 januari 2012.

In cijfers heeft de POD Maatschappelijke Integratie aan de CREG gevraagd om aan de Brusselse OCMW's een bedrag van bijna €9.165.550,33 te storten voor 2015. Het totale bedrag van het fonds is €52.893.201,28.

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 in functie van een verdeelsleutel opgelegd door de POD Integratie. Het bedrag dat de OCMW's ontvangen, stelt hen in staat om enerzijds personeel aan te werven, en anderzijds de energiefacturen van de meest hulpbehoevenden te betalen aan de leverancier of de noodleverancier.

Deze beschermingsmaatregel ingevoerd door de federale overheid maakt het dus mogelijk om de energiearmoede te verminderen en, tegelijk, 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 ten laste van de OCMW's.

Tabel 4

Bedragen gestort aan de Brusselse OCMW's voor het jaar 2015

Naam OCMW	Art6	Art4	Totaalbedrag in €
Anderlecht	527.372,28	475.520,90	1.002.893,18
Oudergem	45.012,17	142.656,27	187.668,44
Sint-Agatha-Berchem	48.053,53	142.656,27	190.709,80
Brussel	799.422,17	475.520,90	1.274.943,07
Etterbeek	177.767,65	237.760,45	415.528,10
Evere	164.385,65	237.760,45	402.146,10
Vorst	238.138,69	237.760,45	475.899,14
Ganshoren	23.114,36	142.656,27	165.770,63
Elsene	251.672,76	237.760,45	489.433,21
Jette	114.051,10	237.760,45	351.811,55
Koekelberg	62.347,93	142.656,27	205.004,20
Molenbeek	600.669,12	475.520,90	1.076.190,02
Sint-Gillis	240.419,72	237.760,45	478.180,17
Sint-Joost	185.218,98	237.760,45	422.979,43
Schaarbeek	698.144,79	475.520,90	1.173.665,69
Ukkel	135.036,50	237.760,45	372.796,95
Watermaal-Bosvoorde	54.592,46	142.656,27	197.248,73
Sint-Lambrechts-Woluwe	132.451,34	142.656,27	275.107,61
Sint-Pieters-Woluwe	38.777,37	142.656,27	181.433,64

Bron: POD Integratie

Eenzijds heeft artikel 4 betrekking op het forfaitair jaarlijks bedrag van € 47.552 per voltijds equivalent toegekend aan de OCMW's om de totale jaarlijkse bruto loonmassa van het personeel te dekken. Het maximaal 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 de klanten.

2.2 Beschermingsmaatregel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De elektriciteits-⁴ en gasordonnanties⁵ werden opgesteld, en nadien aangepast, met een bijzondere aandacht voor de bescherming van de verbruikers. Deze maatregelen zijn het resultaat van een driedelige vaststelling:

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

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

1. Verplichting tot transparantie van de commerciële aanbiedingen;
2. Verplichting voor de leveranciers om een aanbod te doen voor een termijn van drie jaar aan elke klant die geen schulden heeft uitstaan bij het bedrijf van de leverancier;
3. Procedure voor de recuperatie van omkaderde schuldvorderingen: aanmaning, ingebrekestelling, plaatsing van een begrenzer, ...;
4. Bepanking van de inningskosten tot 55 € per energietype en per procedure;

5. Vrijheid voor de klant om een einde te stellen aan zijn contract mits een "opzegtermijn" van een maand;
6. Geen borg als de klant 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 klant 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 meerder openbare dienstverplichtingen met sociaal karakter vastgelegd:

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

Bovendien heeft de wetgever andere algemene bepalingen voorzien, namelijk:

- > Verbod om tot energieafsluitingen over te gaan tijdens de winterperiode die loopt van 1 oktober tot 31 maart;
- > Mogelijkheid voor de Brusselse klant om zich te beschermen tegen afsluiting vanaf de eerste

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 wegnisretributies inzake gas en elektriciteit en houdende wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

ingebrekestelling – deze bescherming kan aan de (Brusselse) beschermde klanten worden toegekend;
 > Mogelijkheid voor de OCMW's om, na een sociaal onderzoek, te vragen om de vermogensbegrenzer te verzwaren van 2.300 W tot 4.600 W.

Deze wettelijke bepalingen hebben als motivatie het respect voor de menselijke waardigheid door de gezinnen in financiële moeilijkheden te begeleiden van bij het ontstaan van een schuld. Deze bepalingen voorzien ook

in administratieve vereenvoudiging, en dit in het kader van de toekenning van het statuut van beschermde klant door BRUGEL, evenals een follow-up om misbruik van het statuut van beschermde klant te vermijden.

De hierna volgende analyse heeft betrekking op de verschillende facetten van de problematiek van de consumentenbescherming, te beginnen bij de gegevens van de leveranciers en de distributeur.

2.3 Het Brussels fonds voor sociale energiebegeleiding

De Brusselse ordonnanties voorzien dat de Regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest jaarlijks een toelage toekent voor de Openbare Dienstopdrachten uitgevoerd door de OCMW's.

In 2015 werd een bedrag toegekend van € 1.300.000.

Het gaat om een specifiek fonds toegekend aan de organisatie van de openbare dienstopdrachten gedefinieerd in het kader van de vrijmaking van de elektriciteits- en de gasmarkt. Er is dus geen gewestelijke "voogdij" van de OCMW's en dus geen enkele directe en gedetailleerde controle van het Gewest 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 2015

Naam OCMW	Totaalbedrag in €
Anderlecht	150.930
Oudergem	16.930
Sint-Agatha-Berchem	16.900
Brussel	209.560
Etterbeek	35.360
Evere	34.450
Vorst	54.470
Ganshoren	16.120
Elsene	67.990
Jette	40.560
Koekelberg	19.240
Molenbeek	191.360
Sint-Gillis	77.740
Sint-Joost	69.810
Schaarbeek	205.660
Ukkel	38.350
Watermaal-Bosvoorde	13.130
Sint-Lambrechts-Woluwe	27.300
Sint-Pieters-Woluwe	14.690

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, alsook de schuld te beheersen en de administratieve kosten ten laste van de klant te beperken.

3.1 De vermogensbegrenzers

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

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

3.1.1 Aantal begrenzers

Eén vaststelling is snel gemaakt: het aantal vermogensbegrenzers is gestaag gestegen tot in 2012 en is daarna gestabiliseerd om een plafond te bereiken van ongeveer

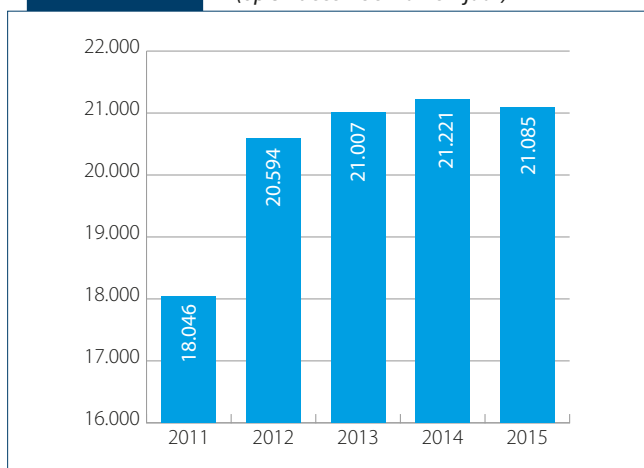
21.085 eind 2015, een daling met 136 eenheden ten opzichte van 2014. Dit betekent dat bij meer dan 4% van de gezinnen op het einde van het jaar een vermogensbegrenzer is geïnstalleerd.

De leveranciers hadden echter de plaatsing van 22.348 vermogensbegrenzers gevraagd. Slechts 11.036 werden inderdaad geplaatst. De andere aanvragen werden omgezet in “verondersteld geplaatste” vermogensbegrenzers en zijn dus niet opgenomen in het totaal van de 21.085 eenheden.

De gemiddelde duur van de plaatsing is 483 dagen, of 16 maanden.

Figuur 2

Aantal vermogensbegrenzers geplaatst tijdens de periode 2011-2015 (op 31 december van elk jaar)



Bron: SIBELGA

Om zijn leverancier te kunnen vragen de begrenzer te verwijderen, moet de klant de helft van zijn elektriciteitschuld 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:

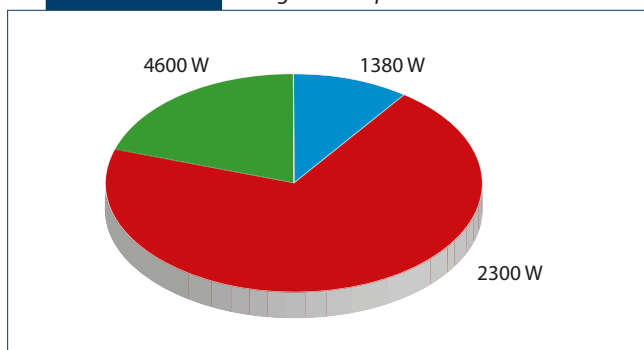
Tabel 6

Verwijdering van de begrenzers – termijnen en percentages

Jaar van de plaatsing	Aantal vermogensbegrenzers geplaatst en verwijderd binnen de 60 dagen door dezelfde leverancier	Aantal verwijderde vermogensbegrenzers ongeacht de termijn en alle leveranciers samen genomen	Percentage verwijderingen zelfde leverancier binnen 60 dagen/totaal aantal verwijderingen ongeacht de termijn en alle leveranciers samen genomen	Aantal vermogensbegrenzers geplaatst en verwijderd door dezelfde leverancier	Percentage verwijderingen binnen 60 dagen/ totaal aantal verwijderingen zelfde leverancier ongeacht de termijn
2013	3.657	9.767	37%	7.622	48%
2014	2.600	8.088	32%	6.424	40%
2015	2.102	5.577	38%	4.711	45%

Figuur 3

Verdeling van het aantal vermogensbegrenzers op 31 december 2015



Bron: SIBELGA

BRUGEL stelt vast dat 70% van de geïnstalleerde begrenzers een capaciteit heeft van 2.300 W.

21% van de gezinnen heeft een vermogensbegrenzer 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 van maximaal 6 maanden.

Toch heeft 2/3 van de beschermde klanten een begrenzer van 4.600 W. Dit kan 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 klanten; 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.

Deze vaststelling werd al vermeld in de vorige verslagen.

Overigens stelt 9% van de huishoudelijke gezinnen zich tevreden met een begrenzer van 1.380 W, tegenover 10% in 2014 en 16% in 2013, en dit ondanks de informatie die SIBELGA heeft verspreid en het recht op een begrenzer met een groter vermogen dat wordt verleend door de wijziging van de ordonnantie in 2011.

Elk aanvraag voor de plaatsing van een begrenzer van de leverancier moet samengaan met een informatie aan het OCMW van de gemeente van het gezin. Het OCMW kan een sociaal onderzoek instellen en een afbetalingsplan voorstellen aan de leverancier.

Concreet beschikken de OCMW's noch over de noodzakelijke middelen, noch over de tijd om een onderzoek in te stellen bij alle personen die in deze lijsten zijn vermeld.

Deze gegevens kunnen echter snel worden geanalyseerd en geïnventariseerd en 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.

3.1.2 Plaatsing en verwijdering van begrenzers

Op vraag van de leveranciers zal SIBELGA vermogensbegrenzers plaatsen of verwijderen of hun vermogen aanpassen.

Deze operaties worden geleidelijk, het hele jaar door, uitgevoerd, zoals de onderstaande figuur aantoont.

Tabel 7

Succespercentage vervangingen/plaatsingen en verwijderingen van begrenzers in 2015

Verdeling (in %) van de verkregen resultaten in 2015 voor de activiteit vermogensbegrenzer			
	Percentage ingewilligde aanvragen	Percentage aanvragen geannuleerd door de leveranciers	Percentage lopende aanvragen
Vervanging/Plaatsing	58%	34%	8%
Verwijdering	81%	2%	17%

Bron: SIBELGA

Tabel 8

Aantal gemiddelde bezoeken die noodzakelijk zijn om succes te hebben voor de activiteit "vermogensbegrenzer"

Aantal gemiddelde bezoeken die noodzakelijk zijn om succes te hebben voor de activiteit vermogensbegrenzer			
	Gemiddeld aantal bezoeken voor ingewilligde aanvragen	Gemiddeld aantal bezoeken voor door de leveranciers geannuleerde aanvragen	Gemiddeld aantal bezoeken voor lopende aanvragen
Vervanging/Plaatsing	1.8	1.7	3
Verwijdering	1.8	2.6	0

Bron: SIBELGA

Net als in de vorige jaren stellen we vast dat het succespercentage voor de verwijdering van de begrenzer (81%) duidelijk hoger is dan dat voor de plaatsing (58%).

3.1.3 Kostprijs van de prestatie

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

De totale kostprijs van de activiteit bedraagt € 3.008.390,46 en is als volgt verdeeld:

- > Vervanging/Plaatsing: € 2.390.513,39
- > Verwijdering: € 617.877,07

Door deze kosten te delen door het aantal effectief geplaatste (vervangen) en verwijderde vermogensbegrenzers, krijgen we de volgende bedragen:

- > Vervanging/Plaatsing: € 203,59
- > Verwijdering: € 61,12

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

3.2 De beschermde klanten

3.2.1 Toekenningsvoorwaarden voor het statuut van beschermde klant

We moeten een onderscheid maken tussen de bescherming die wordt geboden op het federale niveau en de bescherming die wordt geboden door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De gas-⁶ en elektriciteitsordonnanties⁷ voorzien een uitbreiding van het voordeel van het SST (Specifiek Sociaal Tarief), zoals het door de federale staat is georganiseerd, tot de klanten met betalingsachterstand die voldoen aan bepaalde voorwaarden en dit vanaf de ingebrekestelling.

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

- > geniet het specifiek sociaal tarief (SST);
- > betrokken in een proces van schuldbemiddeling;
- > betrokken in een collectieve schuldenregeling;
- > geniet het RVV-statuu

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.

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 op basis van een maatschappelijk onderzoek);
- > BRUGEL (de toekenning van het statuut gebeurt op basis van het inkomen en de gezinssamenstelling).

Het sociaal tarief is in het algemeen minder hoog dan het gemiddelde tarief dat de leveranciers voorstellen. Het wordt twee keer per jaar berekend door de CREG op basis van, voor het distributiedeel, een gemiddelde van de tarieven van de DNB van het land 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.

Het gewestelijk sociaal tarief verbonden met het Brusselse statuut van beschermde klant omvat overigens de elektriciteitsrechten (bijdrage voor de openbare dienstverplichtingen, artikel 26).

Volgens een interne berekening van BRUGEL zou de automatische vrijstelling van deze rechten bij de toekenning van het statuut van beschermde klant het beschermde gezin jaarlijks 11 euro opleveren.

3.2.2 Follow-up van de beschermde klanten door SIBELGA

3.2.2.1 Verdeling van de beschermde klanten bij de noodleverancier

Volgens de gegevens die SIBELGA heeft verzameld, wordt 44% van de toekenningen van het statuut van beschermde klant afgeleverd door de OCMW's, hetzij bijna hetzelfde cijfer als voor 2014 (45%) tegenover 56% in 2012.

Verder stelt men vast dat 16% verbonden is met schuldbemiddeling, 21% automatisch wordt toegekend door het RVV-/OMNIO-statuut en 11% van de begunstigten het statuut automatisch verkrijgt omdat ze van het federaal sociaal tarief genieten.

Er wordt een voortdurende stijging van het RVV-/OMNIO-aandeel vastgesteld als gevolg van de wijzigingen die werden ingevoerd door de nieuwe ordonnanties.

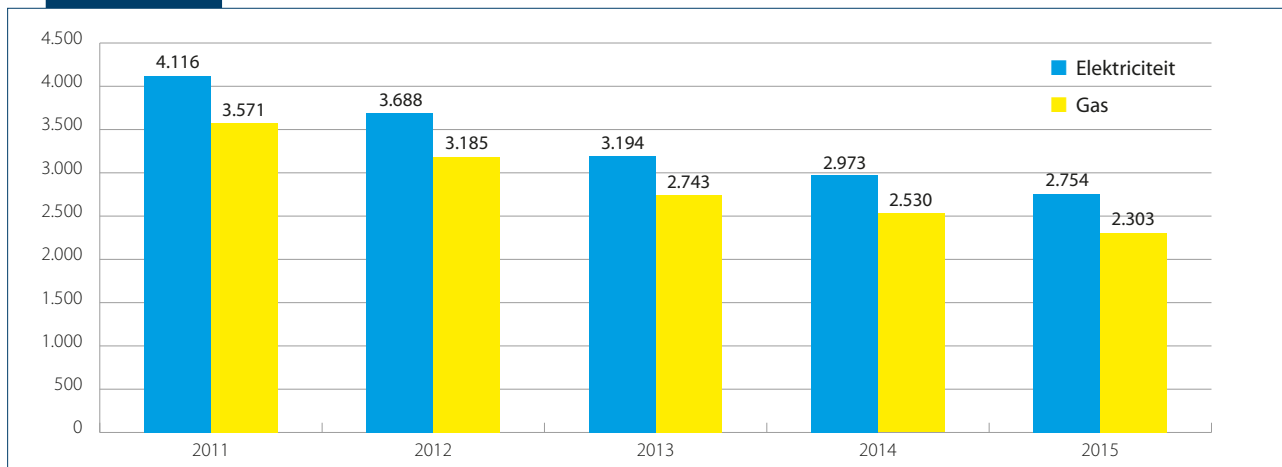
BRUGEL kent 8% van de statuten van beschermde klanten toe, een daling van 2%. Deze daling van het aantal toekenningen is te verklaren door de intentie om de toekenningsprocedure te optimaliseren en door administratieve vereenvoudiging. Sinds einde 2013 behandelt BRUGEL immers de dossiers niet meer waarin van meet af aan vaststaat dat het gezin van het federaal sociaal tarief of het RVV-/OMNIO-statuut geniet. Deze dossiers worden rechtstreeks naar SIBELGA gestuurd en het is dus op deze kanalen dat deze toekenningen worden ingeschreven.

Tabel 9

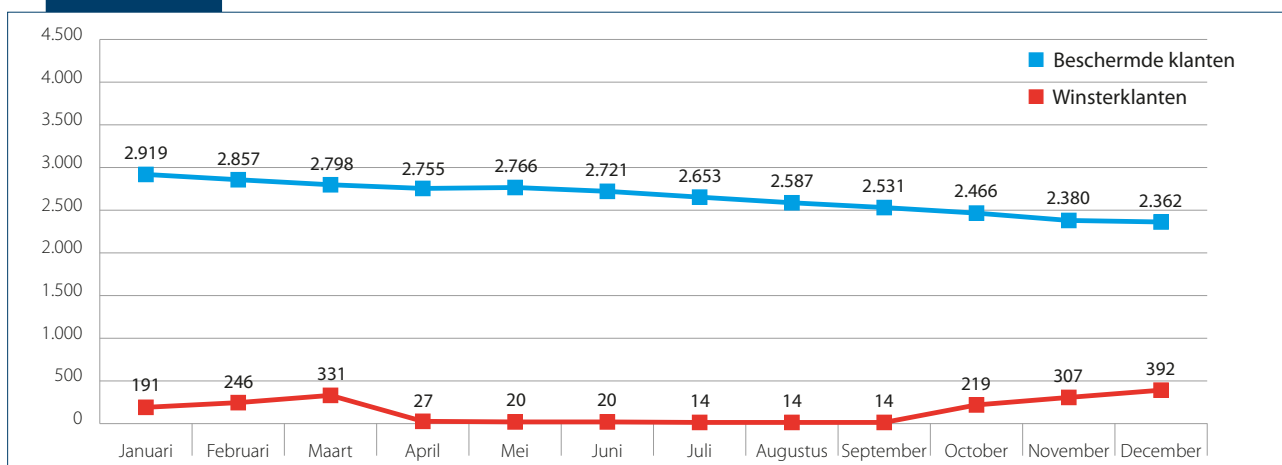
Oorspronkelijk aanvraagkanaal voor de beschermde klanten per gemeente (voor contracten die ingaan in 2015)

Gemeente	BRUGEL	CPAS	Schuld-bemiddeling	OMNIO	Collectieve schuldregeling	Algemeen totaal
Anderlecht	23	5	18	35	4	85
Oudergem		30	1	5		36
Sint-Agatha-Berchem	3	52	7	18	2	82
Brussel	12	77	60	40	5	194
Etterbeek	8	11	2	3	1	25
Evere	2	27	30	17	2	78
Vorst	4	40		20		64
Ganshoren	3	10	5	5	2	25
Elsene	7	57	4	9	2	79
Jette	5	43	8	14		70
Koekelberg	4	1	39	20	1	65
Laken	14	60	38	29	9	150
Molenbeek	14	214	14	25	5	272
Neder Over Heembeek		11	10	8		29
Sint-Gillis	2	102	66	67	2	239
Sint-Joost	8		6	18		32
Schaarbeek	29	136	10	35		210
Ukkel	12	70	2	9	1	94
Watermaal-Bosvoorde	2	18	9		2	31
Sint-Lambrechts-Woluwe	2	55	1	9	2	69
Sint-Pieters-Woluwe			4	2	4	10
Algemeen totaal	154	1.019	334	388	44	1.939

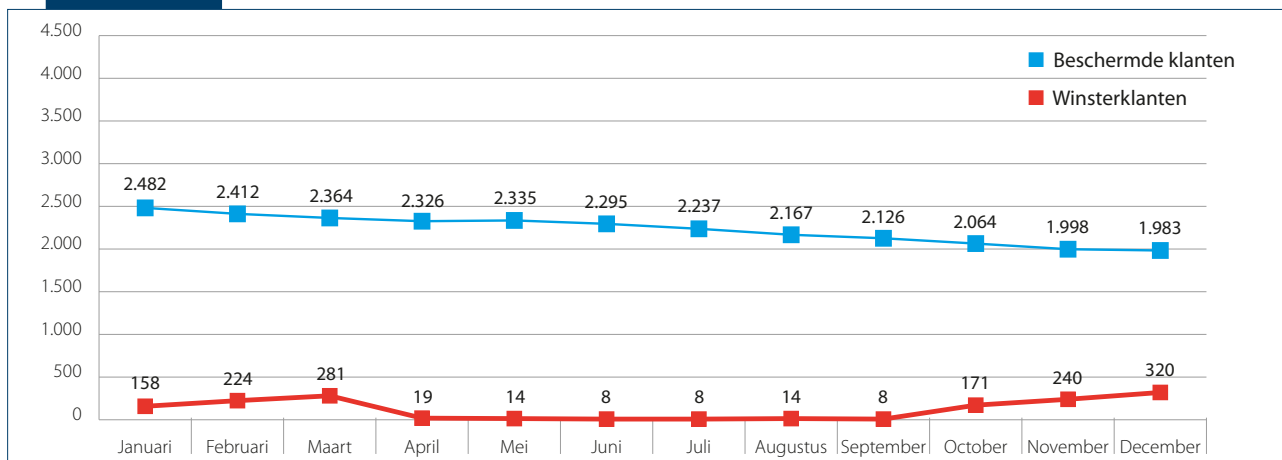
Bron: BRUGEL SIBELGA

Figuur 4*Aantal beschermde klanten en winterklanten: evolutie van 2011 tot 2015 – Elektriciteit en gas*

Bron: SIBELGA

Figuur 5*Aantal beschermde klanten en winterklanten in 2015 – Elektriciteit*

Bron: SIBELGA

Figuur 6*Aantal beschermde klanten en winterklanten in 2015 – Gas*

Bron: SIBELGA

Het jaar 2012 was een keerpunt in het aantal toekenningen van het statuut van beschermde klant. Sindsdien is het aantal beschermde klanten, voor elektriciteit, onophoudelijk gedaald tot 2.362 klanten eind 2015, een daling van meer dan 20% in één jaar.

Het aantal beschermde klanten bedraagt minder dan 0,33% van de Brusselse huishoudelijke klanten. Ter herinnering, bij meer dan 4% van de gezinnen is een begrenzer geïnstalleerd. In de vorige verslagen heeft BRUGEL deze belangrijke daling van het aantal beschermde gezinnen uitgebreid besproken.

Na raadpleging van de sociale actoren en voornamelijk de OCMW's, blijkt dat de verklaringen voor deze daling niet veranderd zijn, we hernemen ze nog eens:

- > De beschermingsmechanismen van de OCMW's tegenover de gezinnen in energiearmoede zijn geëvolueerd. Deze laatste zien de toekenning van het statuut van beschermde klant niet meer als een ultieme oplossing voor de schuldproblemen van de klant. Ze vinden deze oplossing erg complex.

Concreet vereist de dubbele facturatie die aan de beschermde klant wordt opgelegd, namelijk de betaling

van het afbetalingsplan aan de commerciële leverancier en de betaling van de maandelijkse verbruiksfactuur aan SIBELGA, bijzondere aandacht en follow-up voor de gezinnen die hulp krijgen van het OCMW. Daarom verkiezen deze laatste een betaling van de factuur via de activering van het federaal energiefonds (zie hiervoor).

Bovendien ondertekenen sommige OCMW's jaarlijkse overeenkomsten met de leveranciers waardoor ze de schulden van de klanten globaal kunnen regulariseren door een percentage van het bedrag van de schulden te verminderen.

Dit wordt bevestigd door de onderstaande tabel, die de verdeling toont van de toekenningen van het statuut van beschermde klant per OCMW. Om een meer volledige vergelijking mogelijk te maken, hebben we deze gegevens geïllustreerd met het aantal gezinnen dat een leefloon (LL) geniet in diezelfde gemeente.

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

Tabel 10

Aantal toekenningen van het statuut van beschermde klant door OCMW's in 2015

Gemeente	Bevolking van de gemeente	Aantal toekenningen van het statuut van beschermde klant door OCMW's	Totaal percentage personen die een LL genieten ⁸ in het Gewest
Anderlecht	115.178	4	11,30%
Oudergem	32.560	15	1,08%
Sint-Agatha-Berchem	23.690	30	1,25%
Brussel	170.407	132	18,14%
Etterbeek	46.427	10	3,89%
Evere	37.957	23	3,27%
Vorst	54.524	32	5,30%
Ganshoren	21.317	8	0,64%
Elsene	83.332	48	5,80%
Jette	50.237	30	2,75%
Koekelberg	21.317	1	1,46%
Molenbeek	94.854	151	12,68%
Sint-Gillis	50.460	87	5,29%
Sint-Joost	27.447	0	3,97%
Schaarbeek	131.604	103	14,81%
Ukkel	81.089	58	3,20%
Watermaal-Bosvoorde	24.408	16	1,28%
Sint-Lambrechts-Woluwe	53.318	40	2,91%
Sint-Pieters-Woluwe	40.841	0	0,99%
Totaal	1.160.967	788	100%

Bronnen: SIBELGA en BISA

⁸ LL: Leefloon

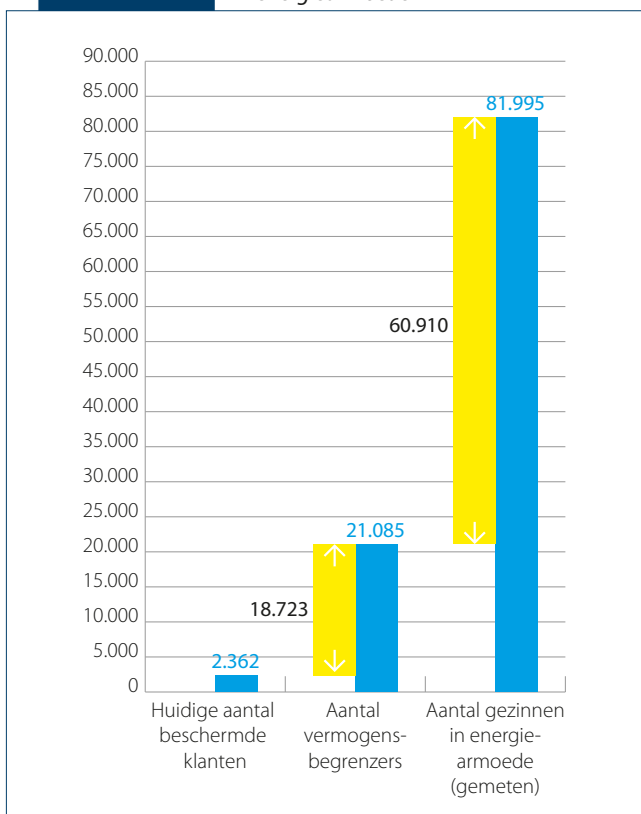
Uit deze gegevens blijkt dat het OCMW van Brussel-Stad het statuut aan 132 gezinnen heeft toegekend terwijl het OCMW in het jaarverslag 2015 vermeldt: "868 gezinnen kregen financiële steun voor de betaling van een gas- en/of elektriciteitschuld, waarvan 222 dossiers in het kader van de transactionele overeenkomst met bepaalde energieleveranciers voor de betaling van de gas- en/of elektriciteitschulden".

3.2.2.2 Aantal potentiële beschermde klanten

Het huidige aantal gewestelijke beschermde klanten vertegenwoordigt slechts een klein gedeelte van de gezinnen in energiearmoede.

Figuur 7

Vergelijking van het aantal BA en gezinnen in energiearmoede



Bronnen: Marktstatistieken Q4 2015 Brugel; Koning Boudewijnstichting; FOD Economie; Sia Partners

Het statuut van beschermde klant blijkt dus steeds minder een oplossing te zijn voor de gezinnen om hun energieschuldprobleem op te lossen en zich tegen een mogelijke afsluiting te beschermen.

3.2.2.3 Duur van de bescherming

Het is ook nuttig om zich te realiseren 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 worden bevoorrad door de noodleverancier, bedraagt de gemiddelde duur van de bescherming 992 dagen.

3.2.2.4 De controlemechanismen

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

In 2015 heeft SIBELGA 1.351 controles uitgevoerd, tegenover 1.433 in 2014. In verhouding tot het aantal beschermde klanten is het aantal controles dus stabiel gebleven. Het proces dat SIBELGA heeft ontwikkeld, is dus volledig operationeel.

3.2.2.5 Follow-up en communicatie van de staat van de afbetalingsplannen

Na een eerste advies in 2012, dat de bepaling van de wijzigingsordonnantie van 2011 toelichtte, en na de vaststelling dat, noch de leveranciers, noch SIBELGA efficiënt de gegevens uitwisselden voorzien in de ordonnantie⁹, is BRUGEL in 2013 gestart met een consultatie van deze actoren. Dat is in 2014 uitgemond in een beslissing van BRUGEL¹⁰ om de concrete modaliteiten voor de informatie-uitwisseling vast te leggen. In oktober 2014 werd zo de bepaling ingevoerd

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

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

betreffende het maximumtarief voor de klanten die hun afbetalingsplan bij hun commerciële leverancier niet naleven.

Het maximumtarief stemt overeen met het “maximumtarief dat van toepassing is op het niet beschermde huishoudelijk cliënteel wiens leveringscontract werd opgezegd”¹¹ en vertegenwoordigt een stijging van +/- 30% van de gefactureerde bedragen.

In 2015 werd aan 274 beschermde klanten het maximumtarief gefactureerd.

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 deze mogelijkheid te voorzien voor de beschermde klanten die hun afbetalingsplan hebben nageleefd en een nieuw afbetalingsplan hebben afgesloten met hun leverancier en het 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.

3.2.2.6 Houding van de leveranciers

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

We herinneren eraan dat geen enkele bepaling in de ordonnantie de leveranciers verbiedt om tegen hun beschermde klanten op te treden om hun vorderingen te innen.

3.2.3 Kosten van de dienst “beschermde klant” bij SIBELGA

3.2.3.1 Algemene kosten

Globaal bedragen de effectieve uitgaven van de ODV voor “beschermde klanten”, ten laste van SIBELGA en vervolgens gerepercuteerd op de laagspanningsverbruikers, en dit voor elektriciteit en gas, een miljoen honderd en tienduizend euro waarvan het grootste deel verbonden is met de personeelskosten en de indirecte kosten. Historisch stellen we vast dat SIBELGA een conservatoir budget voorziet dat hoger is dan de werkelijk gerealiseerde uitgaven. Slechts 3/4 van het voorziene budget werd gerealiseerd in 2015.

We herinneren eraan dat SIBELGA in 2014 een commercieel gelijkvloers heeft aangekocht in het stadscentrum om er haar onthaalkantoor voor de klanten in te richten en de handelshuur van de Visverkopersstraat heeft opgezegd. Die aankoop werd niet gefinancierd door de ODV.

Tabel 11

Budget van de ODV “activiteiten verbonden met de beschermde klanten” in duizenden euro en voor 2015

	Jaarbudget 2015			Besteed einde 2015					
	Elek.	Gas	Totaal	Elek.	% Budget	Gas	% Budget	Totaal	% Budget
Personeel	727,1	484,8	1.211,9	506,4	69,6%	337,6	69,9%	844,0	69,6%
Directe werkingskosten & Inning	137,7	91,8	229,6	143,9	95,7%	95,9	95,8%	239,7	95,7%
Indirecte kosten	561,0	374,0	935,1	436,1	77,7%	290,7	77,7%	726,8	77,7%
Totaal	1.425,9	950,6	2.376,5	1.086,3	76,2%	724,2	76,2%	1.810,5	76,2%

Bron: SIBELGA

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

3.2.3.2 De levering van energie aan beschermde klanten en winterklanten

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

Het gemiddelde verbruik per beschermde klant wordt geraamd op 3.149 kWh tegenover 2.860 kWh in 2015.

Tabel 12

Totaal verbruik van de beschermde klanten

Verbruik winterklanten	Verbruik beschermde klanten	Totaal verbruik
425,657 MWh	7.580,321 MWh	8.005,978 MWh

3.2.3.3 Tarief en terugbetaling door de CREG

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

Er dient vermeld dat de energiebijdrage aan de Brusselse beschermde klanten wordt gefactureerd, maar niet aan degenen die van het SST op federale basis genieten. Hieruit volgt dat er twee verschillende tarieven zijn voor de klanten aan wie SIBELGA factureert, naast het door de ordonnantie voorziene maximumtarief.

Het aandeel beschermde klanten die tot de categorieën begunstigen van het federaal sociaal tarief behoren, bedraagt 41%.

Hieruit volgt dat:

- > deze klanten van de vrijstelling van de energiebijdrage kunnen genieten.
- > SIBELGA voor deze klanten aanspraak kan maken op een tussenkomst van het "federaal fonds ten gunste van de residentiële beschermde klanten". Dit fonds wordt beheerd door de CREG.

In 2015 heeft SIBELGA een bedrag van € 316.636 gerecupereerd van de CREG tegenover € 353.119 € in 2014, wat een zeer lichte daling is in lijn met de daling van het aantal beschermde klanten.

3.2.3.4 De schulden "beschermde klanten" bij SIBELGA

SIBELGA onderscheidt de schulden van de "actieve" klanten, namelijk degenen die worden bevoorrad onder het stelsel van "Brusselse beschermde klant", van die van de "inactieve" klanten, namelijk degenen die niet meer door SIBELGA worden bevoorrad.

Het percentage "actieve" beschermde klanten dat schulden heeft bij de noodleverancier is licht gedaald ten opzichte van 2014: 46% in 2015 tegenover 50% in 2014.

Het gemiddelde onbetaalde bedrag van de actieve klanten is gedaald: € 177 in 2015 tegenover € 195 in 2014, een daling van 10%.

Het gemiddelde onbetaalde bedrag van de inactieve klanten bedraagt € 468 in 2015 tegenover € 557 in 2014.

In 2014 hebben vier OCMW's ervoor gekozen om met SIBELGA transactionele overeenkomsten te ondertekenen. In 2015 werd er slechts één overeenkomst gesloten; er werd € 59.295 gestort door het OCMW van Brussel en dit voor 59 klanten.

Tabel 13

Schuldenlast van de klanten die worden of werden bevoorrad door SIBELGA

	Type	# klanten	% klanten	Waarde €	Gem. € per klant
Actieve klanten					
Onbetaald < € 15	Elektriciteit	160	5%	€ 1.164	€ 7
	Gas	104	4%	€ 681	€ 7
	Totaal < € 15	264	5%	€ 1.845	€ 7
Onbetaald > € 15	Elektriciteit	1.254	42%	€ 209.975	€ 167
	Gas	1.012	40%	€ 235.887	€ 233
	Totaal > € 15	2.266	41%	€ 445.862	€ 197
Totaal		2.530	46%	€ 447.707	€ 177
Clients inactifs					
Onbetaald > € 15	Elektriciteit	2.571	29%	€ 958.102	€ 373
	Gas	2.403	31%	€ 1.370.032	€ 570
Totaal		4.974	30%	€ 2.328.134	€ 468

Bron: SIBELGA

3.2.4 Beheer van de dienst “beschermd klant” bij BRUGEL

3.2.4.1 Analyse van de procedure

Het besluit van 4 oktober 2007 bepaalde aan welke voorwaarden de gezinnen die een bescherming als “beschermd klant” aanvragen, dienen te voldoen, alsook welke procedure BRUGEL moest volgen bij de behandeling van de aanvraagdossiers. Dit besluit werd gewijzigd op 19 juli 2012 en heeft de procedure aanzienlijk vereenvoudigd.

Het bepaalt dat het gezin dat elektriciteit of gas verbruikt een aanvraag voor het statuut van beschermd klant kan indienen vanaf de ontvangst van de ingebrekestelling die zijn commerciële leverancier heeft verstuurd wegens achterstallige betaling. Vroeger moesten ze wachten op de dagvaarding voor de vrederechter om dit statuut te kunnen aanvragen. Deze wijziging zal, zoals we verder zullen zien, een belangrijke impact hebben op het aantal beschermde klanten dat door BRUGEL wordt behandeld.

De nieuwe bepalingen van het besluit voorzien ook dat het kandidaat-gezin zijn aanvraag voor het statuut van beschermd klant indient op het hiervoor bestemde formulier dat door BRUGEL wordt opgesteld en door de commerciële leverancier wordt overhandigd met de ingebrekestelling. De leverancier kan er ook voor kiezen de klant enkel te informeren over de manier waarop dit formulier kan worden verkregen. Dit formulier wordt door BRUGEL jaarlijks herzien. Vóór deze wijzigingen werd dit formulier afgeleverd door de leverancier op het ogenblik waarop hij een vermogensbegrenzer liet plaatsen.

De wetgever heeft ook blijk gegeven van administratieve

vereenvoudiging tegenover BRUGEL, het is niet meer noodzakelijk om in elke fase de dossiers mee te delen aan het OCMW van de woonplaats van de klant en aan de vrederechter. De beslissingen tot toekenning van het statuut worden enkel aan de commerciële leverancier meegedeeld.

Wat de te verzamelen documenten voor de indiening van de aanvraag betreft, wordt rekening gehouden met het aanslagbiljet betreffende de inkomsten van het referentiejaar, het certificaat van gezinssamenstelling afgeleverd door het gemeentebestuur van de woonplaats van de klant en, voor elk lid van het gezin een verklaring op eer, door dit gezinslid voor echt verklaard en ondertekend, die hetzij het ontbreken van inkomsten vermeldt, hetzij de aard en de bedragen van alle inkomsten vermeldt die niet op het aanslagbiljet werden vermeld en die werden ontvangen in de loop van datzelfde jaar. Om het statuut van beschermd klant te kunnen genieten, mogen de samengevoegde inkomsten voor een gegeven belastingjaar niet hoger zijn dan 18.000 € voor één inkomen in het gezin en 20.000 € voor meerdere inkomens in het gezin. Deze bedragen zijn geïndexeerd en de aanvankelijke spilindex is die van de maand augustus 2007. Deze bedragen blijven onveranderd.

Concreet geeft dit voor december 2015 de volgende cijfers:

Niveau van de inkomsten volgens de gezinssamenstelling dat toegang geeft tot het statuut van beschermd klant op 31/12/2015

Personen ten laste	1 inkomen van het gezin	2 of meer inkomens van het gezin
0	20.937	23.264
1	24.427	26.753
2	26.172	28.498
3	27.917	30.242

Bron: BRUGEL

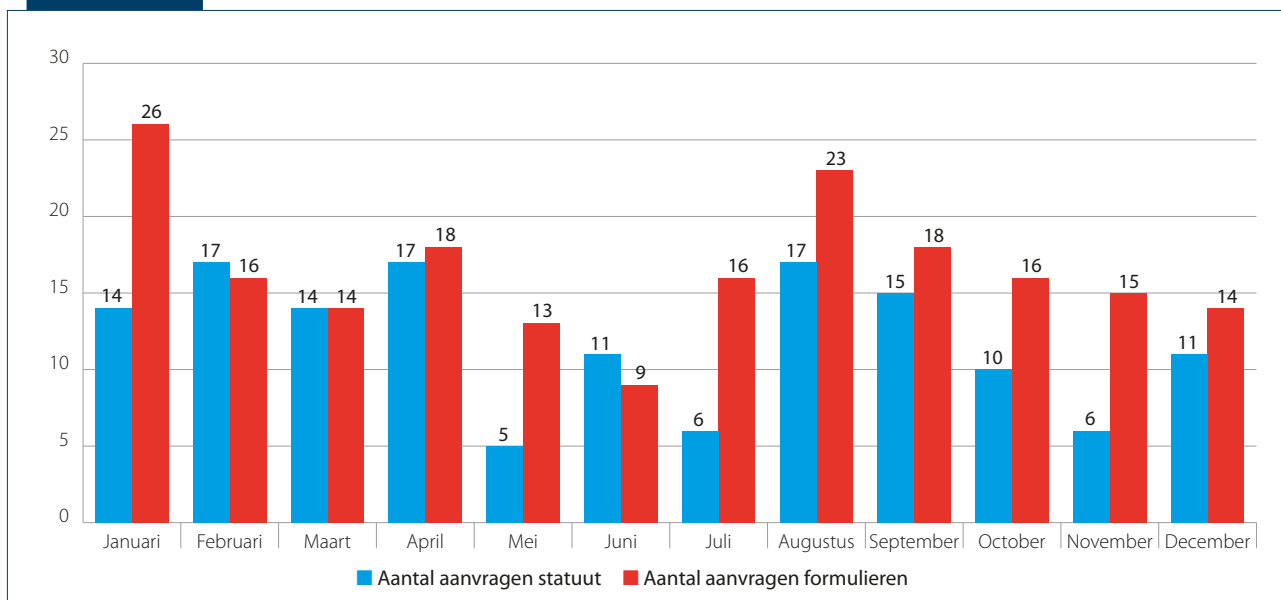
Tabel 15

Proces voor de follow-up van het dossier voor de aanvraag van het statuut van beschermd klant BRUGEL

	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5	Fase 6	Fase 7	Fase 8
	Bevestiging ontvangst aanvraag	Onderzoek van het dossier	Als het dossier volledig is Moet een beslissing nemen	Als het dossier onvolledig is Betekening van onontvankelijkheid	Termijn van de aanvrager voor vervollediging van het dossier	Onderzoek van de bijk. doc.	Beslissing van onontvankelijkheid van rechtswege (dossier onvolledig)	Beslissing tot toekenning
Termijnen sinds 2011	5 dagen	10 dagen	20 dagen	20 dagen	30 dagen	10 dagen	5 dagen	15 dagen

De aanvrager die na een uitnodiging om zijn aanvraagdossier te vervolledigen vraagt om door BRUGEL te worden gehoord, wordt uitgenodigd om naar haar kantoren te komen en kan, als hij dit wenst, worden bijgestaan door een persoon van zijn keuze.

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

Figuur 8*Aantal aanvragen van formulieren en aantal aanvragen voor het statuut van beschermde klant*

Bron: BRUGEL

In 2015 heeft BRUGEL 143 aanvragen voor het statuut ontvangen ten opzichte van 410 in 2014 en 989 in 2013. BRUGEL heeft echter de inzameling van deze gegevens gewijzigd en rekent de aanvragen van formulieren, 198 in 2015, niet meer bij de "aanvragen statuut".

Een aanvraag voor een formulier kan immers betrekking hebben op een vraag om informatie en niet op een effectieve aanvraag van het statuut.

Een effectieve aanvraag wordt pas als zodanig meegerekend als het BRUGEL-formulier is ingevuld en ondertekend.

Deze procedurewijziging op zich volstaat echter niet om de sterke daling van het aantal aanvragen van het statuut te rechtvaardigen.

BRUGEL voelt, net als de andere toekenningskanalen, de gevolgen van de verminderde aantrekkelijkheid van het statuut van beschermde klant.

Er werd vastgesteld dat de toekenningsaanvragen veel

vaker via externe sociale instanties (publiek of privé) aan BRUGEL worden gericht dan via het formulier dat bij de ingebrekestelling is gevoegd. De voorbije twee jaar hebben we vastgesteld dat de aanvragen via dit kanaal sterk zijn gedaald.

De sterke maandelijkse schommelingen weerspiegelen eveneens, hoewel gespreid in de tijd, de verzending door de leveranciers van de jaarlijkse regularisatiefactuur.

Deze aanvragen hebben tot de volgende beslissingen geleid:

Tabel 16*Beslissing van BRUGEL over het statuut van beschermde klant*

Toekenning	62
Onontvankelijkheid van rechtswege	28
Weigering	5
Annulatie SIBELGA	3
Annulatie klant	37
Overdracht SIBELGA	13

Bron: BRUGEL

BRUGEL heeft in 2015 ook 32 attesten afgeleverd die bevestigden dat de beschermde klant nog steeds aan de

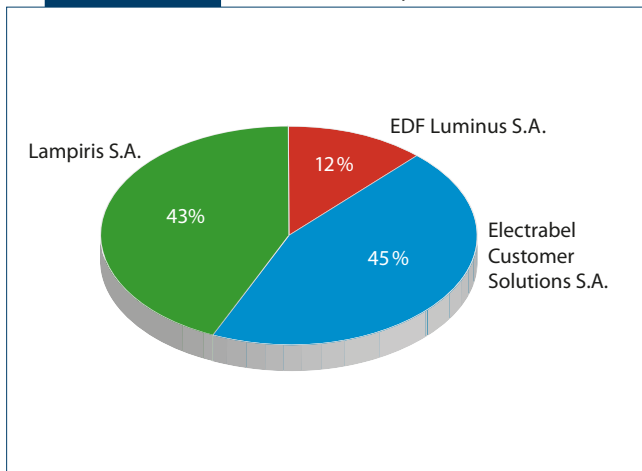
voorwaarden voor de toekenning van het statuut voldeed en dit op vraag van SIBELGA.

BEKNOPT OVERZICHT VAN DE DEFINITIES:

- > **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;
- > **Onontvankelijkheid:** van rechtswege onvolledige dossiers waarover BRUGEL geen uitspraak heeft kunnen doen en waarvoor de ontvangstermijnen voor aanvullende stukken zijn overschreden. Momenteel heeft BRUGEL geen toegang tot de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ);
- > **Geweigerd:** volledige dossiers waarvoor BRUGEL het statuut heeft geweigerd wegens te hoge inkomens;
- > **Annulatie SIBELGA:** na de toekenning afgeleverd door BRUGEL kan SIBELGA weigeren het statuut toe te kennen om de volgende redenen;
- > **Annulatie klant:** de aanvrager annuleert zijn aanvraag ingevolge de ontvangen informatie over de plaatsing van een vermogensbegrenzer;
- > **Overdracht naar SIBELGA:** BRUGEL draagt de aanvragers die van het SST genieten en over een RVV-/OMNIO-atteest beschikken of in schuldbemiddeling zijn onmiddellijk over.

Figuur 9

Verdeling van de toekenningen van het statuut per leverancier



Bron: BRUGEL

De toekenningen van het statuut van beschermde klant afgeleverd door BRUGEL hebben voor 45% betrekking op gezinnen onder contract bij ELECTRABEL (tegenover 70% in 2014) en 43% bij LAMPIRIS.

Zoals reeds vermeld, stemt deze verdeling niet overeen met de marktaandelen van LAMPIRIS, maar wordt ze eerder

beïnvloed door het feit dat deze leverancier, door het BRUGEL-formulier tegelijk met de ingebrekestelling te versturen, het gezin in moeilijkheden in staat stelt om sneller inzicht te krijgen in de bescherming.

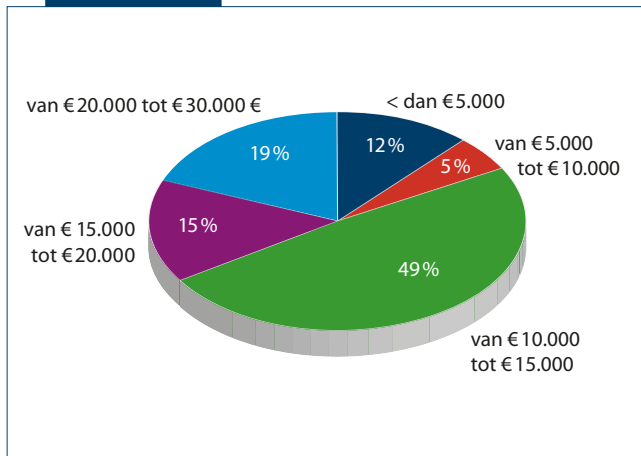
Er werd vastgesteld dat de klanten van kleine leveranciers geen aanvraag van het statuut indienen bij BRUGEL. Die vaststelling kan in verband worden gebracht met het feit dat, zoals we later zullen bespreken, deze kleine leveranciers de procedure voor de ontbinding van het contract zeer snel opstarten 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.

In 2016 heeft BRUGEL het formulier aangepast en het beperkt tot één tweezijdige pagina in plaats van twee tweezijdige pagina's voordien.

Na deze wijziging hebben alle leveranciers beslist om dit document bij de ingebrekestelling te voegen in plaats van het document "formulieraanvraag".

Figuur 10

Inkomen van de gezinnen die het statuut van beschermde klant hebben verkregen per inkomensschijf



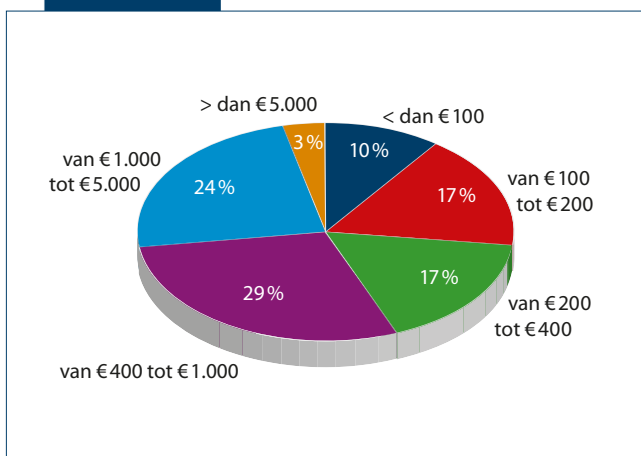
Bron: BRUGEL

De meeste aanvragers van het statuut bij BRUGEL hebben een inkomen dat wordt berekend op 10 tot 15.000 €/jaar. Dit bedrag stemt overeen met de werkloosheidsuitkeringen.

Het is belangrijk vast te stellen dat 19% van de aanvragers een belastbaar inkomen heeft van 20 tot 30.000 euro per jaar en dat 15% van de gezinnen een inkomen heeft dat wordt berekend op 15.000 tot 20.000 euro. 34% van de aanvragers heeft dus een inkomen dat afkomstig is van een beroepsactiviteit.

Figuur 11

Bedrag van de schuld per schijf



Bron: BRUGEL

We stellen vast dat 30% van de beschermde BRUGEL-klanten een schuld heeft bij hun leverancier voor een bedrag van 400 tot 1.000 euro, of een vergelijkbaar bedrag. Meer nog, een op vier aanvragers heeft 1.000 tot 5.000 euro schulden. Als we dit gegeven vergelijken met het gegeven dat het inkomen van de beschermde klant bepaalt, kunnen we alleen maar vaststellen dat het voor de beschermde klant zeer moeilijk zal zijn om zijn volledige schuld aan te zuiveren.

De cijfers van 2015 zijn in elk opzicht vergelijkbaar met die van 2014.

3.2.4.2 Rol van BRUGEL in de toekenning van het statuut van beschermde klant

We stellen een zeer duidelijke daling vast en dit sinds 2013, van de aanvragen van het statuut van beschermde klant, zoals ook in de andere kanalen het geval is.

Niettemin heeft BRUGEL sinds 2013, om de administratieve efficiëntie te verhogen en om de aanvragers zo snel mogelijk van het statuut te laten genieten, de aanvragers die in de RVV-/OMNIO-categorieën zijn opgenomen of die in schuldbemiddeling zijn, onmiddellijk naar SIBELGA doorgestuurd. Zo dienden de aanvragers niet alle gevraagde administratieve gegevens over te maken.

Op het vlak van de behandeling van de dossiers zijn zeer weinig van de ingediende dossiers volledig. BRUGEL kan geen overzicht geven van de belangrijkste ontbrekende documenten omdat dit verschilt van dossier tot dossier.

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

Voor alle aanvragen die bij BRUGEL terechtkomen, wordt er persoonlijk telefonisch contact opgenomen met de aanvrager. Onze administratieve assistenten informeren de klant over wat het statuut inhoudt, over de voordelen en verplichtingen ervan 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 opvolging.

Het meedelen van deze informatie is een zeer belangrijke taak en leidt er ook toe dat de klant naar een meer geschikte dienst wordt doorgestuurd of dat de aanvraag wordt geannuleerd omdat ze niet tot een oplossing zal leiden die geschikt is voor de aanvrager. Dat is meer bepaald het geval als het verschuldigde bedrag klein is. 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 begint 2016 het aanvraagformulier 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 informatieverschaffing aan het aanvragende gezin, maar ook aan de andere sociale actoren.

Om die opdracht te vervullen heeft BRUGEL in 2015 voor de OCMW's informatiefolders opgesteld, bestemd voor zowel de maatschappelijke werkers als de verbruikers. Die folders hadden veel succes.

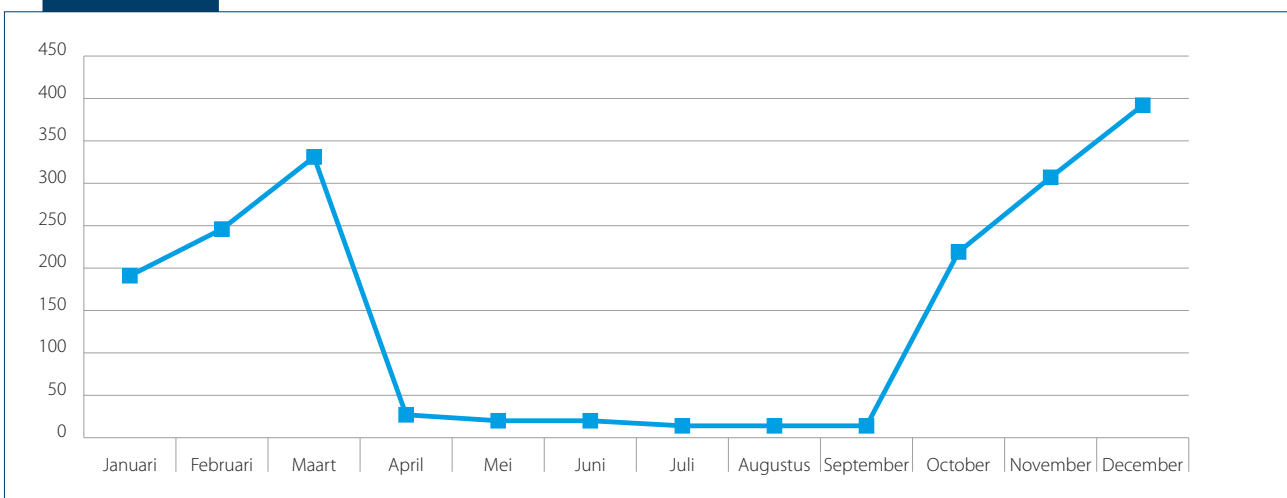
3.3 De winterlevering

Ter herinnering, de afsluiting van een huishoudelijke klant die is toegestaan door een vrede-recht niet mag worden uitgevoerd tussen 1 oktober en 31 maart. Het is de nood-leverancier die moet instaan voor de continuïteit van de

bevoorrading tot 31 maart en tegen het specifiek sociaal tarief als de commerciële leverancier tijdens deze periode de gerechtelijke ontbinding verkrijgt en laat uitvoeren van het contract dat hem met zijn klant verbindt.

Figuur 12

Het aantal winterklanten in 2015 voor elektriciteit



Bron: SIBELGA

Tijdens de winterperiode 2015 werd een sterke stijging vastgesteld van het aantal gezinnen dat wordt bevoorrad door de noodleverancier.

Er wordt een piek vastgesteld in maart als gevolg van de accumulatie van het aantal gezinnen tijdens de winterperiode 2014/2015 en een andere piek in december 2015. Bijna 400 gezinnen werden bevoorrad door SIBELGA, een cijfer dat voortdurend stijgt.

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

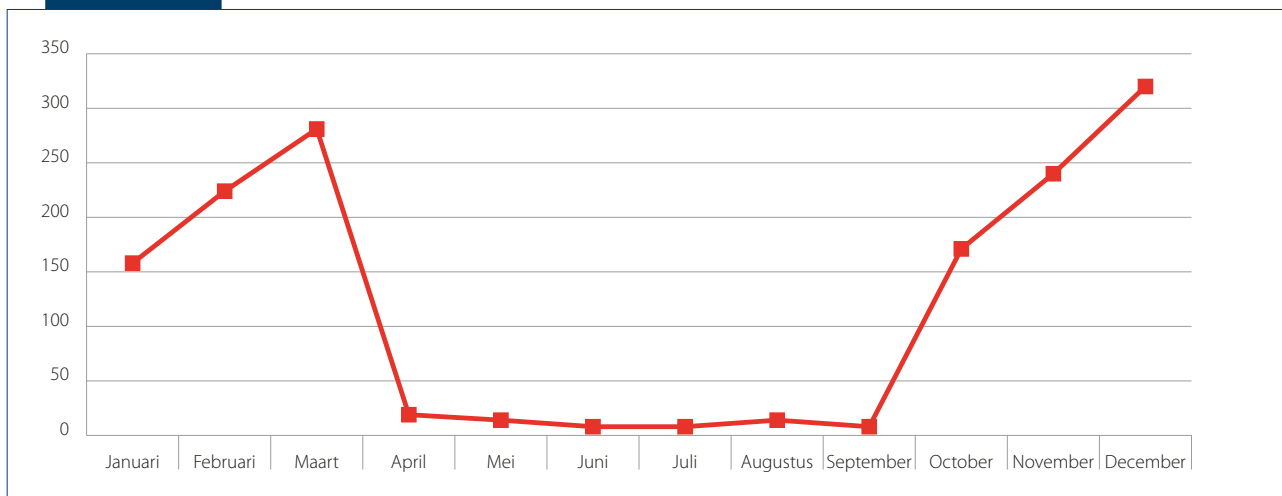
We stellen overigens vast dat bepaalde gezinnen ook na de winterperiode in de portefeuille van Sibelga blijven hoewel deze laatste alles in het werk stelt om het bevoorradingspunt af te sluiten.

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

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

Figuur 13

Het aantal winterklanten in 2015 voor gas



Bron: SIBELGA

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

Van zodra een huishoudelijke klant zijn elektriciteits- of gasfacturen niet meer kan betalen, moeten zijn leverancier of zijn DNB (als deze laatste optreedt als leverancier van de klant) bepaalde stappen en minimumtermijnen naleven die zijn bepaald in de elektriciteits- en gasordonnanties.

De inningsprocedures, voorzien door de gasordonnantie en de elektriciteitsordonnantie in het Brussels Hoofdstedelijk

Gewest, hebben met name tot doel het risico op een afsluiting van de energievoorziening van de gezinnen, en voornamelijk van de kwetsbare gezinnen te beperken en het hun tegelijk mogelijk te maken oplossingen te vinden, hetzij van financiële aard, hetzij via het statuut van beschermde klant.

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

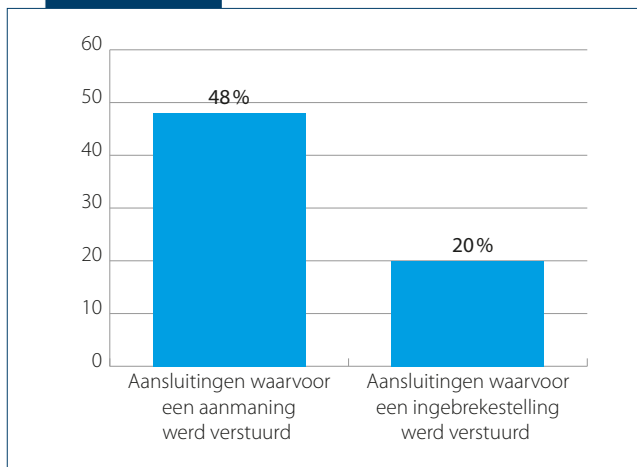
Vereenvoudigd bevatten ze de volgende stappen:

1. versturen van een aanmaning binnen 15 dagen na de vervaldatum van de factuur;
2. versturen van een ingebrekestelling per aangetekende zending en per gewone post ten vroegste binnen 15 dagen en ten laatste binnen 30 dagen volgend op het versturen van de aanmaning;
3. voorstel van een redelijk betalingsplan dat door de leverancier ten laatste 7 dagen na het versturen van de ingebrekestelling wordt overgemaakt;
4. plaatsing van een vermogensbegrenzer binnen 20 dagen volgend op de ingebrekestelling (enkel in geval van achterstallige betaling van een elektriciteitsfactuur) Deze begrenzer kan "verondersteld geplaatst" zijn als de klant geen antwoord geeft aan de medewerkers van SIBELGA;
5. aanvraag tot ontbinding van het contract bij een vrederechter ten vroegste 60 dagen na de ingebrekestelling voor de achterstallige betaling voor gas en 60 dagen na de aanvraag tot plaatsing van de vermogensbegrenzer voor de achterstallige betaling voor elektriciteit. De aanvraag tot ontbinding van het contract wordt door de rechter ontvankelijk verklaard op voorwaarde dat alle vorige stappen gevolgd werden en dat het betalingsplan niet werd nageleefd door de klant.

De gegevens in het volgende 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 aan nieuwe, gemeenschappelijke definities inzake reporting heeft gewerkt en dit met het doel geobjectieerde vergelijkingen op te stellen.

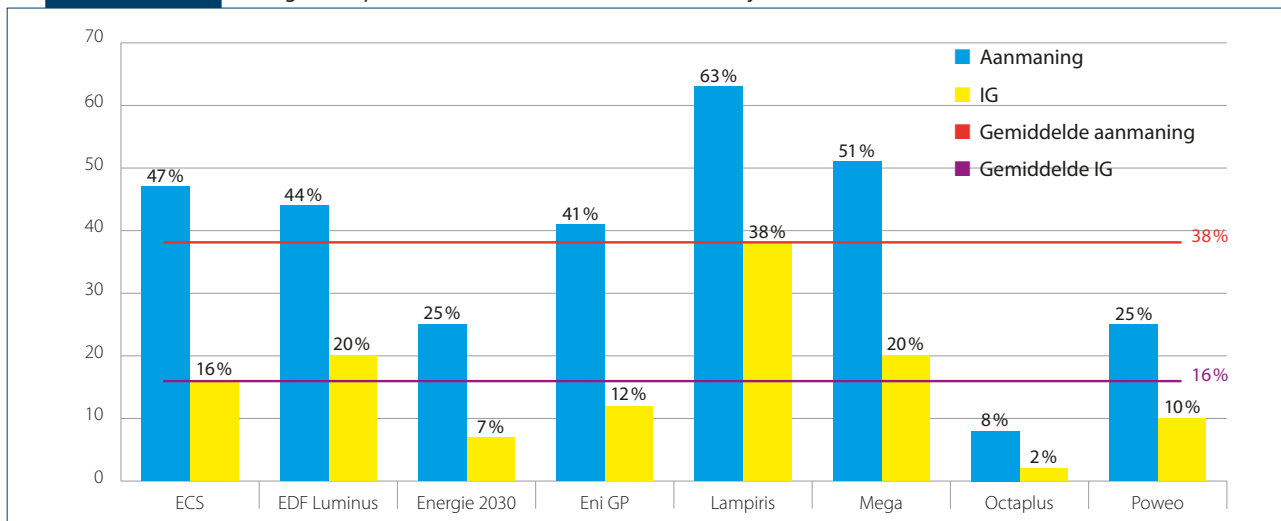
Figuur 14 Aandeel klanten dat een aanmaning/ingebrekestelling (IG) heeft ontvangen voor elektriciteit in 2015



Bron: BRUGEL

Figuur 15

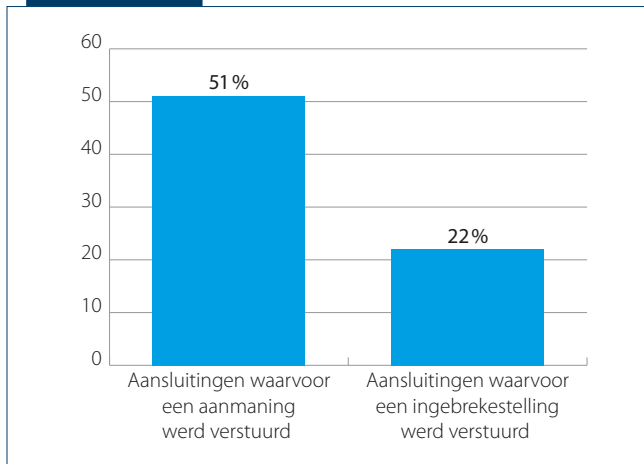
Percentage klanten dat minstens een aanmaning/ingebrekestelling (IG) heeft ontvangen voor elektriciteit (uitgedrukt per leverancier in % van hun huishoudelijke klanten) in 2015



Bron: BRUGEL

Percentage huishoudelijke klanten dat minstens een aanmaning/ingebrekestelling (IG) heeft ontvangen voor gas (uitgedrukt per leverancier in % van hun klanten) in 2015

Figuur 16



Bron: BRUGEL

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

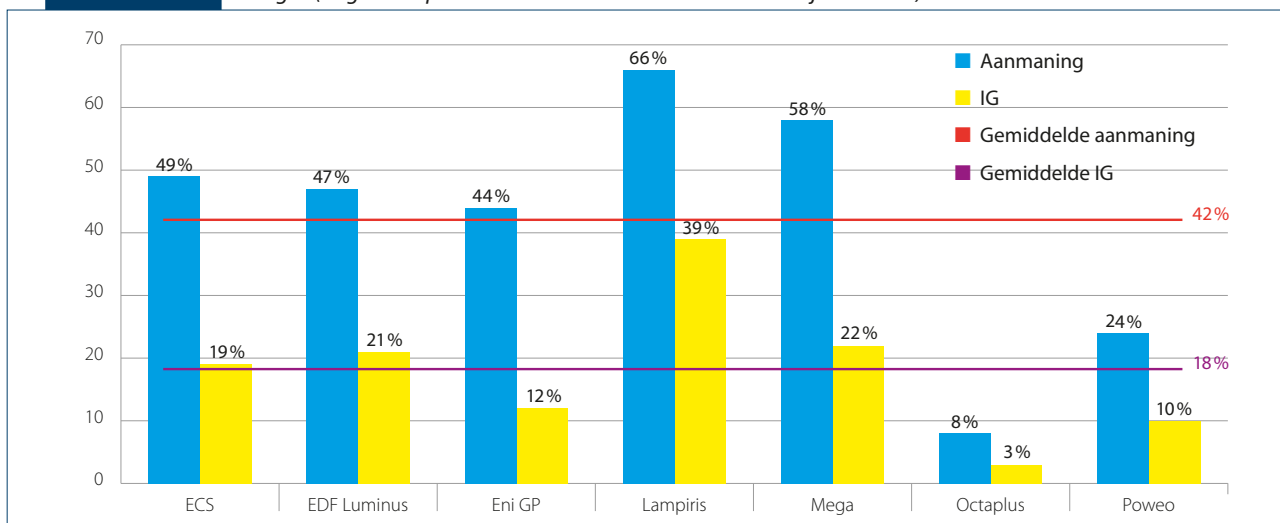
Het merendeel van de klanten gas zijn klanten elektriciteit bij dezelfde leverancier en bijgevolg wordt de inningsprocedure meestal voor de twee energietypes ingeleid zonder een onderscheid te maken tussen de specifieke situaties van de rekeningen voor het ene of het andere energietype.

We stellen niettemin vast dat het aantal aansluitingen waarvoor een aanmaning werd verstuurd hoger is voor gas dan voor elektriciteit.

In 2015 had 51% van het totaal aantal huishoudelijke klanten minstens een aanmaningsbrief voor gas ontvangen tegenover 48% voor elektriciteit.

Figuur 17

Percentage huishoudelijke klanten dat minstens een aanmaning/ingebrekestelling (IG) heeft ontvangen in gas (uitgedrukt per leverancier in % van hun huishoudelijke klanten)



Bron: BRUGEL

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

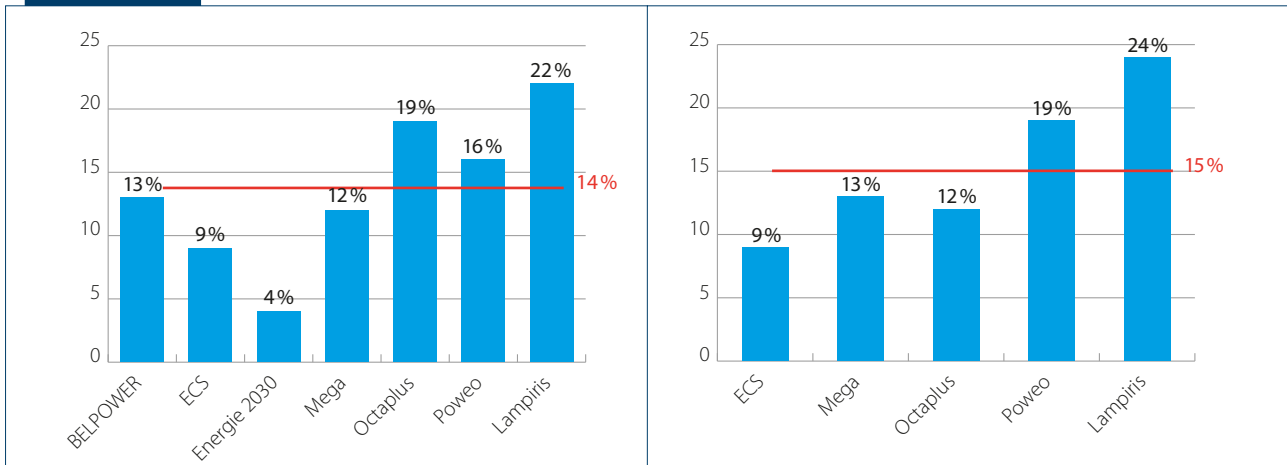
4.1 Klanten met betalingsachterstand

Ook hier stellen we vast, net zoals we reeds hebben vermeld met betrekking tot de aanmaningen en ingebrekestellingen,

dat er grote verschillen zijn tussen de leveranciers en tussen de twee energietypes.

Figuur 18

Percentage klanten met betalingsachterstand per leverancier – Elektriciteit en gas



Bron: BRUGEL

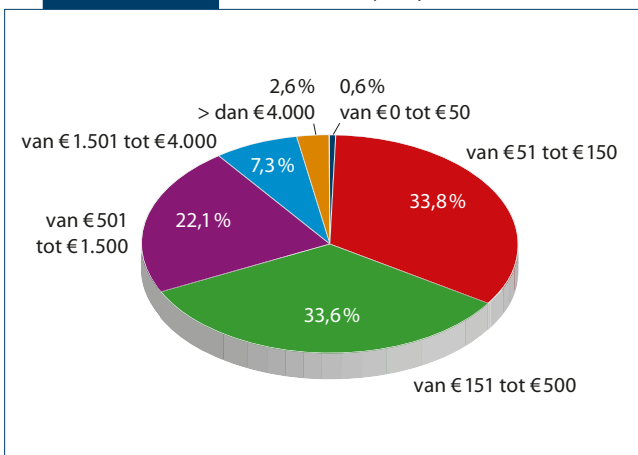
De gegevens van EDF Luminus werden niet bekend gemaakt, ze zullen volgend jaar beschikbaar zijn.

4.2 Bedrag van de schuld van de klant bij de commerciële leverancier

De onderstaande gegevens tonen de bedragen van de openstaande schulden bij de leveranciers op 31 december 2015.

Figuur 19

Verdeling per schijf van het bedrag van de actieve klanten met betalingsachterstand (in %) voor elektriciteit



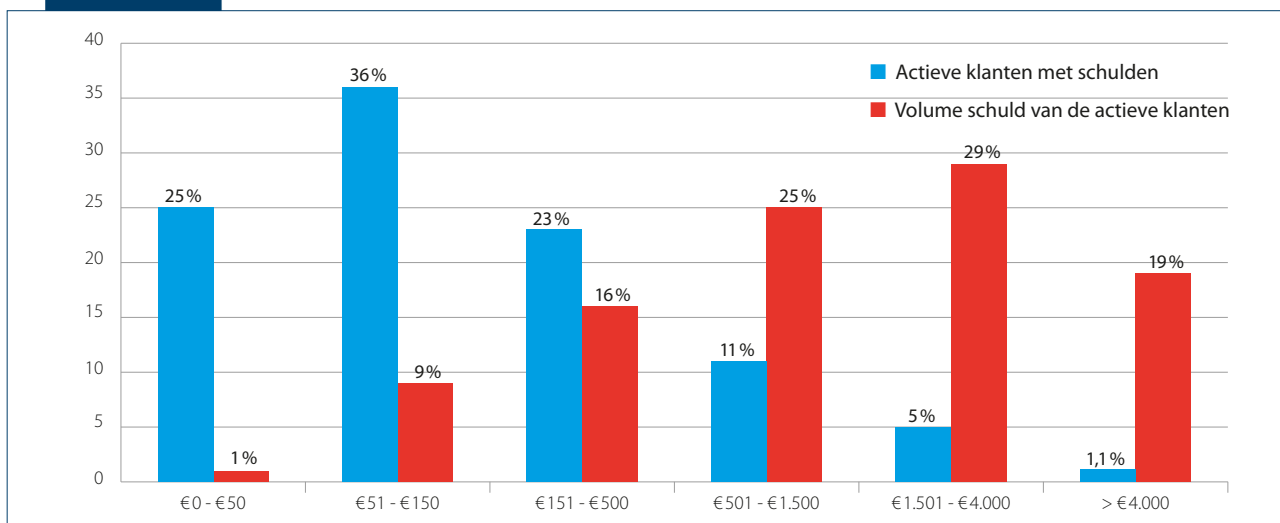
Bron: BRUGEL

De onderstaande grafiek toont, per schijf, het **aantal actieve klanten** 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 rood weergegeven.

Figuur 20

Volume schulden per aantal betrokken actieve klanten voor elektriciteit



Bron: Gegevens leveranciers, verwerkt door BRUGEL

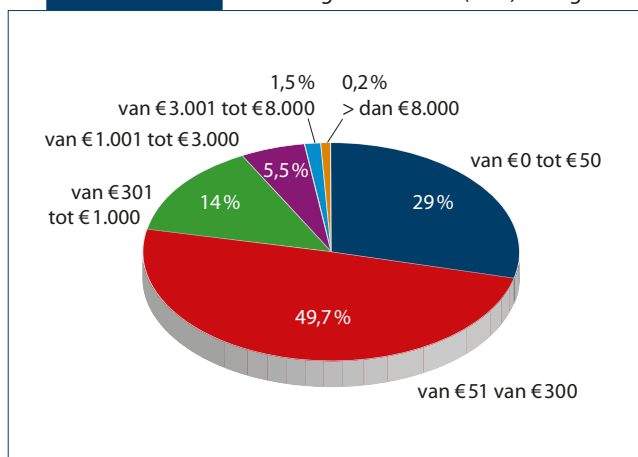
We stellen vast dat het grootste gedeelte van de schuld is geconcentreerd bij een beperkt aantal klanten. Concreet is 1,1% van de klanten verantwoordelijk voor 19% van het totale bedrag van de schuld terwijl 25% verantwoordelijk is voor 1% van de schuld.

Bij 17,1% van de klanten is 73% 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.

Figuur 21

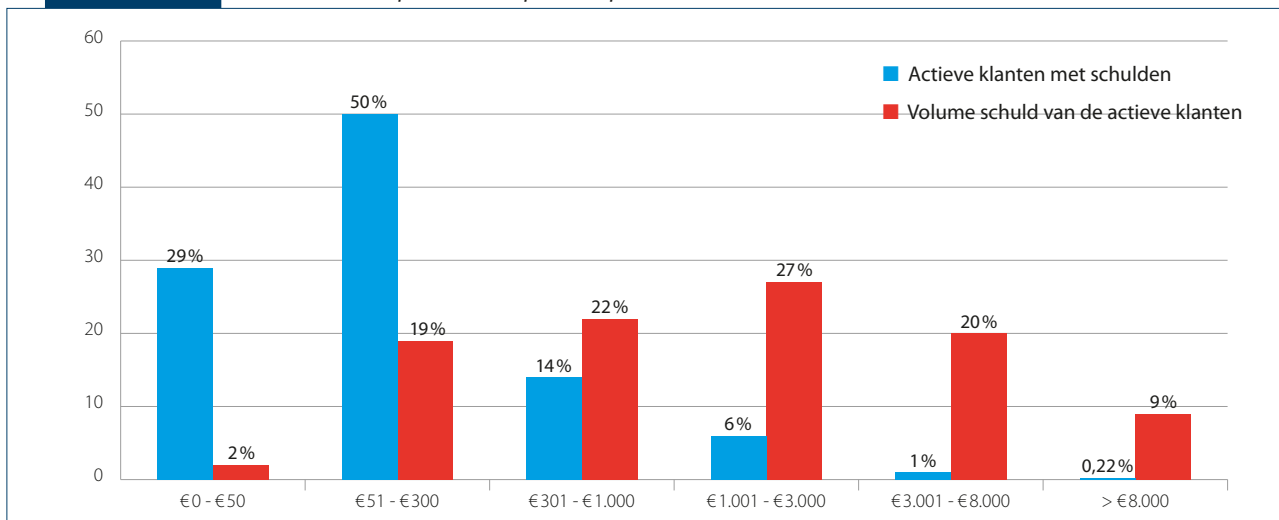
Verdeling per schijf van het bedrag van de actieve klanten met betalingsachterstand (in %) voor gas



Bron: BRUGEL

Figuur 22

Volume schulden en actieve klanten (inclusief de beschermde klanten bevoorrad door DOLR) met schulden op 31.12.2015 per drempel (G)



Bron: BRUGEL

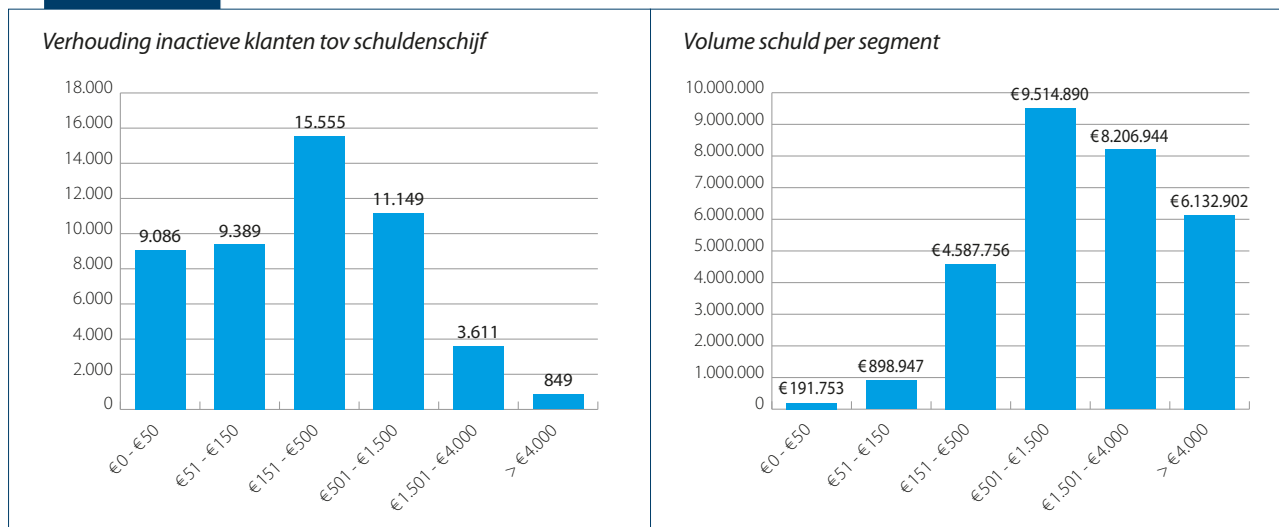
Omdat de bedragen van de schulden voor gas in het algemeen hoger zijn dan de schulden voor de elektriciteitsfactuur, werd beslist om verschillende schuldenschijsen op te stellen per energietype.

Er werd ook vastgesteld, zoals voor elektriciteit, dat het grootste deel van de schulden (56%) meer dan 1.000 euro bedraagt en gespreid is over 7% van de huishoudelijke klanten met schulden.

Met inactieve klanten worden de klanten bedoeld die de portefeuille van de leverancier hebben verlaten. Ook hier stellen we vast dat het grootste deel van de schuld is geconcentreerd in de hoogste segmenten, namelijk de schulden van meer dan 500 euro.

Figuur 23

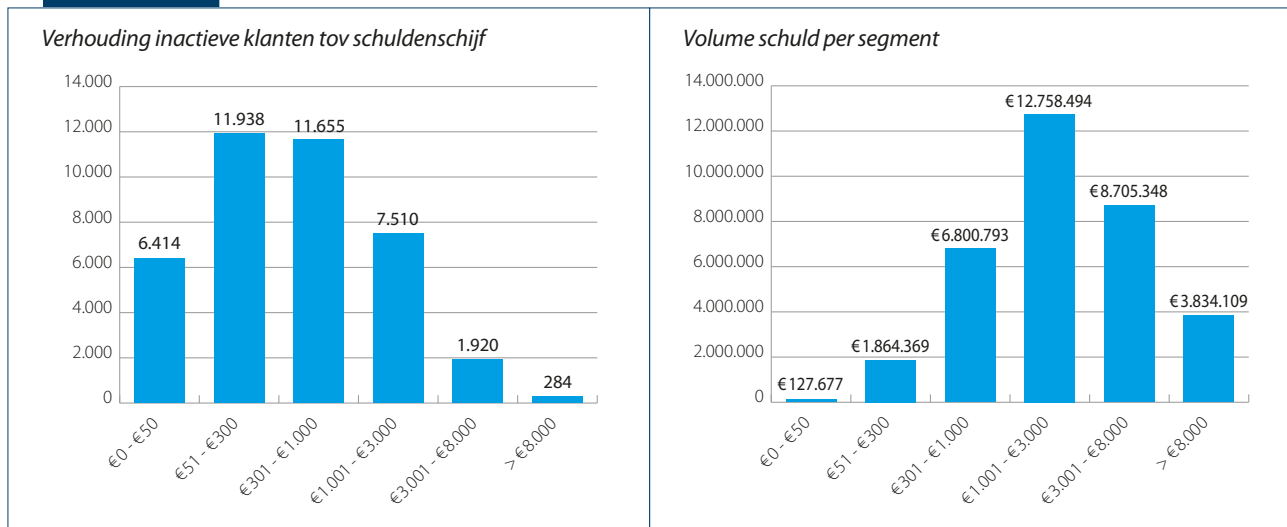
Schulden van de inactieve klanten voor elektriciteit



Bron: BRUGEL

Figuur 24

Schulden van de inactieve klanten voor gas



Bron: BRUGEL

Zoals voor de actieve klanten werden de schuldsegmenten voor gas aangepast en verhoogd ten opzichte van de segmenten elektriciteit. Ook hier stellen we vast dat het grootste gedeelte van de schuld is geconcentreerd in de hoogste segmenten wat, in tegenstelling tot wat we voor de actieve klanten hebben gezien, begrijpelijker lijkt

aangezien een bepaald aantal klanten met schulden hun leverancier moet verlaten op het ogenblik dat deze laatste een procedure tot ontbinding van het contract opstart, het moment waarop de schuld is opgelopen en nog moeilijk kan worden terugbetaald.

4.3 Afsluitingen van de bevoorrading met elektriciteit en gas

4.3.1.1 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. Het feit dat de specifieke norm voorrang krijgt op de algemene norm wordt gerechtvaardigd door het feit dat de eerste, meer concreet, vaak beter rekening houdt dan de algemene normen die van toepassing zijn met de specifieke context waarin hij moet worden toegepast. De toepassing van de specifieke norm leidt vaak ook tot een rechtvaardiger resultaat en kan de intentie van de rechtssubjecten beter weergeven.

4.3.1.2 Ontbinding van een gereguleerd contract

In tegenstelling tot de gewone contracten worden de energiecontracten gereguleerd door de Brusselse wettelijke bepalingen. Het is dus de speciale wet, met name de

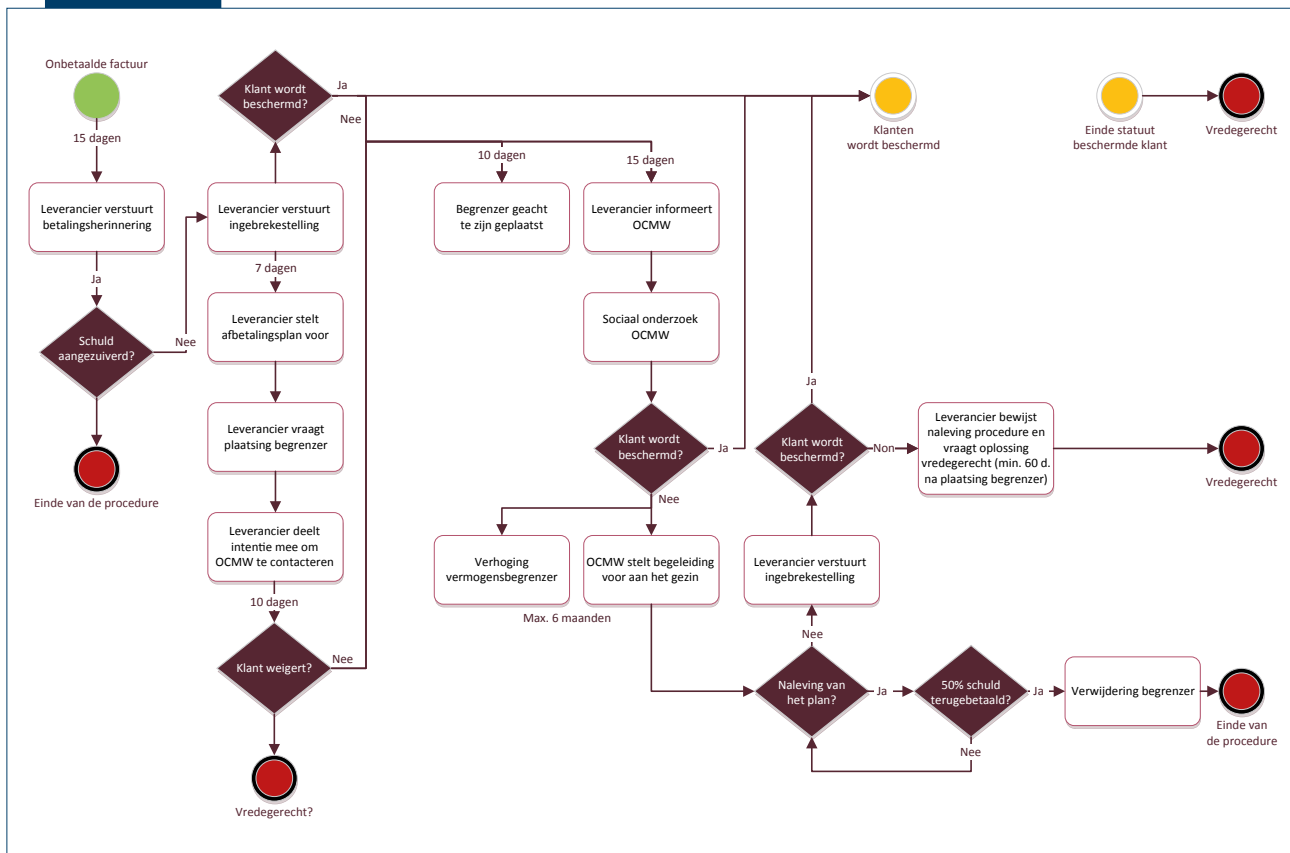
elektriciteits- en gasordonnanties en hun uitvoeringsbesluiten, die voorrang heeft op het gemeen recht (de algemene regel).

Wanneer een leverancier een energiecontract van een huishoudelijke klant wil ontbinden wegens niet-betaling, is deze leverancier verplicht de bepalingen van de ordonnantie na te leven (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 intern een proces voor de ontbinding van contracten opgesteld dat verloopt volgens het onderstaande schema. De termijnen van de procedure die in het schema zijn vermeld, stellen de leverancier in staat een projectie "einde contract" van de klant en dus het einde van zijn bevoorrading op te stellen.

Figuur 25

De invorderingsprocedure: van de onbetaalde factuur tot de afsluiting



Bron: BRUGEL/SIA PARTNERS

4.3.1.3 Praktijk van de vrederechter

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

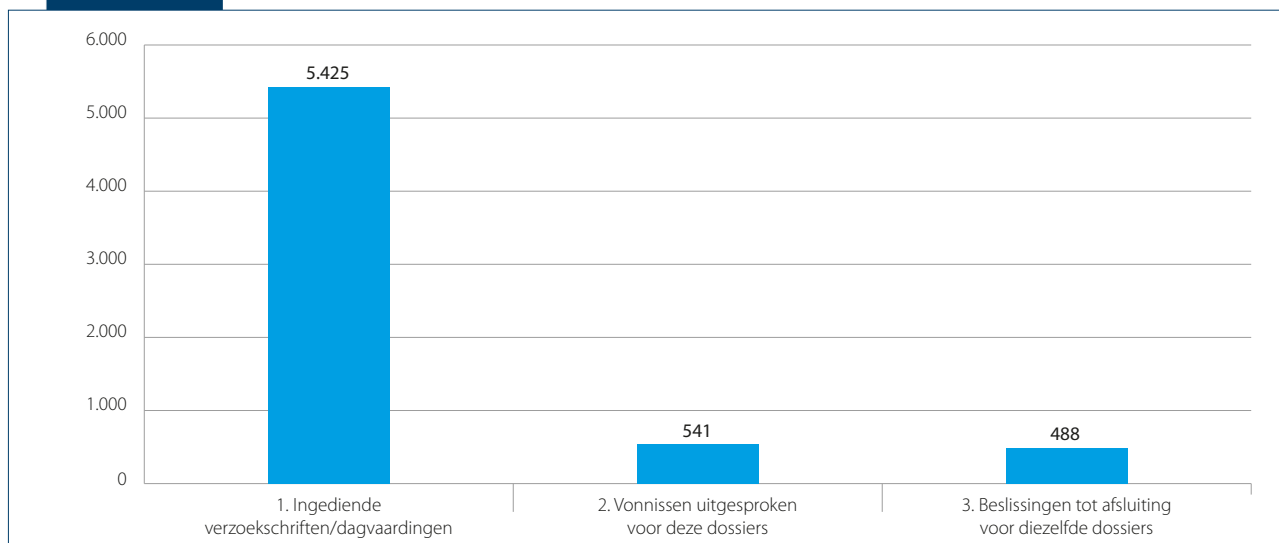
De rechter veroordeelt de klant voornamelijk tot de betaling van de hoofdsom en kent de ontbinding van het contract toe.

Deze praktijk wordt algemeen toegepast als de klant niet aanwezig is op de zitting, volgens de gegevens die de leveranciers hebben bezorgd, vertegenwoordigt dit 97% van de gevallen.

Het is belangrijk te vermelden dat de vrederechters sinds november 2015 niet meer in de gelegenheid zijn de dossiers van klanten die niet op de zitting aanwezig zijn te analyseren.

Ze worden de facto veroordeeld tot de ontbinding van het contract.

We stellen tevens vast dat bepaalde commerciële leveranciers op 31 december 2015 geen enkele procedure tot ontbinding van het contract hebben ingesteld. Dat is niet noodzakelijk positief voor de klant, want hoe sneller de schuld wordt behandeld door de verschillende sociale organismen, des te sneller zal ze zijn aangezuiverd.

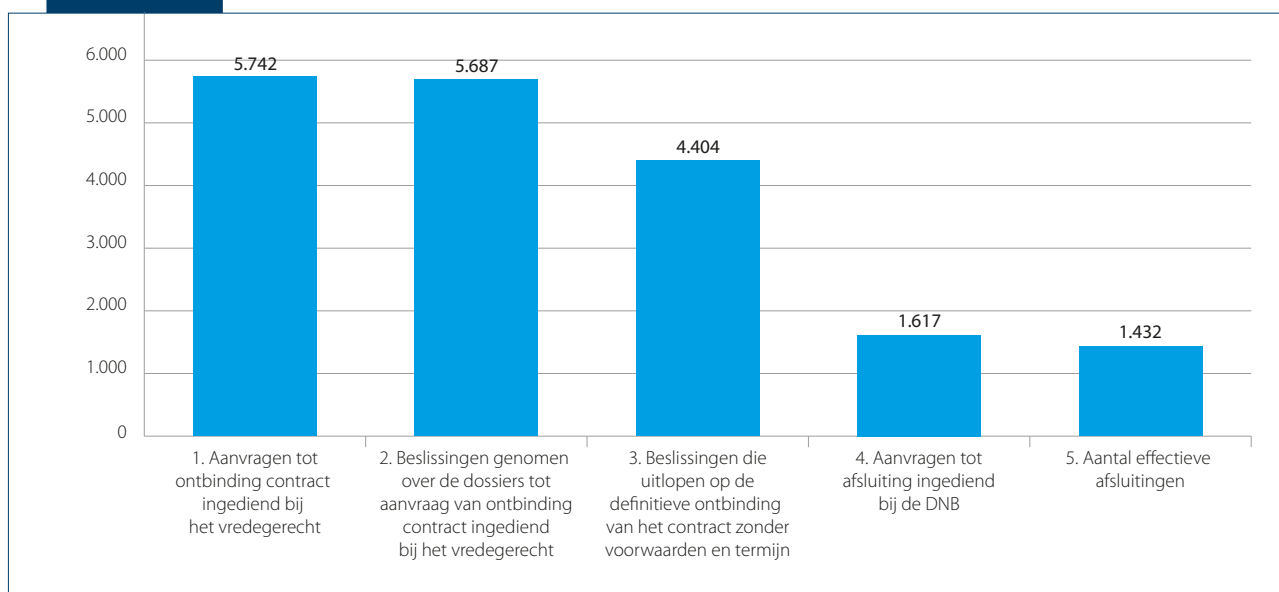
Figuur 26*De verschillende stappen van de procedure in cijfers voor 2015*

Bron: BRUGEL

De gegevens in deze figuur hebben enkel betrekking op de activiteiten in verband met de procedures voor de ontbinding van contracten die werden ingeleid in de loop van 2015 en resultaat hebben gehad in datzelfde jaar 2015. In de praktijk hebben alle leveranciers en SIBELGA 5.425 dagvaardingen/verzoekschriften ingediend die hebben geresulteerd in 541

vonnissen waarbij in 488 gevallen een beslissing tot afsluiting werd uitgesproken.

De gevolgen van de indiening van de dagvaardingen/verzoekschriften ingediend in 2015 kunnen dus worden verwacht in de loop van 2016.

Figuur 27*Van dagvaarding/verzoekschrift tot afsluiting in 2015, ongeacht het jaar waarin het dossier werd ingeleid*

Bron: BRUGEL

In tegenstelling tot figuur 26 bevat deze figuur de beslissingen genomen in het kader van verzoekschriften/dagvaardingen die zowel in 2015 als in het voorgaande jaar werden ingediend.

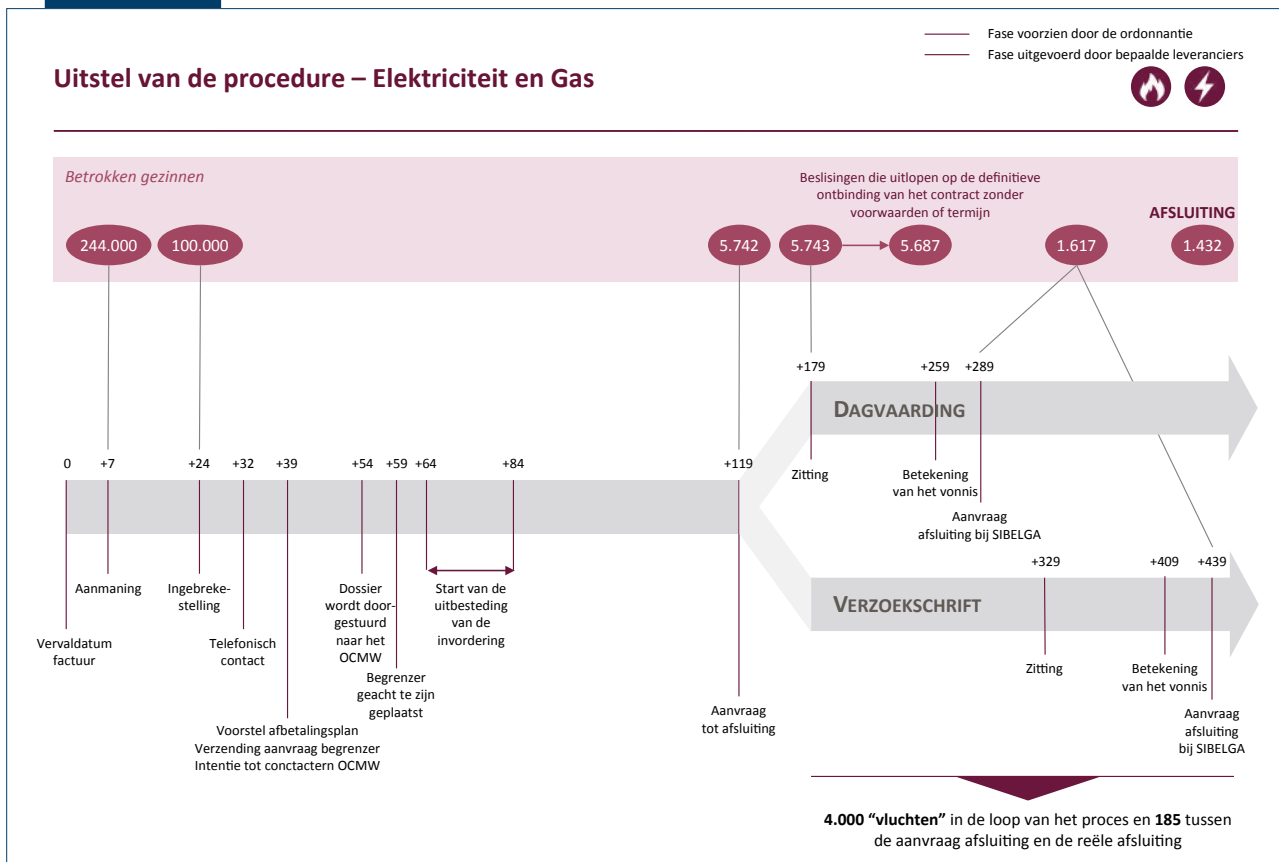
Ook de effectieve afsluitingen zijn niet uitsluitend verbonden

met dossiers die in 2015 werden ingediend, maar ook met dossiers in de voorgaande jaren werden ingediend.

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

Figuur 28

De invorderingsprocedure in fasen en in aantal betrokken gezinnen



Source: BRUGEL/SIA PARTNERS

In 2015 werden er 5.742 aanvragen ingediend bij de griffies van de Brusselse vrederechten. In datzelfde jaar werdener 1.432 effectieve afsluitingen uitgevoerd die het gevolg waren van beslissingen genomen in 2015 of in de voorgaande jaren. Het zeer grote aantal aanvragen tot afsluiting ingediend door de leveranciers kan door verschillende redenen worden verklaard:

- > Bewustwording van het gewicht van de schuld van de huishoudelijke klanten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest door de leveranciers, gekoppeld aan het steeds kleinere aandeel van de commodity in de eindfactuur

en de daling van de winstmarge op het commodity-gedeelte;

- > Een toenemende automatisering van de procedures sinds 2014 die de behandelingstermijn heeft verkort;
- > Het meer systematisch indienen van aanvragen tot ontbinding via een dagvaarding in plaats van een verzoekschrift.

Wat in deze gegevens opvalt, is het aanzienlijke verschil tussen het aantal beslissingen tot afsluiting (5.687) en het aantal effectieve afsluitingen (1.432).

De gezinnen gebruiken verschillende middelen om de afsluiting te voorkomen:

- > Verandering van leverancier,
- > Verhuizing,
- > Weigering om SIBELGA toegang te geven tot de meter,
- > Een contract afsluiten op naam van een ander gezinslid,
- > Een contract afsluiten met een valse identiteit.

De leveranciers zijn zich zeer goed bewust van deze handelswijzen en van het feit, zoals we later zullen zien bij de bespreking van het schuldenprobleem, dat vrijwel het volledige bedrag van schulden nooit zal worden geïnd.

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

4.3.1.4 Aantal afsluitingen

Het aantal aanvragen tot afsluiting ingediend door de leveranciers na een beslissing van de vrederechter bedraagt 1.617 in 2015 tegenover 824 in 2014 en 263 in 2013.

In 2015 heeft SIBELGA, als noodleverancier, 172 aanvragen tot afsluiting ingediend bij het vredegerecht. 104 van deze aanvragen hebben geleid tot een ontbinding van het contract zonder voorwaarden en termijnen en 53 tot een ontbinding met voorwaarden en termijnen.

4.3.1.5 Begeleiding van personen in een gerechtelijke procedure door de OCMW's

Sommige OCMW's, zoals dat van Brussel, dat al sinds 2012 als een "pilot" wordt beschouwd in dit domein, hebben begeleidingsprocedures ontwikkeld voor klanten met betalingsachterstand van wie de leveranciers procedures voor de ontbinding van het contract hebben ingeleid bij het vrederecht.

In geval van achterstallige betaling ontvangt de verbruiker eerst een aanmaning, gevolgd door een ingebrekestelling en de plaatsing van een vermogensbegrenzer voor elektriciteit. Het OCMW wordt telkens op de hoogte gebracht met lijsten die de gegevens van de debiteur bevatten.

Het OCMW kan dan contact opnemen met de debiteur om hem begeleiding voor te stellen bij het zoeken naar een oplossing voor de onbetaalde facturen (en de regelmatige betaling van de toekomstige facturen).

Het OCMW nodigt de personen die in deze lijsten zijn vermeld uit om contact op te nemen met de Energiecel om een oplossing te zoeken voor hun onbetaalde facturen.

De vrederechter van het 5de kanton van Brussel heeft het OCMW van Brussel gevraagd om tussen te komen in de zittingen energie en water. De zittingen voor energie en water zijn in dit vredegerecht gegroepeerd (een zitting om de 4 tot 6 weken).

De planning van de datums van de zittingen wordt op het einde van het voorgaande jaar opgesteld om een optimale organisatie van de follow-up door de maatschappelijke werkers mogelijk te maken.

Het gaat om een belangrijke uitdaging, want de energieleveranciers eisen de afsluiting van de meters wegens niet-betaling van de facturen.

De OCMW's moeten dus dringend op zoek gaan naar oplossingen en financiële middelen in geval van afsluiting, en dat is lang niet eenvoudig.

Het doel is deze noodsituaties zoveel mogelijk te vermijden en trachten om de betrokkenen, op de zitting, een begeleiding voor te stellen om afsluiting van de meters te voorkomen (personen die om diverse redenen niet hebben gereageerd op de brieven, aanmaningen, ingebrekestellingen en uitnodigingen).

Volgens de OCMW's vraagt dit type dossiers een diepgaande interventie en een grondig sociaal en juridisch onderzoek.

4.3.1.6 Fasering van de tussenkomst van het OCMW

- > Op de zittingen 'energie' van het vredegerecht is een maatschappelijk werker van het OCMW aanwezig.
- > Op de zitting verwijst de vrederechter de gedagvaarde personen die hem niet gewapend lijken tegen de

uitdaging waarmee ze worden geconfronteerd, door naar de maatschappelijk werker.

- > De maatschappelijk werker stelt hen dan voor een afspraak te maken met de Energiecel om een oplossing te kunnen voorstellen voor de opschortende zitting.
- > Het doel is een duurzame oplossing te vinden voor de betaling/terugbetaling van de schuld, de regelmatige betaling van de facturen (en zeer vaak een oplossing voor andere aanwezige problemen van overmatige schuldenlast).
- > Tijdens de bespreking die hierop volgt (in de dagen na de eerste zitting) onderzoekt de maatschappelijk werker de financiële en sociale situatie van de betrokkenen. Het doel is een afbetalingsplan te kunnen voorstellen binnen een haalbare termijn. In sommige gevallen betaalt het OCMW de schuld (geheel of gedeeltelijk). Ook andere mogelijkheden die in de energieordonnanties zijn voorzien, worden benut: verandering van leverancier, activering van het statuut van beschermde klant, ...
- > Voorafgaand aan de opschortende zitting worden de advocaat en de griffie op de hoogte gebracht van dit voorstel van oplossing en op basis hiervan kan op de zitting een beslissing worden genomen
- > Soms werken de betrokkenen echter niet mee en komen ze niet naar de afspraak die het OCMW heeft voorgesteld. De advocaat en het vrederecht worden daarvan op de hoogte gebracht.

4.3.1.7 Vaststellingen

Deze samenwerking heeft positieve resultaten. De meeste afspraken resulteren in concrete voorstellen van afbetalingsplannen en voorkomen dus de afsluiting van de meter (en aanvragen voor dringende tussenkomst bij het OCMW van gezinnen waarvan de meter is afgesloten).

Het OCMW onderzoekt ook systematisch of de door de ordonnanties voorziene procedures worden nageleefd en kan zo een "checklist" opstellen met de formaliteiten die bij deze procedure moeten worden nageleefd.

Het OCMW stelt vast dat het erg nuttig is als er een persoon van de dienst aanwezig is op de opschortende zitting om zo nodig de zaken te herkaderen/opnieuw uit te leggen.

Deze samenwerking is voordelig voor de gebruikers omdat ze toelaat om tijdig en vooral preventief in te grijpen en coherente oplossingen voor te stellen op lange termijn, aangepast aan de budgettaire situatie van de betrokkenen en zo een vonnis bij verstek en/of een vonnis waarbij een inadequaaf afbetalingsplan wordt opgelegd te voorkomen.

Tijdig ingrijpen, in dit stadium van de procedure, voorkomt ook dat er met hoogdringendheid moet worden gehandeld voor gezinnen die met een nakende, of zelfs effectieve afsluiting van de meters worden geconfronteerd.

Bovendien zou een financiële tussenkomst van de OCMW's, in het laatste stadium van de procedure, bijna onvermijdelijk zijn en veel duurder vanwege de bijkomende kosten en omdat de onderhandelingsmarge met de leveranciers ook zeer beperkt of onbestaande zou zijn.

De klant met betalingsmoeilijkheden die door het OCMW wordt opgevolgd, zal overigens beter gewapend zijn om op zitting van het vrederecht te verschijnen. Hij zal worden opgevolgd om een afbetalingsplan voor te stellen dat bij zijn budgettaire situatie past en zo nodig worden gesteund tijdens de zitting.

De OCMW's letten erop dat ze zich beperken tot hun begeleidende rol zonder de advocaat te willen vervangen tijdens een gerechtelijke procedure en wetende dat de betrokkene in bepaalde situaties moet worden doorverwezen naar het bureau voor juridische bijstand.

Deze begeleidingsprocedure heeft een reëel maatschappelijk nut. We kunnen de uitbreiding ervan tot alle kantons en OCMW's alleen maar aanmoedigen.

4.3.1.8 Afbetalingsplannen

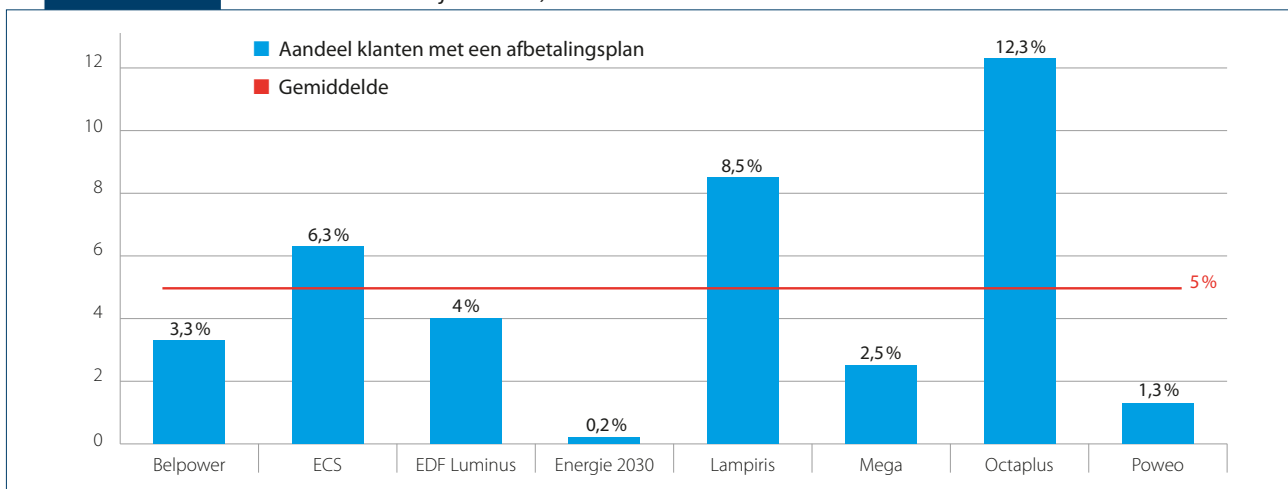
De gas- en elektriciteitsordonnanties bepalen dat de leverancier een redelijk afbetalingsplan voorstelt om de achterstallige facturen te betalen. De leveranciers zijn meestal geneigd om een afbetalingsplan voor te stellen en hebben elk een eigen commercieel beleid. Deze afbetalingsplannen worden meestal 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 toegekend door de leveranciers in de loop van 2015 voor elektriciteit.

Figuur 29

Aantal toegekende afbetalingsplannen elektriciteit (uitgedrukt per leverancier en in percentage van het huishoudelijk cliënteel)

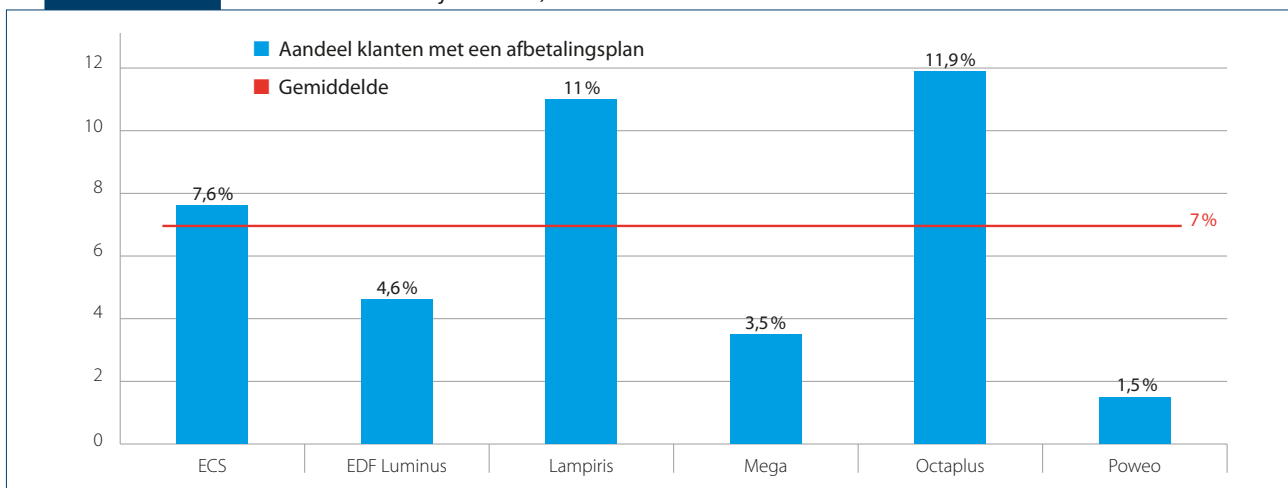


Bron: BRUGEL

Voor elektriciteit hebben de leveranciers in 2015 gemiddeld een afbetalingsplan toegekend aan 4,8% van de huishoudelijke klanten.

Figuur 30

Aantal toegekende afbetalingsplannen gas (uitgedrukt per leverancier en in percentage van het huishoudelijk cliënteel)



Bron: BRUGEL

Voor gas hebben de leveranciers in 2015 gemiddeld een afbetalingsplan toegekend aan 7% van de huishoudelijke klanten.

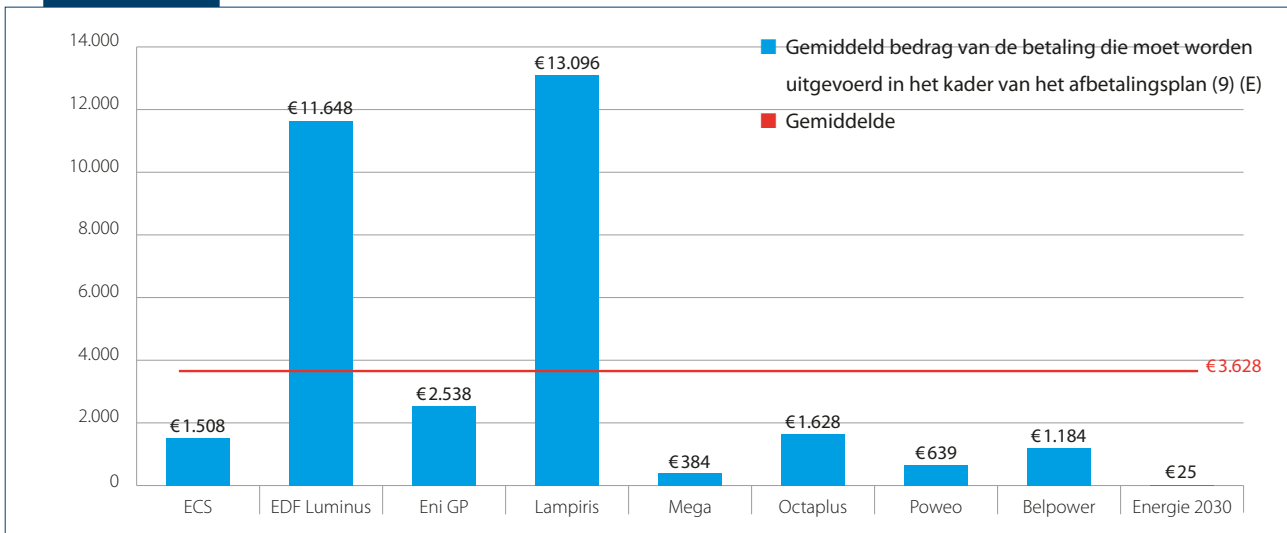
afbetalingsplannen van de actieve en inactieve klanten. Deze cijfers zijn niettemin volledig coherent als we ze vergelijken met de cijfers die in de vorige figuren zijn opgenomen.

Er werden ook grote verschillen vastgesteld tussen de leveranciers inzake de jaarlijkse gemiddelde bedragen van de

Deze bedragen lopen gemiddeld op tot € 3.628/jaar.

Figuur 31

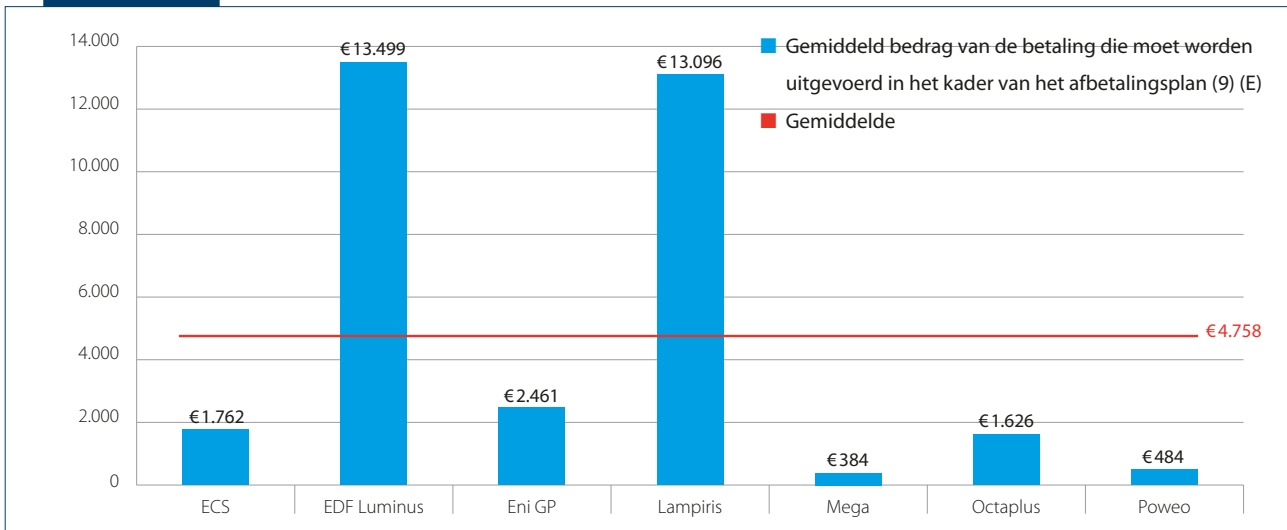
Gemiddeld jaarlijks bedrag van de afbetalingsplannen elektriciteit



Bron: BRUGEL, op basis van gegevens meegedeeld door de leveranciers

Figuur 32

Gemiddeld jaarlijks bedrag van de afbetalingsplannen gas



Bron: BRUGEL, op basis van gegevens meegedeeld door de leveranciers

De gemiddelde jaarlijkse bedragen zijn veel hoger dan voor elektriciteit en bedragen gemiddeld € 4.758/jaar.

Tabel 17

Totale bedragen van de schulden ten laste van de leveranciers op 31 december 2015

	Elektriciteit	Gas
Actieve klanten – Aantal	17.729	39.074
Actieve klanten – Bedrag schuld	€ 16.686.203	€ 13.101.507
Gemiddeld bedrag per actieve klant	€ 914	€ 335
Inactieve klanten – Aantal	49.639	39.721
Inactieve klanten – Schuldbedrag dat niet naar oninbare vorderingen werd overgedragen	€ 29.533.193	€ 34.090.789
Gemiddeld bedrag per inactieve klant	€ 595	€ 858

Bron: BRUGEL

5 De Openbare dienstverplichtingen ten laste van SIBELGA

5.1 Controle van de ODV

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

Elk jaar moet de DNB aan de Regering, vóór 1 oktober van het jaar dat voorafgaat aan zijn aanvraag, een programma voor de uitvoering van zijn verplichtingen inzake openbare diensten overmaken.

Hij heeft eveneens de verplichting om de Regering een verslag te bezorgen over de uitvoering van zijn openbare

dienstverplichtingen, vóór 31 maart van het jaar dat volgt op het boekjaar.

Zowel het programma als het verslag over de uitvoering bevatten een volledige beschrijving van de verschillende opdrachten, alsook de budgetramingen in het geval van het programma of het bestede budget voor het verslag over de uitvoering van de openbare dienstverplichtingen.

Deze documenten worden onderworpen aan een advies dat BRUGEL aan de Regering overmaakt voordat deze ze goedkeurt.

5.2 De kostprijs van de openbare dienstverplichtingen

Globaal is de kostprijs van de openbare dienstverplichtingen sinds 2007 stabiel gebleven. De onderstaande tabellen bevatten de grote posten van deze kosten en de financieringswijze ervan.

Een meer gedetailleerde analyse van de ODV-kosten die geen sociaal karakter hebben, wordt door BRUGEL uitgevoerd in haar advies betreffende het verslag over de uitvoering van de openbare dienststopdrachten van Sibelga voor 2015.

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 "beschermde klanten" werd toegekend, vertegenwoordigt een klein gedeelte van de ODV-uitgaven: nauwelijks 3% van het budget.

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

De maatregelen die werden genomen om de bescherming van de consument te garanderen en die ten laste zijn van alle laagspanningsklanten, opgenomen onder de term "openbare dienstverplichting" vertegenwoordigen 15% van alle kosten van deze verplichting. Deze bedragen zijn stabiel en worden goed onder controle gehouden.

5.3 Financiering van de openbare dienstverplichtingen in 2015 voor elektriciteit en gas

De ODV's met sociaal karakter worden geboekt op het nettatarief. De inhouding gebeurt per kilowattuur ten laste van

de verbruikers laagspanning. De gegenereerde ontvangsten worden gecompenseerd met de kosten, zodat dit neutraal is voor de netbeheerder.

Tabel 18

Overzicht van de kosten Elektriciteit

	Kosten		Financiering Tarief Gridfee
	Begroting 2015	Besteed in 2015	
Plaatsing en verwijdering van vermogensbegrenzers	€ 3.478.090	€ 3.008.390	€ 3.008.390
Activiteit beschermde klanten	€ 1.898.158	€ 1.190.954	€ 1.190.954
Openbare verlichting	€ 24.387.328	€ 19.990.417	€ 19.990.417
<i>Constructie</i>	€ 12.796.058	€ 8.778.487	€ 8.778.487
<i>Onderhoud en reparatie</i>	€ 5.341.897	€ 4.879.068	€ 4.879.068
<i>Elektriciteitsverbruik</i>	€ 6.249.373	€ 6.332.863	€ 6.332.863
Follow-up / Ombudsman	€ 369.778	€ 340.974	€ 340.974
Beurzen en feestelijkheden		€ 188.938	€ 188.938
TOTAAL programma	€ 30.133.353	€ 24.719.673	€ 24.719.673
		82%	100%

Tabel 19

Overzicht van de kosten Gas

	Kosten		Financiering Tarief Gridfee
	Begroting 2015	Besteed in 2015	
Activiteit beschermde klanten	€ 1.897.151	€ 1.386.571	€ 1.386.571
Veiligheid van de binnengasinstallaties	€ 834.359	€ 767.590	€ 767.590
Plaatsing van gasstoppen	€ 107.570	€ 121.202	€ 121.202
Follow-up / Ombudsman	€ 246.519	€ 227.316	€ 227.316
TOTAAL programma	€ 3.085.598	€ 2.502.679	€ 2.502.679
		81%	100%

5.4 Advies van BRUGEL over de openbare dienstverplichtingen

BRUGEL geeft een positief advies over de activiteiten met sociaal karakter voorgesteld in het verslag van de netbeheerder over de uitvoering van zijn openbare dienststopdrachten

betreffende elektriciteit en gas voor het jaar 2015 en stelt aan de Regering voor om het verslag goed te keuren.

Conclusies

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

De informatie in dit verslag heeft tot doel de situatie te beschrijven die werd vastgesteld op de markt in 2015 en, voor bepaalde gegevens, een vergelijking met de voorgaande jaren mogelijk te maken.

Voor de gegevens die de commerciële leveranciers hebben doorgegeven, was deze vergelijking over meerdere jaren niet mogelijk omdat BRUGEL, in overleg met de actoren, nieuwe vragen heeft opgesteld en/of de inhoud van de bestaande vragen heeft gedetailleerd.

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

Op 31 december 2015 had meer dan 48% van de Brusselse gezinnen tijdens het jaar minstens één aanmaning voor hun factuur ontvangen en 20% van hen had een ingebrekestelling ontvangen.

Wat de schuldenlast betreft, is 73% van de totale schuld geconcentreerd bij 17% van de huishoudelijke klanten met bedragen van meer dan 500 euro.

Achterstand in de betaling van de facturen leidt tot de toepassing van de procedures vermeld in de elektriciteits- en gasordonnantie met onder meer de plaatsing van een vermogensbegrenzer van 2.300 W.

Eind december 2015 bedroeg het aantal door SIBELGA geplaatste vermogensbegrenzers 21.053 eenheden

tegenover 21.221 het voorgaande jaar, wat een stabilisatie van de praktijk is.

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 2015 is het aantal beschermde klanten opnieuw gedaald tot een totaal van 2.754 beschermde gezinnen voor elektriciteit en 2.303 voor gas.

Het kleine aandeel beschermde klanten ten opzichte van het aantal geplaatste vermogensbegrenzers is gedeeltelijk te verklaren door de verminderde aantrekkelijkheid van het statuut voor de sociale actoren. Dit heeft te maken met 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 de contracten met hun klanten met betalingsachterstand te laten ontbinden.

In de loop van 2015 werd een wijziging in de praktijken van de leveranciers vastgesteld. De leveranciers die deze procedure gewoonlijk volgen, hebben hun teams versterkt en de termijnen van deze procedure verkort en leiden hun procedure nu in met een dagvaarding in plaats van een verzoekschrift, dat meer tijd kost. Leveranciers die de ontbindingsprocedure nooit in hun invorderingsproces hebben opgenomen, doen dat nu wel en hebben deze procedures met succes toegepast.

Deze gedragswijziging bij de leveranciers heeft geleid tot 1.432 effectieve afsluitingen in 2015 terwijl er 5.745 procedures werden opgestart.

Verschillende elementen kunnen dit zeer grote verschil tussen de twee gegevens verklaren, de gedagvaarde gezinnen

kunnen namelijk ofwel hun schulden betalen, ofwel contact opnemen met het OCMW voor een directe tussenkomst in hun schuld of om over een nieuw afbetalingsplan te onderhandelen en dan is er nog de mogelijkheid om van leverancier te veranderen en zo aan de gerechtelijke procedure te ontsnappen.

BRUGEL is gestart met een studie over deze problematiek van de contractontbinding om inzicht te krijgen in de mechanismen die de verschillende betrokken actoren – leveranciers, OCMW's en vrederechten – hebben ingevoerd. De resultaten van deze studie zullen bekend zijn tegen eind 2016.

Het is niettemin belangrijk op te merken dat, gezien de complexiteit van procedures zowel voor het statuut van beschermde klant als de procedure in het vrederecht, de klant die in een situatie van armoede verkeert en niet vertrouwd is met de administratieve procedures, vaak verloren en machteloos is en met afsluiting wordt geconfronteerd. Een methodische en doelgerichte begeleiding door de verschillende sociale actoren is dus meer dan ooit noodzakelijk.



DE BRUSSELSE REGULATOR VOOR ENERGIE

BRUGEL

Kunstlaan 46 bus 14

1000 Brussel

info@brugel.be

www.brugel.be