



THEMATISCH VERSLAG 01

JAARVERSLAG 2023

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



brugel●●

INHOUDSOPGAVE

Afkortingen en andere algemene informatie	5
Executive summary	6
Juridische grondslag	10
Inleiding	11
1 Monitoring van de huishoudelijke markt	12
1.1. Marktaandelen	12
1.2. switching	13
2 Follow-up van de prijsevolutie	16
2.1. Evolutie van de beschikbare aanbiedingen in het BHG	16
2.2. Prijzen in het BHG en in de andere gewesten	18
2.3. Evolutie van de factuur van huishoudelijke verbruikers	20
2.4. Evolutie van het sociaal tarief	22
2.5. Distributietarieven	25
2.6. Atrias en de MIG6	27
3 Bescherming van de huishoudelijke verbruiker	28
3.1. Organisatie van de gewestelijke bescherming	28
3.2. De procedure in geval van niet-betaling voor de huishoudelijke afnemers	38
4 Informatie voor de verbruikers	44
4.1. Energiecrisis	44
4.2. Vragen over energie	45
4.3. Varia	45
5 Conclusies	46
Bijlage 1: economische bijlage	47
Bijlage 2: Sociale bijlage	47
1.1. Overzicht van de beschermingsmaatregelen die door de federale staat werden getroffen	47
1.2. Energiearmoede, een zeer groot probleem in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	49



Bekijk het jaarverslag online

<https://www.brugel.brussels/publication/document/verslagen/2024/nl/Jaarverslag-2023-BRUGEL.pdf>

Lijst van de illustraties

Figuur 1: Marktaandeel in aantal leveringspunten op 31.12.2023 - huishoudelijke afnemers - elektriciteit	12	Figuur 26: Verdeling van het inkomen van de huishoudens met het statuut van beschermde klant in 2023	34
Figuur 2: Marktaandeel in aantal leveringspunten op 31.12.2023 - huishoudelijke afnemers - gas	12	Figuur 27: Evolutie van de inkomensverdeling van huishoudens die in 2019-2023 het statuut van beschermde klant hebben gekregen	34
Figuur 3: Evolutie van de verandering van leverancier op leveringspunten (suppliers en combined switch) tussen 2019 en 2023 - huishoudelijke afnemers - elektriciteit en gas	13	Figuur 28: Aandeel van de huishoudens met het statuut van beschermde klant van BRUGEL per schuldcategorie, 2023	35
Figuur 4: Aantal switches door leveranciers - supplier switch - huishoudelijk	14	Figuur 29: Evolutie van het schuldbedrag van de huishoudens met het statuut van beschermde klant in 2021-2023	35
Figuur 5: Percentage switches door leveranciers - combined switch - huishoudelijk	15	Figuur 30: Evolutie van het aantal winterklanten van 2020 tot 2023	36
Figuur 6: Evolutie van het aantal aanbiedingen - huishoudelijk	16	Figuur 31: Evolutie van het aantal afsluitingen van 2014 tot 2023	37
Figuur 7: Aanbiedingen per gewest in België - huishoudelijk	17	Figuur 32: Aandeel klanten dat een aanmaning/ingebrekestelling (IG) heeft ontvangen voor elektriciteit en voor gas, 2023	38
Figuur 8: Prijsvergelijking van de commodity van de goedkoopste producten per gewest	18	Figuur 33: Percentage huishoudelijke klanten per leverancier die ten minste één aanmaning of ingebrekestelling hebben ontvangen voor elektriciteit, 2023	38
Figuur 9: Productsegmentatie per gewest	19	Figuur 34: Aandeel huishoudelijke afnemers die het SST genieten per leverancier, 2023	38
Figuur 10: Evolutie van de factuur van een mediane afnemer (2036 kWh) van elektriciteit in 2023 - Elektriciteit	20	Figuur 35: Schuldvolume per actieve klant voor elektriciteit in 2023	39
Figuur 11: Componenten van de gemiddelde jaarlijkse elektriciteitsfactuur van een mediane huishoudelijke klant (2.036 kWh) in Brussel in dec. 23	21	Figuur 36: Schuldvolume per actieve klant voor elektriciteit in 2023	39
Figuur 12: Componenten van de gemiddelde jaarfactuur voor elektriciteit van een professionele klant - 20.000 kWh in Brussel in dec. 23	21	Figuur 37: Gecumuleerde schuldenlast van de inactieve klanten voor elektriciteit, 2021-2023 (toestand op 31 december)	40
Figuur 13: Evolutie van 2022 tot 2023 van de componenten van de gemiddelde jaarfactuur voor elektriciteit van een professionele klant - 20.000 kWh in Brussel in dec. 23	21	Figuur 38: Gecumuleerde schuldenlast van de inactieve klanten voor gas, 2021-2023 (toestand op 31 december)	40
Figuur 14: Componenten van de gemiddelde jaarlijkse gasfactuur van een mediane huishoudelijke klant in Brussel (dec. 2023) - Gas	22	Figuur 39: Schuldvolume van de inactieve klanten voor elektriciteit van 2021 tot 2023 (toestand op 31 december)	41
Figuur 15: Componenten van de gemiddelde jaarlijkse gasfactuur van een professionele klant in Brussel (dec. 2023) - Gas	22	Figuur 40: Schuldvolume van de inactieve klanten voor gas van 2021 tot 2023 (toestand op 31 december)	41
Figuur 16: Vergelijking tussen de evolutie van het sociaal tarief, het voordeligste aanbod, het standaardaanbod en het gemiddelde van de prijzen in 2023 - Elektriciteit	23	Figuur 41: Percentage toegekende afbetalingsplannen per leverancier	42
Figuur 17: Voordeligste aanbod ten opzichte van standaardaanbod (prijzen incl. btw)	23	Figuur 42: Aantal afsluitingen van energie naar aanleiding van een MOZA (ILC) voor elektriciteit (E) en voor gas (G), 2019-2022 2023	43
Figuur 18: Evolutie van het sociaal tarief tussen 2018 en 2023 - huishoudelijke afnemer	24	Figuur 43: Aantal weergaven en aantal klikken	44
Figuur 19: Uitsplitsing distributietarief LS - Elektriciteit 2036 kWh - 2023	25	Figuur 44: Proces voor de follow-up van een aanvraagdossier voor het statuut van beschermde klant bij BRUGEL	52
Figuur 20: Uitsplitsing distributietarief - Gas - 12.728 kWh - 2023	26		
Figuur 21: IUA behandeld door SIBELGA	29		
Figuur 22: IUA en kwalitatieve follow-up	29		
Figuur 23: Evolutie van de sociale levering van 2015 tot 2023	29		
Figuur 24: Evolutie van het aantal beschermde klanten via BRUGEL van 2019 tot 2023	32		
Figuur 25: Status van de dossiers van beschermde klanten die in 2023 bij BRUGEL werden ingediend	33		

Lijst van de tabellen

Tabel 1: Evolutie distributietarieven – Elektriciteit 2.036 kWh jaarlijks	25
Tabel 3: Evolutie distributietarieven – Gas 12.728 kWh jaarlijks	26
Tabel 2: Evolutie van de tarieven doorrekening gedeelte transmissie – Elektriciteit 2036 kWh jaarlijks	26
Tabel 4: Budget van de ODV voor de activiteiten met betrekking tot de beschermden klanten, in duizend euro, in 2023	30
Tabel 5: Cumulatieve schuldgraad van 2009 tot 2023 voor de actieve en de inactieve klanten	31
Tabel 6: Kostprijs van de bevoorrading van de beschermden klanten (in duizend euro)	32



AFKORTINGEN EN ANDERE ALGEMENE INFORMATIE

- DNB = Distributienetbeheerder (SIBELGA in het Brussels Gewest)
- HHI = Herfindahl-Hirschmann-index
- IUA = *Initiate Update Access*
- ODV = Openbare dienstverplichtingen
- BHG = Brussels Hoofdstedelijk Gewest
- SOLR = Supplier Of Last Ressort, noodleverancier
- ILC en MOZA = Initiate Leaving Customer (vervangt de MOZA-verhuizingsprocedure in de MIG6)

In het kader van haar algemene informatieopdracht publiceert BRUGEL regelmatig gegevens over de Brusselse energiemarkt. Een daarvan is het observatorium van de prijzen. De meeste informatie in dit verslag is terug te vinden op dit observatorium, met als adres: [Observatorium van de gas- en elektriciteitsprijzen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest](#).

Het is het resultaat van een actieve medewerking van de energieleveranciers die actief zijn op de Brusselse markt en die hun maandelijkse aanbiedingen indienen via onze BruSim-prijzvergelijkingstool.

Dit prijzenobservatorium is bedoeld om verbruikers te informeren over de laatste prijstrends, zowel voor elektriciteit als voor gas, voor verschillende verbruiksprofielen, waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen het huishoudelijke en het professionele segment.

Om de uiteengezette gegevens begrijpelijker te maken, worden de gebruikers uitgenodigd om vooraf kennis te nemen van de onderstaande definities:

- **Standaardaanbod:** basisaanbod van de leverancier die sinds 1 januari 2007 instaat voor de bevoorrading van de Brusselse verbruikers die geen contract hebben afgesloten met een energieleverancier. Het standaardaanbod is het product *Easy Indexed* van ENGIE Electrabel;
- **Sociaal tarief:** verlaagd tarief dat is voorbehouden voor bepaalde categorieën van huishoudens, waarvan de hoogte wordt bepaald door de federale energieregulator, de CREG;
- **Verbruiksniveau en type huishoudelijke afnemers:**
 - **2.036 kWh:** elektriciteitsverbruik van een *mediane Brusselse afnemer* die over een enkelvoudige meter beschikt;
 - **1.600 kWh + 1.900 kWh:** elektriciteitsverbruik van een *mediane Brusselse afnemer* die over een tweevoudige meter beschikt;
 - **12.728 kWh:** gasverbruik van een *mediane Brusselse afnemer*;
 - **17.000 kWh:** gasverbruik van een *gemiddelde afnemer*, ingevoerd door de regulatoren; vanaf 01.01.2021;
 - **23.260 kWh¹:** gasverbruik van een *gemiddelde afnemer*.



1 Standaardwaarde die in aanmerking wordt genomen voor het gasverbruik van een mediane huishoudelijke afnemer tot 31 december 2020. Dit verbruiksniveau werd naar beneden bijgesteld door de CREG na een onderzoek dat werd uitgevoerd in samenwerking met alle andere regulatoren.

EXECUTIVE SUMMARY

Dit verslag is bedoeld om de situatie op de energiemarkt voor huishoudelijke afnemers in 2023 voor te stellen en om voor bepaalde gegevens een vergelijking te maken met de voorgaande jaren, zodat we de toestand beter kunnen inschatten. Het belicht de resultaten van de sociale maatregelen en de openbardienstverplichtingen op de elektriciteits- en de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (BHG) voor het jaar 2023. Het bevat ook de gegevens en de informatie die aan BRUGEL werden verstrekt door de commerciële leveranciers die actief zijn op de markt van de Brusselse huishoudelijke afnemers en door Sibelga, de distributienetbeheerder.

Het jaar 2023 kan worden beschouwd als een jaar van herstel op de energiemarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Van twee leveranciers, ELECTRABEL (ENGIE), TOTALENERGIES POWER & GAS BELGIUM (TPGB) die in 2022 aanwezig en actief waren, zijn we overgestapt naar vijf leveranciers in 2023. De volgende leveranciers hebben hun herintrede gedaan: POWER ONLINE (MEGA), met een federaal aanbod voor groepsaankopen, BOLT, dat een grote aantrekkingskracht uitoefent op de klanten want het is een van de zeldzame leveranciers met meer 'suppliers switches' in 2023 dan in 2022 en LUMINUS. Het aantal aanbiedingen is gestegen, maar blijft laag in vergelijking met de andere gewesten. Zo zijn er 19 aanbiedingen voor elektriciteit in het BHG, tegenover 48 in het Waals Gewest en 76 in Vlaanderen. De energiefactuur is gedaald ten opzichte van 2022, maar is nog steeds hoog als we kijken naar de bedragen van vóór de crisis in 2021.

Deze ervaring van de Brusselse markt is niet voldoende om die markt aan competitiviteit en aantrekkingskracht te doen winnen ten opzichte van de andere gewesten van het land. De markt in het BHG is nog steeds niet erg concurrerend en blijft overwegend in handen van de drie belangrijkste leveranciers (marktconcentratie-indicatoren: HHI 2022 = 5342 versus HHI 2023 = 5547; C3 2022 = 94,38% versus C3 2023 = 93,76%). De afnemers hebben dus weinig alternatieven en zijn steeds minder proactief. Het aantal leveringspunten van SIBELGA SOLR als noodleverancier steeg tussen 2022 en 2023 met 67% voor gas en 73% voor elektriciteit. Bovenstaande elementen wijzen op een markt die een sociale crisis doormaakt en maken het BHG nog minder aantrekkelijk voor de energieleveranciers en voor de afnemers² die minder keuze hebben dan in de andere gewesten.

BRUGEL heeft meermaals gewezen op de bijzondere situatie van de Brusselse markt en heeft gepleit voor een hervorming van het systeem om de Brusselse verbruikers dezelfde aanbiedingen en prijzen te laten genieten als hun Waalse en Vlaamse burens.

In de loop van 2023 heeft het nieuwe intergewestelijke platform voor uitwisselingen tussen marktspelers, het Central Market System (CMS) van Atrias, geen blijk gegeven van de gewenste verbetering met betrekking tot de storingen die zich voordeden sinds de lancering van de applicatie en van de nieuwe MIG6. Eind 2023 waren in totaal ongeveer 35.000 toegangspunten in België geblokkeerd, waarvan ongeveer

800 in Brussel. Deze verstoorde werking, die resulteert in vertragingen of het niet kunnen verwerken van processen zoals de doorgifte van meetgegevens of verzoeken om een switch, blijven niet zonder gevolgen voor de eindafnemers. De gewestelijke regulatoren volgen de situatie op binnen een specifieke werkgroep, FORBEG³ genaamd, en werken aan maatregelen om de betrokken spelers ertoe aan te zetten de bepalingen van het wet- en regelgevende kader na te leven.

Dit thematische verslag is ook bedoeld om het probleem aan te kaarten van de kwetsbare klanten die kampen met moeilijkheden om hun elektriciteits- en gasfacturen te betalen, evenals het groeiende aandeel huishoudelijke afnemers die het statuut van federaal of gewestelijk beschermde klant en de eraan verbonden voordelen genieten, waarbij het voornaamste voordeel bestaat uit de toekenning van het statuut van beschermde klant.

Op 31 december 2023 had 39% van de Brusselse gezinnen minstens één aanmaning voor hun elektriciteitsfactuur ontvangen en 16% een ingebrekestelling. Voor gas had meer dan 41% van de gezinnen een aanmaning voor hun factuur ontvangen en 17% een ingebrekestelling. Deze cijfers zijn ongewijzigd ten opzichte van 2022.

Wat de schuldenlast betreft, is het grootste gedeelte van de schulden geconcentreerd bij een beperkt aantal klanten. Concreet stellen we vast dat 6,7% van de klanten verantwoordelijk is voor 48% van het totale schuldbedrag.

2 De hoge prijzen hebben een ontradend effect om zich in het BHG te vestigen in vergelijking met de andere gewesten. Een ander ongunstig neveneffect van deze sociaal onzekere omgeving zien we op het niveau van de ondernemingen, in een land waar zowel op gewestelijk als op federaal niveau prestaties worden verwacht.

3 Forum van Belgische Regulatoren voor Elektriciteit en Gas.

Bovendien heeft 20,6% van de klanten een schuld van meer dan € 500. Dit is goed voor een totaal van 63,9% van de schulden aan leveranciers.

De meest kwetsbare afnemers kunnen het statuut van beschermde klant aanvragen dat hen beschermt tegen afsluiting en toelaat om tegen het sociale tarief te worden bevoorraad. Dit gewestelijk sociaal tarief kan de begunstigde van de bescherming een gemiddelde jaarlijkse winst opleveren van € 1.460⁴ pour les consommateurs des deux fluides. Coup de pouce favorable au remboursement de leur dette.

Het aantal beschermde klanten voor elektriciteit is van 2.171 in 2021 gestegen tot 5.322 in 2022 en tot 9.358 in 2023.

BRUGEL heeft als kanaal voor de toekenning van het statuut van beschermde klant 1.480 aanvragen ontvangen en 967 statuten toegekend.

De evolutie van het kader van de 'beschermde klant', ingevoerd in 2022, heeft het mogelijk gemaakt om in de loop van 2023, via het automatiseringskanaal, steeds meer huishoudens die het federale sociaal tarief genieten en die worstelen met betalingsmoeilijkheden, bescherming te bieden.

Bovendien gaat deze toename van het aantal afnemers dat door SIBELGA wordt bevoorraad, gepaard met een aanzienlijke stijging van het aantal achterstallige betalingen. Waren die in 2022 nog goed voor 2.200.000 euro, dan is het achterstallige bedrag in 2023 gestegen tot meer dan 5 miljoen euro. Deze stijging van de bad debt ten laste van SIBELGA, en dus van de gemeenschap, vereist toezicht en zelfs een analyse van de bestaande inningsprocedures.

Daarbij komt nog het aantal afsluitingen. In 2023 werden 1.598 huishoudens afgesloten, tegenover 921 in 2022 en 2.341 in 2021. De duidelijke daling was het gevolg van de

uitbreiding van het sociaal tarief naar de rechthebbenden op een verhoogde tegemoetkoming (RVT) begin 2021, waardoor een extra percentage van 14% van de Brusselse huishoudens aanspraak kon maken op de tariefbescherming tijdens de prijzen crisis. Deze maatregel liep af op 1 juli 2023, met een nieuwe toename van de afsluitingen als gevolg.

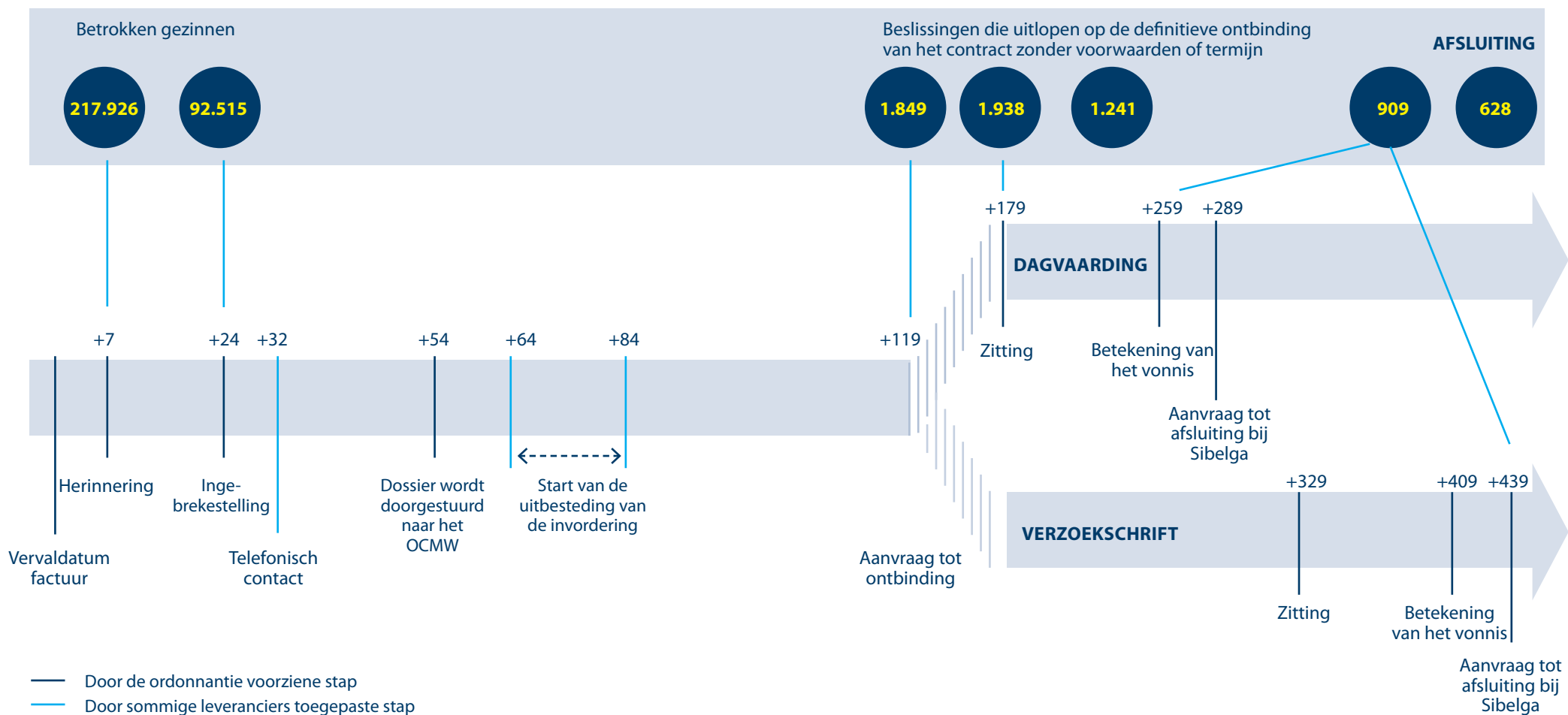
Bovendien hebben sommige leveranciers in 2023 hun procedure 'einde contract' geoptimaliseerd. Hierdoor lag het aantal afsluitingen als gevolg van het einde van een contract 45% hoger dan via de procedure voor het vredegerecht.

2023 wordt ook gekenmerkt door een nieuwe stijging van de schulden aan de leveranciers. Die schulden zijn bijzonder groot in de hoogste segmenten.



⁴ Gegevens van BRUGEL, gemiddelde 'prijsobservatorium' voor het jaar 2023, voor een elektriciteitsverbruik van 3.500 kWh en een gasverbruik van 17.000 kWh.

Hier volgt in een paar cijfers een overzicht van de verschillende stappen van de inningsprocedure



Bron: de leveranciers in het BHG en Sibelga

Zoals al vaak werd vermeld, is BRUGEL van mening dat het huidige beschermingssysteem van de gebruikers toe is aan een hervorming. Er werden hierover al meerdere voorstellen naar voren geschoven. Het doel is om maatregelen in te voeren die doeltreffend, proactief en billijk zijn en die zijn aangepast aan het doelpubliek, zodat kwetsbare huishoudens kunnen ontsnappen aan de angstwekkende stappen van de schuldvordering en in van het beroep op de bescherming.

Het hele jaar door zorgt BRUGEL ervoor dat de huishoudens zo goed mogelijk worden geïnformeerd over de verschillende aspecten van de markt, via de website of door in overleg met de verschillende spelers mee te werken aan de verbetering van de documenten die noodzakelijk zijn voor de goede werking van deze markt. Deze informatieopdracht voor het ruime publiek is een essentiële opdracht van de regulator, die naar een voortdurende verbetering ervan streeft.

In juli 2023 heeft BRUGEL, in samenwerking met de CWaPE, een nieuwe tariefvergelijker geïntroduceerd: BruSim 2. Deze tool is toegankelijker, transparanter en beter aangepast aan de nieuwe diensten die de leveranciers aanbieden in het kader van de energietransitie.



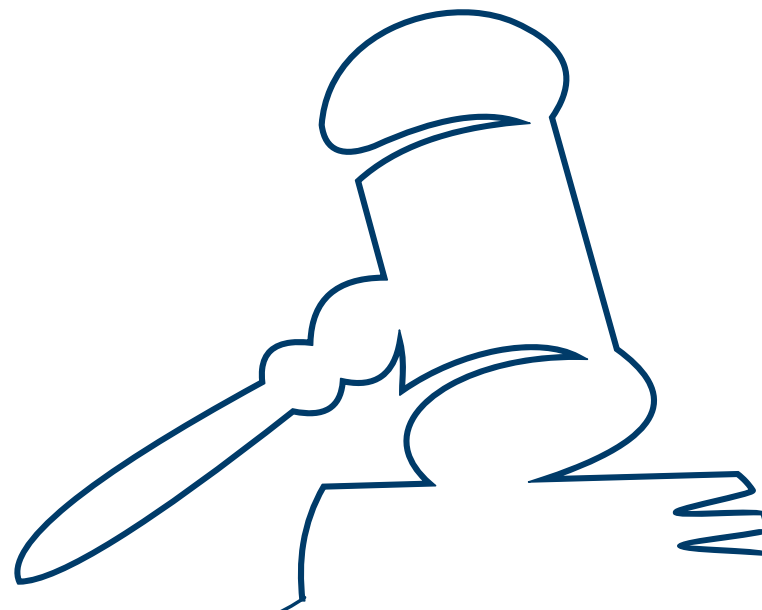
JURIDISCHE GRONDSLAG

Krachtens artikel 30bis, § 2, 9° van de Elektriciteitsordonnantie moet BRUGEL:

9° de volgende stukken opstellen en aan het Parlement voorleggen:

a) Een jaarverslag over de evolutie van de elektriciteits- en de gasmarkt, waarin minstens een analyse is opgenomen van de door de distributienetbeheerder en de leveranciers getroffen maatregelen in het kader van hun openbare dienstverplichtingen, en de verkregen resultaten, en dan voornamelijk met betrekking tot de rechten van de residentiële en de professionele klanten;

Met dit document komt BRUGEL zijn verplichting na om jaarlijks een verslag op te maken over de rechten van de huishoudelijke verbruikers en een advies betreffende het verslag over de uitvoering van de openbare dienstverplichtingen en -opdrachten van SIBELGA, voor het onderdeel huishoudelijke afnemer. De andere aspecten van het verslag over de openbare dienstverplichtingen (ODV) van SIBELGA, meer bepaald de openbare verlichting, worden in een apart advies besproken.



INLEIDING

In dit thematisch verslag toont BRUGEL de evolutie van de rechten van de huishoudelijke afnemers en de werking van de gas- en de elektriciteitsmarkt in 2023. De informatie in dit verslag heeft tot doel de situatie te beschrijven die werd vastgesteld in 2023 en, voor bepaalde gegevens, een vergelijking met de voorgaande jaren mogelijk te maken. Het is de bedoeling om de ontwikkelingen in kaart te brengen en over een langere periode vergelijkingen te maken tussen de marktpelers, om de stijgende of dalende trends te schetsen.

Dit verslag, dat uitsluitend op de huishoudelijke afnemers is gericht, geeft een globaal overzicht van de markt voor particulieren en werd opgesteld op basis van de volgende aspecten: de voorstellen van de leveranciers, de evolutie van de prijzen, de energiefactuur, de bescherming van de consumenten en de openbare dienstverplichtingen

Wat de openbaredienstverplichtingen (ODV) ten laste van de leveranciers en de distributienetbeheerder (DNB) SIBELGA betreft, heeft de wetgever deze verplichtingen aan hen opgelegd om de hele bevolking toegang te bieden tot energie en om een goede marktwerking mogelijk te maken, bevoorradingszekerheid en een sterkere bescherming van de gebruiker en het milieu te verzekeren. Als regulator heeft BRUGEL de opdracht om te zorgen voor de naleving en de toepassing van deze ODV door de verschillende marktpelers. BRUGEL maakt in dit verslag een analyse van de uitvoering van deze verplichtingen, evenals een evaluatie van de kosten die de ODV genereren voor de actoren uit de sector en meer bepaald voor de DNB.

Dit thematische verslag bevat eveneens de sociale maatregelen voor de elektriciteits- en gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Het is de bedoeling te komen tot een nauwkeurige analyse van de trends en de evoluties in de situatie van de huishoudelijke afnemers, en meer bepaald van de meest kwetsbare bevolkingsgroepen.

Ter herinnering, de gegevens in dit verslag zijn vrij toegankelijk te vinden in de dynamische observatoria die BRUGEL beschikbaar stelt via de website en op de gewestelijke open data: Observatorium van de prijzen, Observatorium van marktindicatoren, Observatorium van sociale indicatoren en Dashboard van de beschermde klanten⁵.



⁵ https://www.brugel.brussels/nl_BE/documents/statistics/rechercher

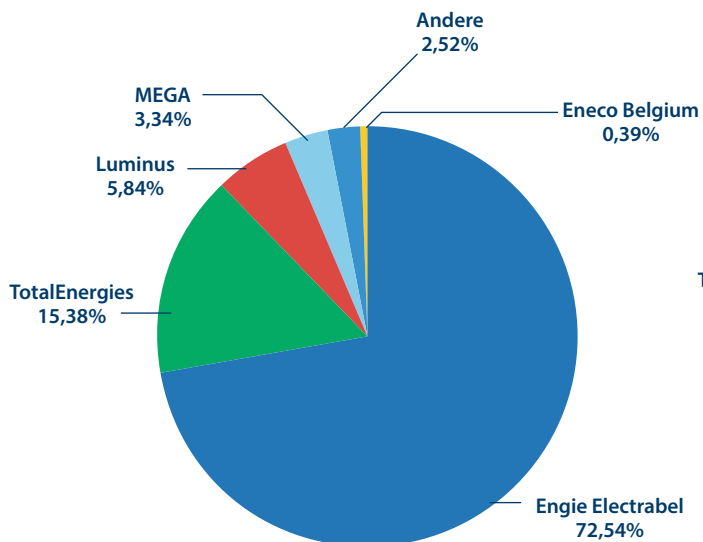
1.1. MARKTAANDELEN

In 2023 telde het Brussels Hoofdstedelijk Gewest 542.291 leveringspunten voor elektriciteit en 371.393 leveringspunten voor gas. De rangschikking van de leveranciers in termen van marktaandelen verschilt niet van die in 2022: ELECTRABEL (ENGIE), TOTALENERGIES POWER & GAS BELGIUM (TPGB) en LUMINUS vormen nog steeds de top drie, in dalende volgorde van belangrijkheid, zowel op de gas- als op de elektriciteitsmarkt. We stellen ook vast dat een marginale speler, BELGIAN ECO ENERGY, in 2022 de markt verlaat.

Op de gas- en de elektriciteitsmarkt stellen we in 2023 een daling vast van de marktaandelen⁶ voor bijna alle leveranciers ten voordele van ELECTRABEL (ENGIE), BOLT en SIBELGA SOLR, de noodleverancier. Naast dit mechanisme van 'communicerende vaten' waren er +0,7% extra leveringspunten op de elektriciteitsmarkt in 2023. Het totale aandeel van de gasmarkt is met -0,1% gedaald in 2023. Het aantal leveringspunten van SIBELGA SOLR als noodleverancier steeg tussen 2022 en 2023 met 67% voor gas en 73% voor elektriciteit.

Deze vaststellingen doen ons vraagtekens plaatsen bij het concurrentiële en sociale landschap en bij de switchkwesties. Deze aandachtspunten worden hieronder behandeld

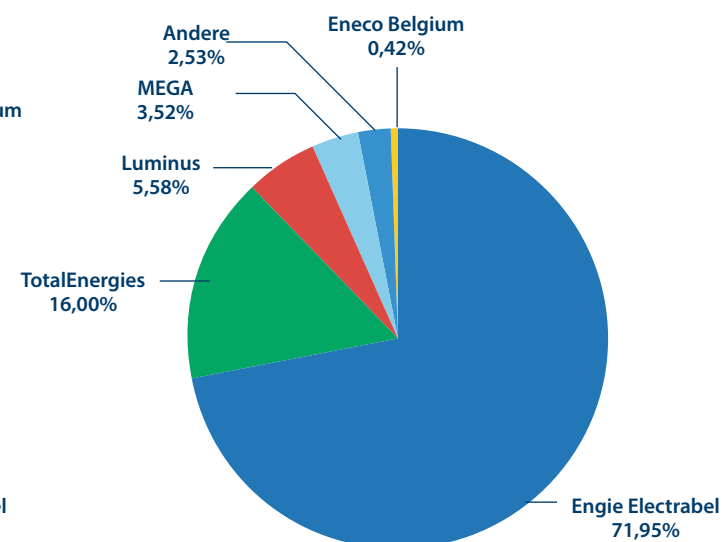
Figuur 1: Marktaandelen in aantal leveringspunten op 31.12.2023 - huishoudelijke afnemers - elektriciteit



Andere (individueel aandeel van de leverancier lager dan 1%): BRUSOL, BOLT, ASPIRAVI, ANTARGAZ, ENECO

Bron: BRUGEL

Figuur 2: Marktaandelen in aantal leveringspunten op 31.12.2023 - huishoudelijke afnemers - gas



Andere (individueel aandeel van de leverancier lager dan 1%): BOLT, ENECO, ELEGANT.

Bron: BRUGEL

⁶ De marktaandelen worden hier besproken in aantal leveringspunten.

1.1.1 Concentratie en concurrentie op de markt

Sinds juli 2007 is de Belgische energiemarkt vrijgemaakt. Het is interessant om de analyse van de marktaandeelen te combineren met de analyse van de marktconcentratie om een 'kwalitatieve' beoordeling te maken van deze vrijmaking in het BHG.

Om de concurrentiesituatie in het BHG te beoordelen, gaan we uit van de Herfindahl-Hirschmann-index (HHI) en de indicator C3. De waarden van deze indicatoren in 2023 zijn 5547 voor de HHI en 93,76% voor de C3. Een HHI boven 2000 wijst op een markt met weinig concurrentie. Zowel de concentratie-indicator C3 als de HHI bevestigen dat de markt in het BHG geconcentreerd is tussen de drie belangrijkste marktspelers en niet erg concurrerend is, met een groeiend overwicht van de historische speler ELECTRABEL (ENGIE). We kunnen dus stellen dat de concurrentiesituatie sinds 2022 niet is verbeterd.

1.2. SWITCHING

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen:

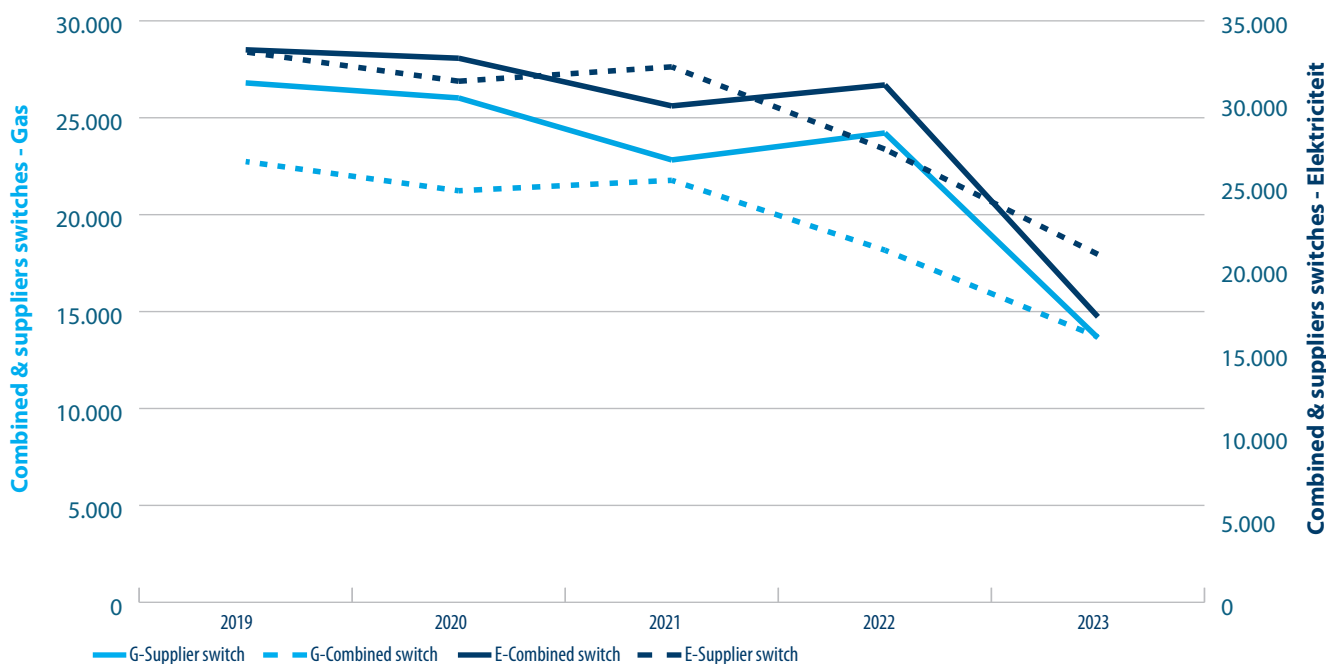
- de combined switch: scenario dat bij Sibelga wordt toegepast wanneer een klant zijn intrek neemt op een leveringspunt en een andere leverancier kiest dan degene die aanvankelijk actief was op het leveringspunt, zonder dat de meter in de tussentijd wordt afgesloten;
- supplier switch: scenario dat bij Sibelga wordt toegepast wanneer een klant van leverancier wijzigt;
- customer switch: scenario dat bij Sibelga wordt toegepast wanneer een klant zijn intrek neemt op een leveringspunt en dezelfde leverancier kiest als zijn voorganger, zonder dat de meter in de tussentijd wordt afgesloten.

Aangezien de focus ligt op veranderingen van leveranciers op het niveau van de leveringspunten, gaan we ons concentreren op de evolutie van combined en suppliers switches.

Zowel op de elektriciteits- als op de gasmarkt lijken de dynamiek en de proactiviteit die van de klanten worden verwacht, uit te blijven. Klanten zijn steeds minder geneigd om van leverancier te veranderen (de laatste vijf jaar zijn de curves dalend). De niveaus van supplier switches en van combined switches die we vaststellen in 2023, benaderen die van 2013, dus van tien jaar geleden. De stijging van het

aantal leverancierswissels op initiatief van de klant (supplier switches) in 2022 was van korte duur en lijkt veeleer verband te houden met een 'defensief/beschermend' gedrag ten aanzien van de conjuncturele situatie. Dit lage niveau van proactiviteit kan ook worden verklaard door het gebrek aan concurrentie, waardoor de klanten weinig alternatieven hebben.

Figuur 3: Evolutie van de verandering van leverancier op leveringspunten (suppliers en combined switch) tussen 2019 en 2023 - huishoudelijke afnemers - elektriciteit en gas

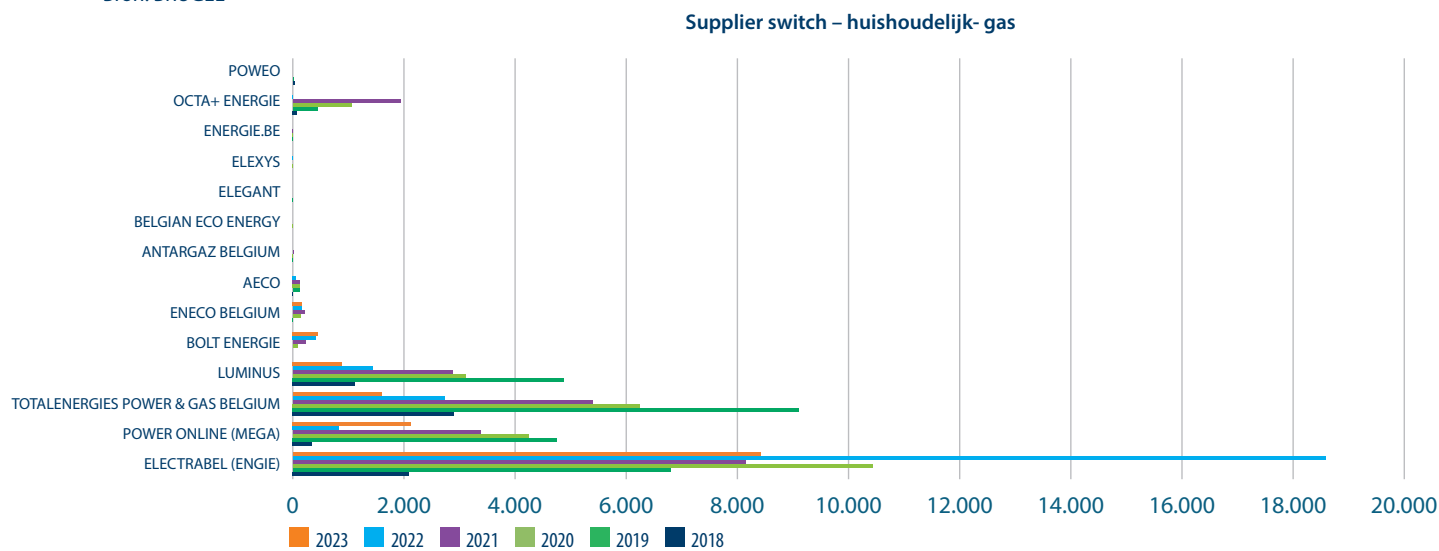
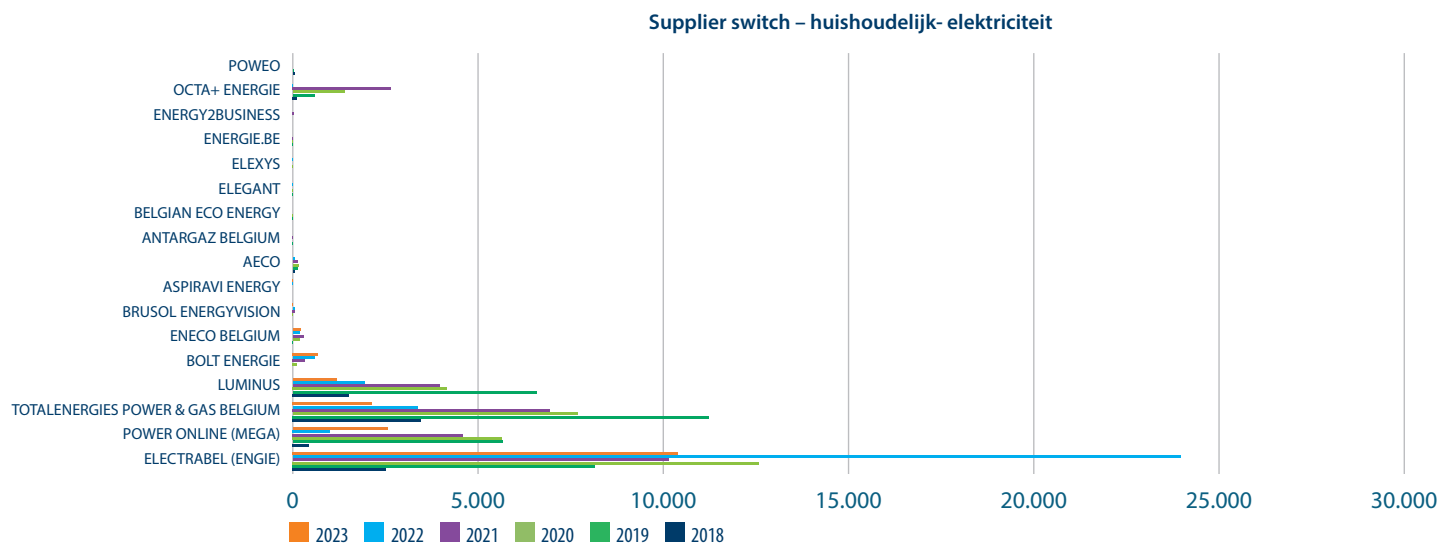


Bron: BRUGEL

Tussen 2022 en 2023 stellen we het volgende vast:

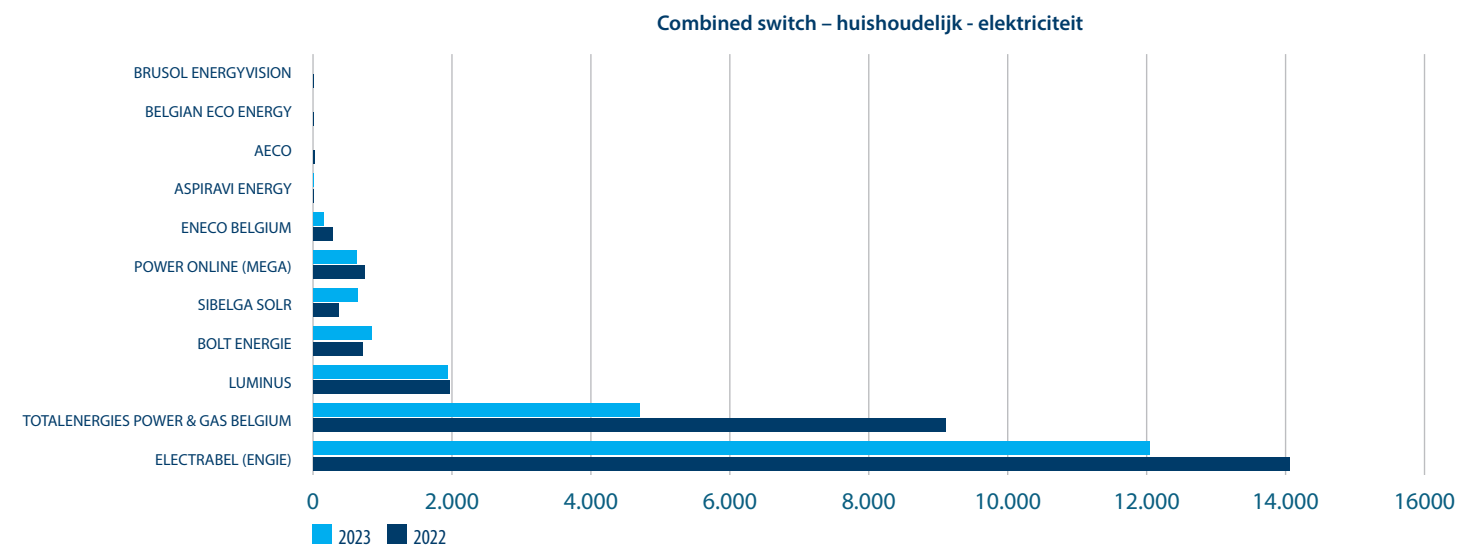
- Enkel POWER ONLINE (MEGA) (gem. 256%), BOLT (gem. 112%²) en ENECO (gem. 110%⁰) kenden een toename van het aantal supplier switches: aantrekkelijk⁷ voor nieuwe klanten zowel voor de gas- als voor de elektriciteitsmarkt.
- Wat de combined switches betreft, hebben enkel BOLT (gem. 133%) en SIBELGA SOLR (gem. 177%) een verhoging gekend tussen 2022 en 2023.
- Voor de andere leveranciers waren er minder switches (suppliers en combined) in 2023 in vergelijking met 2022. Deze vaststelling is meer uitgesproken op de elektriciteitsmarkt dan op de gasmarkt.

Figuur 4: Aantal switches door leveranciers - supplier switch - huishoudelijk

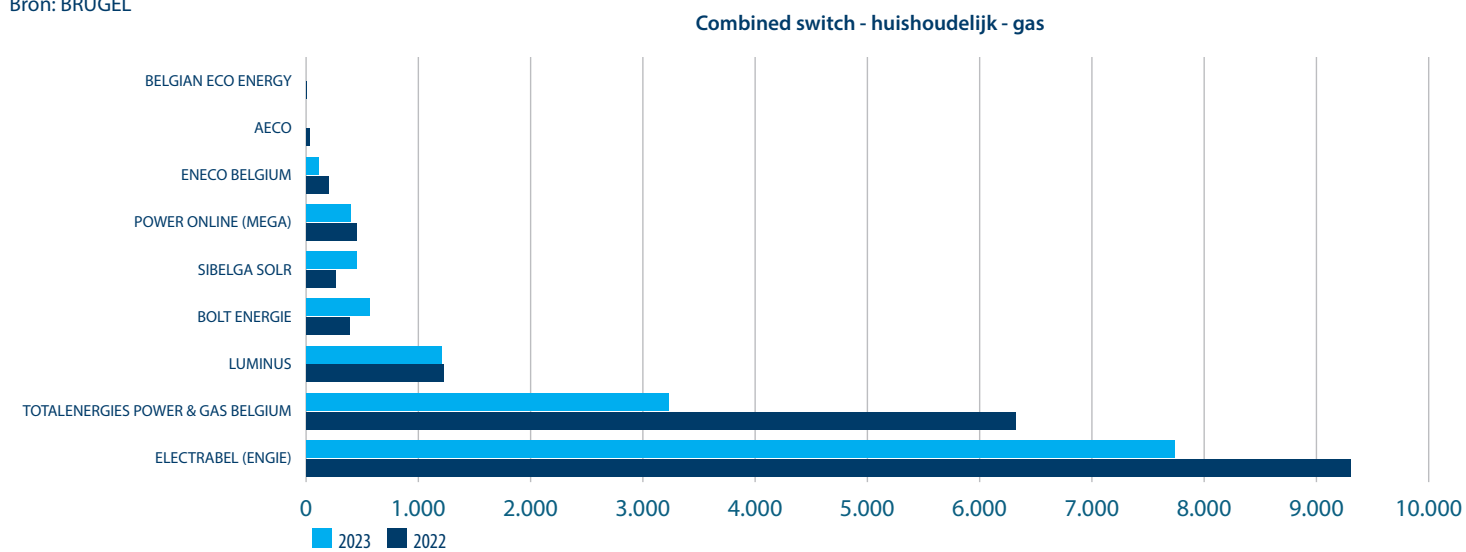


⁷ Gezien hun kleine marktaandeelen op de gas- en de elektriciteitsmarkt verandert de aantrekkingskracht van de grote spelers, die door de switches wordt aangetoond, niets aan hun positioneringen.

Figuur 5: Percentage switches door leveranciers - combined switch - huishoudelijk



Bron: BRUGEL



Bron: BRUGEL

2 FOLLOW-UP VAN DE PRIJSEVOLUTIE

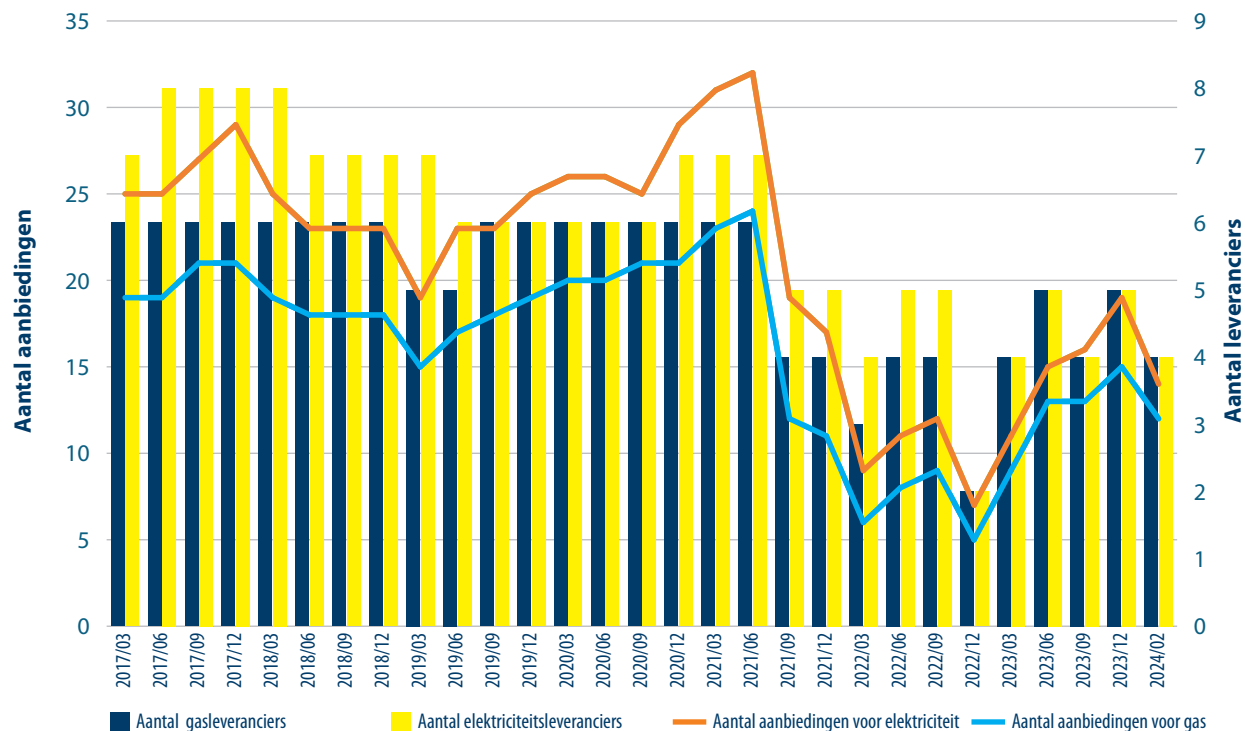
2.1. EVOLUTIE VAN DE BESCHIKBARE AANBIEDINGEN IN HET BHG

Het aanbod in het huishoudelijke segment van de energiemarkt (gas en elektriciteit) is tussen 2022 en 2023 bijna verdrievoudigd, tot het punt waarop we de aanbodniveaus van september 2021 (het begin van de energiecrisis) benaderen. Hoewel we nog steeds onder het gemiddelde aantal aanbiedingen van vóór 2020 zitten, is dit een teken van herstel op de energiemarkten.

De huishoudelijke markt in het BHG blijft de minst concurrentiële van het land in termen van het aantal leveranciers en het aantal aanbiedingen. In het Brussels Gewest zijn we van twee leveranciers, ELECTRABEL (ENGIE) en TOTALENERGIES POWER & GAS BELGIUM die eind 2022 aanwezig en actief waren op de huishoudelijke markt, geëvolueerd naar vijf leveranciers in 2023. We stellen inderdaad vast dat drie leveranciers zijn teruggekeerd op de markt: POWER ONLINE (MEGA) op de huishoudelijke markt met een federaal aanbod voor groepsaankopen, LUMINUS en BOLT.

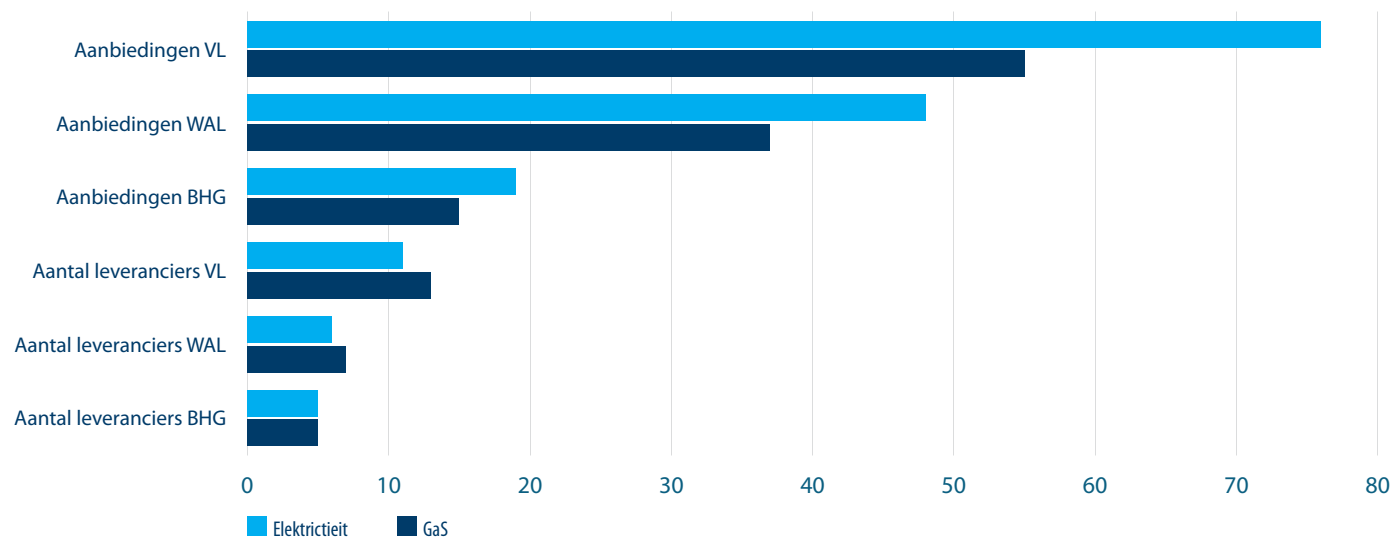
Ter herinnering: de vermindering van het aanbod van 2021 tot 2022 was voornamelijk te wijten aan het feit dat de leveranciers LUMINUS, BRUSOL en BOLT hun aanbiedingen aan nieuwe klanten volledig hadden opgeschort, maar ook aan het vertrek van AECO, na de stopzetting van de activiteiten. Hierbij komt ook nog het vertrek van OCTA + eind 2021.

Figuur 6: Evolutie van het aantal aanbiedingen - huishoudelijk

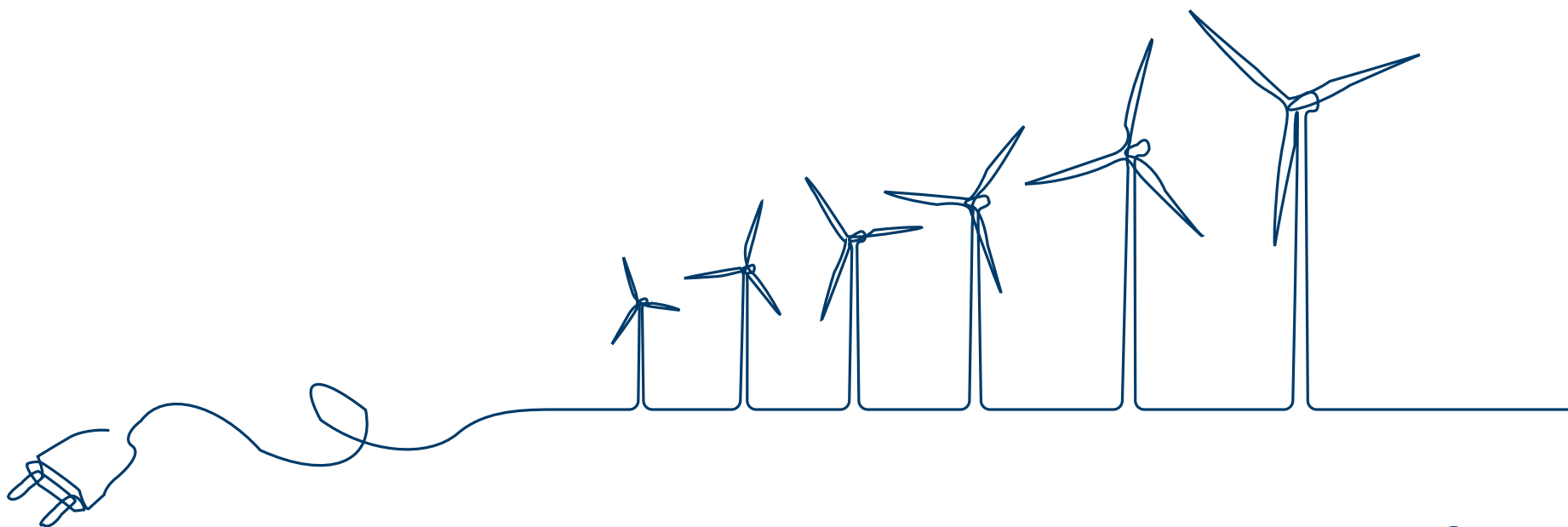


Bron: BRUGEL - BruSim

Figuur 7: Aanbiedingen per gewest in België - huishoudelijk



Bronnen: Gegevens dec. 2023 - voor het BHG - BRUGEL - Observatorium van de elektriciteits- en gasprijzen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest - Voor Vlaanderen en Wallonië - InfographResNL.pdf (creg.be)



2.2. PRIJZEN IN HET BHG EN IN DE ANDERE GEWESTEN

Uit de grafiek hieronder, die voor elk gewest de prijzen, inclusief retributie, van de goedkoopste aanbiedingen⁸ voor elektriciteit en gas toont, kunnen we afleiden dat de energiecomponent duurder is in Brussel dan in Vlaanderen en Wallonië. Brusselse klanten betalen het meest voor de energie die ze verbruiken en sommige van de goedkoopste producten die in de andere gewesten beschikbaar zijn, bestaan niet meer in het BHG.

Uit een analyse van de beschikbare aanbiedingen in de drie gewesten blijkt dat sommige leveranciers voor hetzelfde product afhankelijk van het gewest verschillende prijzen aanbieden voor de energiecomponent (in €/kWh) van de factuur. Sommige leveranciers hebben bovendien de prijs van hun aanbiedingen alleen voor het BHG verhoogd. De prijzen in het Vlaams Gewest zijn de gunstigste van de drie gewesten.

Figuur 8: Prijsvergelijking⁹ van de commodity van de goedkoopste producten per gewest¹⁰



Bron: CREG feb. 24

⁸ Gegevens bijgewerkt in februari 2024.

⁹ Variabele prijzen.

¹⁰ Berekening gebaseerd op een elektriciteitsverbruik van 3.500 kWh en een gasverbruik van 17.000 kWh.

2.2.1 Marktsegmentatie per gewest op basis van de kostprijs van het energieproduct (goedkoopste producten per gewest)

In Vlaanderen en Wallonië tellen we tot 10 van de duurste producten, terwijl er in Brussel maar 5 van de duurste producten zijn.

Voor elektriciteit:

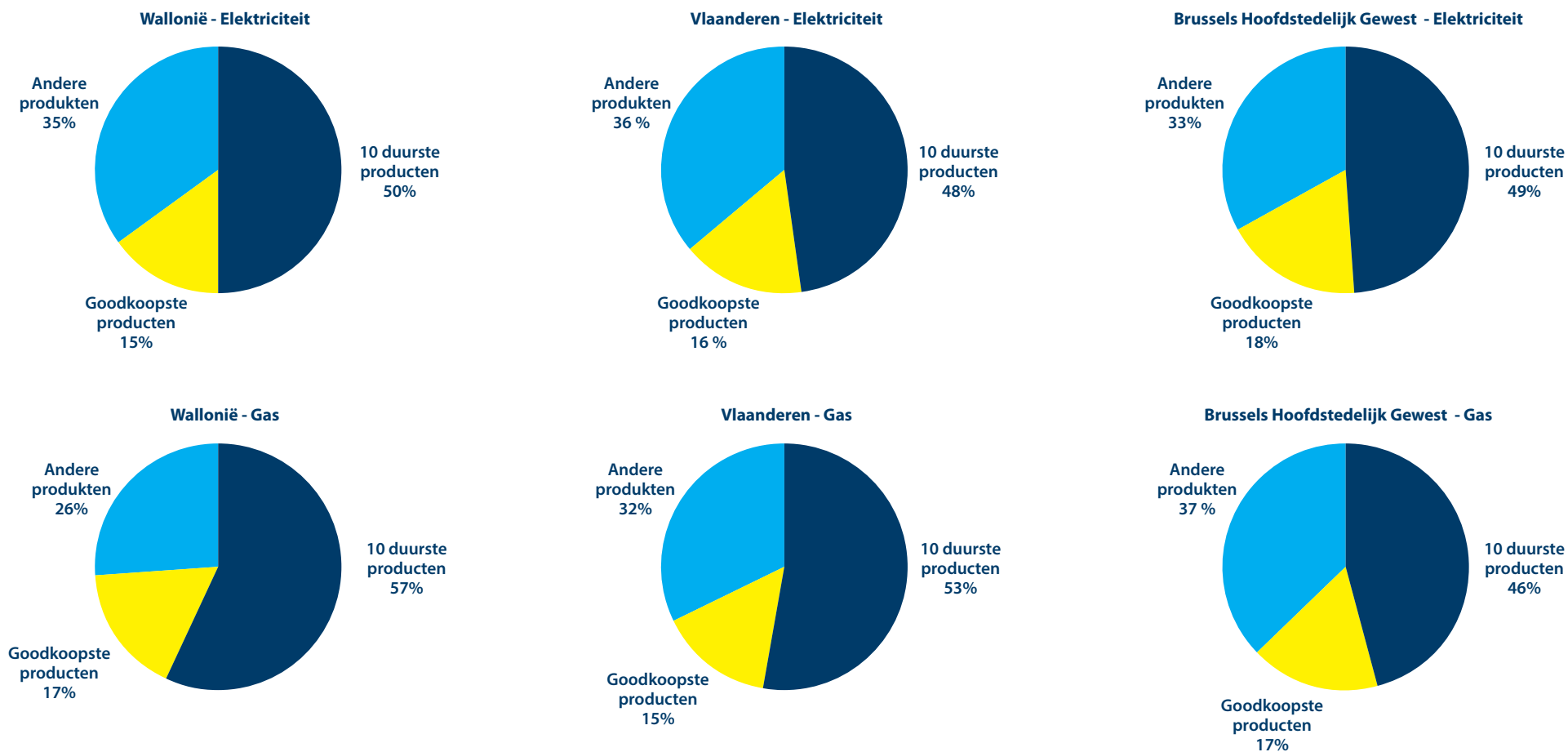
- De goedkoopste producten vertegenwoordigen 18% van de markt in Brussel, 16% in Vlaanderen en 15% in Wallonië.
- De duurste producten vertegenwoordigen 50% van de markt in Wallonië, 49% in Brussel en 48% in Vlaanderen.

Voor gas:

- De goedkoopste producten vertegenwoordigen 17% van de markt in Brussel en in Wallonië, en 15% in Vlaanderen.
- De duurste producten vertegenwoordigen 57% van de markt in Wallonië, 53% in Vlaanderen en 46% in Brussel.

Het Waals Gewest zou meer aantrekkingskracht uitoefenen op de leveranciers omdat er grotere marktaandelen van de duurste energieproducten zijn. Het Brussels Gewest telt het grootste percentage marktaandelen van de goedkoopste producten. Deze vaststelling zou een obstakel kunnen vormen voor de leveranciers en een weerspiegeling kunnen zijn van een precair sociaal weefsel. Als de percentages duidelijk verschillen van die in de naburige gewesten, kan dit ook wijzen op een beter geïnformeerde Brusselse bevolking.

Figuur 9: Productsegmentatie per gewest¹¹



Bron: <https://www.creg.be/nl/publicaties/studie-f2605> - Gegevens van de CREG van maart 2023

¹¹ Gegevens van de CREG van maart 2023

2.3. EVOLUTIE VAN DE FACTUUR VAN HUISHOUDELIJKE VERBRUIKERS

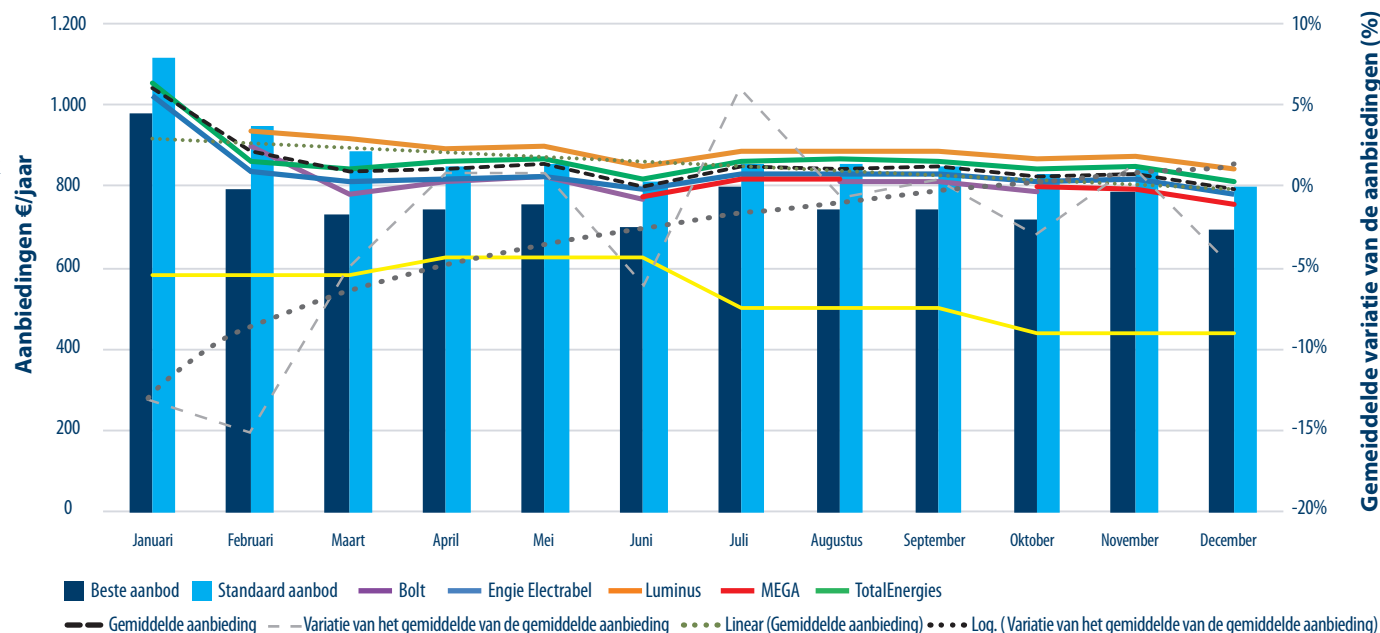
2.3.1 Elektriciteit

In 2023 is de elektriciteitsfactuur van de huishoudelijke afnemer over het algemeen gedaald. Dat jaar zagen we ook een gedifferentieerde positie van bepaalde leveranciers zoals POWER ONLINE (MEGA) en BOLT: de eerste positioneerde zich uitsluitend binnen het segment van de groepsaankopen en de tweede was actiever binnen het segment van de prosumenten. Onderstaande grafiek, die de evolutie toont voor de mediane klant in Brussel van het gemiddelde aanbod, het voordeligste aanbod en het standaardaanbod van elke leverancier, benadrukt deze vaststellingen. De variatie (tussen januari en december) van het gemiddelde van de aanbiedingen bedroeg voor ELECTRABEL (ENGIE) -23,7%, voor TOTALENERGIES POWER & GAS BELGIUM -23,2%, voor BOLT -15,1%, voor LUMINUS -9,9% en voor MEGA -2,4%. Een algemene neerwaartse trend in twee fasen, die wijst op een terugkeer naar de normalisering na de pieken veroorzaakt door de crisis, met een scherpere daling in de eerste helft van het jaar dan in de tweede (zie variatiecurve voor het gemiddelde van de gemiddelde aanbiedingen).

De gemiddelde jaarlijkse factuur van een mediane huishoudelijke klant¹² bruxellois en 2023 se décompose tel que dans le graphique ci-dessous.

In Brussel is de gemiddelde elektriciteitsfactuur voor een mediane verbruiker met 37% gedaald tussen 2022 (€ 1.275 incl. btw) en 2023 (€ 802,11 incl. btw).

Figuur 10: Evolutie van de factuur van een mediane afnemer (2036 KWh) van elektriciteit in 2023¹³ - Elektriciteit



Bron: Brugel - NB: Gemiddelde van de aanbiedingen = gemiddelde van de aanbiedingen van de leveranciers in het BHG.

De belangrijkste posten op de elektriciteitsfactuur zijn nog steeds:

- Energie: deze post is aanzienlijk gedaald ten opzichte van 2022, toen die nog 74% van de factuur vertegenwoordigde, tegenover 52% in 2023 (nog steeds meer dan de helft van de totale factuur).
- Distributie: goed voor 25% van het factuurbedrag in 2023, tegenover 15% in 2022.

- De federale bijdrage vertegenwoordigt in 2023 13% van de totale elektriciteitsfactuur, tegenover 3% in 2022. Deze component, die vroeger afhankelijk was van de hoeveelheid energie die door de eindklant werd verbruikt, is sinds de crisis van 2022 omgezet in een accijnsrecht¹⁴. Deze verhoging compenseert het verlies dat wordt veroorzaakt door het handhaven van de btw van 6% voor de energiefacturen.

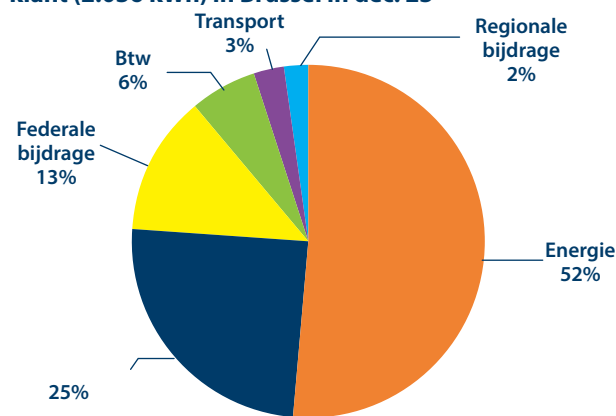
¹² Gemiddeld verbruik van 2036 KWh.

¹³ Bron: Mediane afnemer, verbruik van 2.036 kWh. De gegevens in de grafieken komen van Brugel - Prijzenobservatorium - Beschikbare aanbiedingen op de markt & Standaardaanbod vs. voordeligste aanbod & Standaardaanbod vs. sociaal tarief. Variabele prijs.

¹⁴ De programmawet van 27 december 2021 schrapt de federale bijdragen voor elektriciteit en aardgas en verving ze door een speciaal accijnsrecht op elektriciteit en een speciaal accijnsrecht op aardgas."

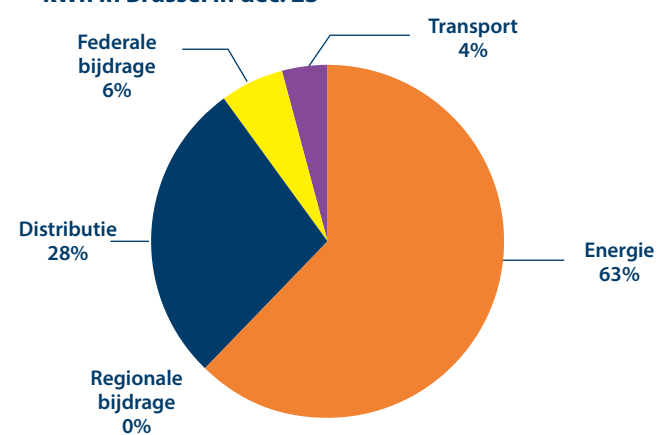
De factuur voor een professionele klant heeft dezelfde componenten (met uitzondering van de btw, die er niet in is opgenomen) en de volgorde van belangrijkheid van die posten is dezelfde als op de factuur voor een huishoudelijke klant.

Figuur 11: Componenten van de gemiddelde jaarlijkse elektriciteitsfactuur van een mediane huishoudelijke klant (2.036 kWh) in Brussel in dec. 23



Bron: BruSim

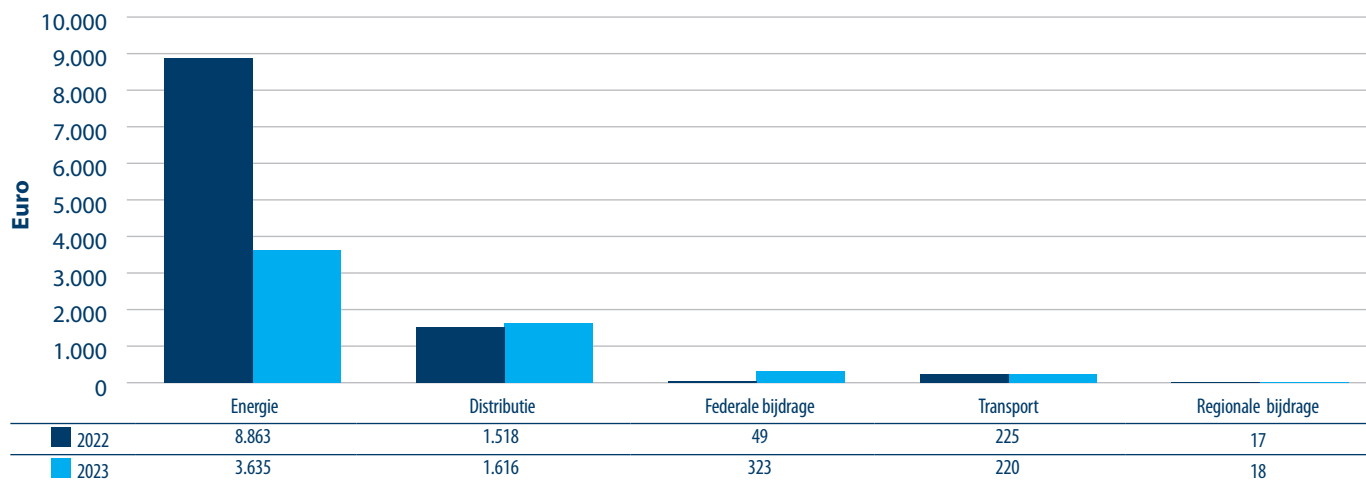
Figuur 12: Componenten van de gemiddelde jaarfactuur voor elektriciteit van een professionele klant - 20.000 kWh in Brussel in dec. 23



Bron: BruSim

De totale factuur voor professionele klanten is bijna gehalveerd, van € 10.672 in 2022 naar € 5.812 in 2023. Deze daling is voornamelijk toe te schrijven aan de energiecomponent, die 62,5% van het factuurbedrag uitmaakt in 2023, tegenover 83% in 2022 en 60% in 2021. We kunnen stellen dat zowel de professionele als de huishoudelijke klanten profiteren van de kalmere markten.

Figuur 13: Evolutie van 2022 tot 2023 van de componenten van de gemiddelde jaarfactuur voor elektriciteit van een professionele klant - 20.000 kWh in Brussel in dec. 23



Bron: BruSim

2.3.2 Gas

Voor de mediane huishoudelijke afnemer (12.728 kWh) bestaat de gasfactuur uit de volgende zes delen, in afnemende volgorde van belangrijkheid:

1. de energie, die doorgaans bestaat uit een vast bedrag (in € per jaar) en een variabel bedrag (in € per kWh) dat van leverancier tot leverancier verschilt;
2. de btw van 6%;
3. het gedeelte distributie, dat het volgende omvat:
 - a) de kosten gedragen door de gewestelijke distributienetbeheerder SIBELGA voor de uitvoering van zijn opdrachten;
 - b) de gemeentelijke wegenisretributie;
 - c) de openbare dienstverplichtingen;
4. de federale bijdrage;
5. de transmissiekosten gedragen door de nationale transmissienetbeheerder Fluxys;
6. de gewestelijke bijdrage (art. 20septiesdecies van de Gasordonnantie).

Tussen 2022 en 2023 is de energiecomponent gedaald, zowel voor de huishoudelijke¹⁵ als voor de professionele klanten¹⁶. De distributiecomponent is iets meer dan verdubbeld¹⁷ voor beide segmenten, en de overige componenten zijn ook proportioneel hoger (met uitzondering van de btw, die niet is vermeld op de professionele facturen). Het cumulatieve effect van de verlaging van de energiecomponent (en proportioneel, voor de huishoudelijke klanten, van het btw-bedrag op de totale factuur) betekent dat de gasfacturen in 2023 bijna de helft bedragen van de facturen van 2022, en dit zowel voor particulieren¹⁸ als voor het professionele segment.

¹⁵ Zie figuur 14: 85 % van de totale factuur in 2022 versus 67 % van de totale factuur in 2023.

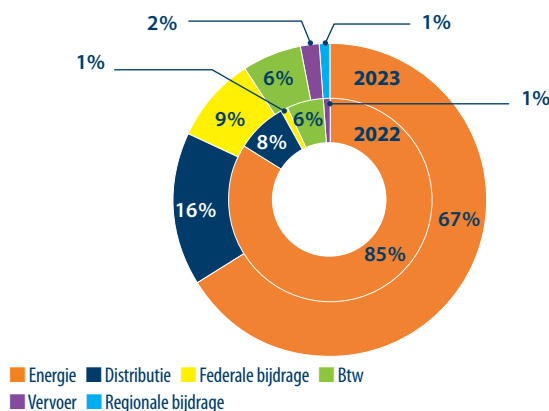
¹⁶ Zie figuur 15: 92 % van de totale factuur in 2022 versus 81% van de totale factuur in 2023.

¹⁷ 16 % van de totale factuur in 2023 versus 8 % van de totale factuur in 2022.

¹⁸ Voor de mediane residentiële klanten stijgt de totale factuur van € 2.495 in december 2022 tot € 1.267 in december 2023.

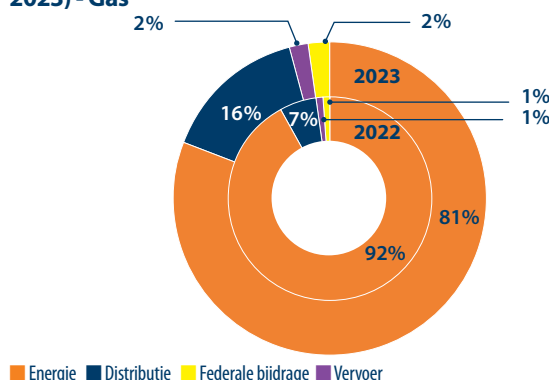
¹⁹ Voor een verbruik van 3.500 kWh voor elektriciteit en 17.000 kWh voor gas.

Figuur 14: Componenten van de gemiddelde jaarlijkse gasfactuur van een mediane huishoudelijke klant in Brussel (dec. 2023) - Gas



Bron: Brusim - Mediane huishoudelijke klant, verbruik in december van 12.728 kWh

Figuur 15: Componenten van de gemiddelde jaarlijkse gasfactuur van een professionele klant in Brussel (dec. 2023) - Gas



Bron: Brusim - Professionele klant, gasverbruik in dec. 2023 van 100.000 kWh

2.4. EVOLUTIE VAN HET SOCIAAL TARIEF

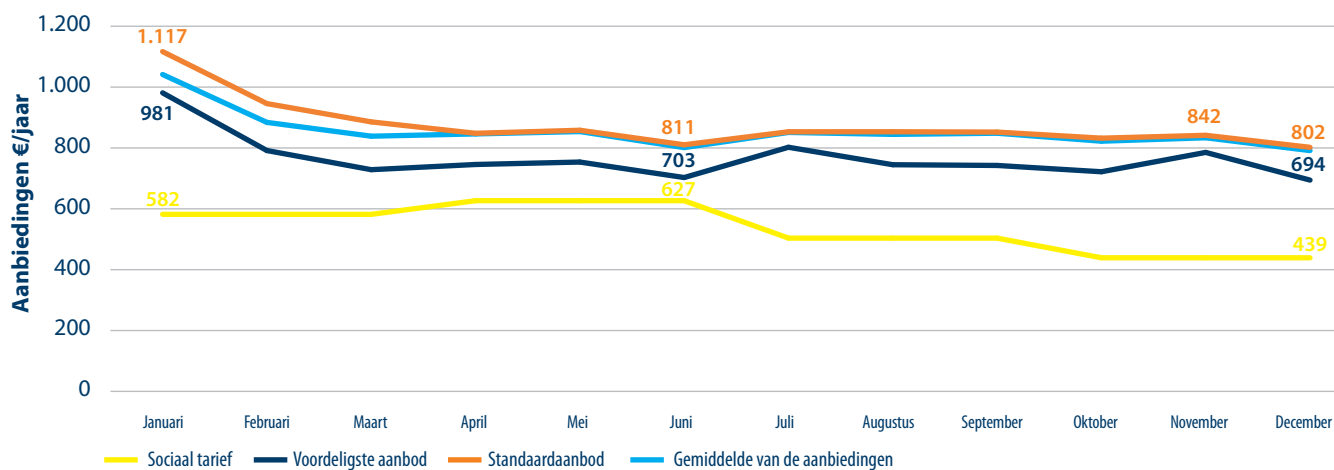
Het sociaal tarief, dat tot 1 juli 2023 van toepassing was op 27% van de Brusselse huishoudens en vervolgens op 14% na de beslissing van de Federale Regering om de RVT niet langer in aanmerking te laten komen, daalt tussen januari en december 2023 ook met 25%. Dit sociaal tarief blijft competitief:

- vergeleken met het meest voordelige aanbod (verschil van € 255,3 in december 2023)¹⁹,
- ten opzichte van het standaardaanbod (verschil van € 363 in december 2023),
- en is goed voor 55% van het gemiddelde van het gemiddelde aanbod van € 791,39 in december 2023.

Onderstaande grafieken tonen de evolutie voor de mediane klant van het sociaal tarief in Brussel, het standaardaanbod, het voordeligste aanbod, de potentiële besparingen en het gemiddelde van de gemiddelde aanbiedingen van de leveranciers. Ze brengen het volgende aan het licht:

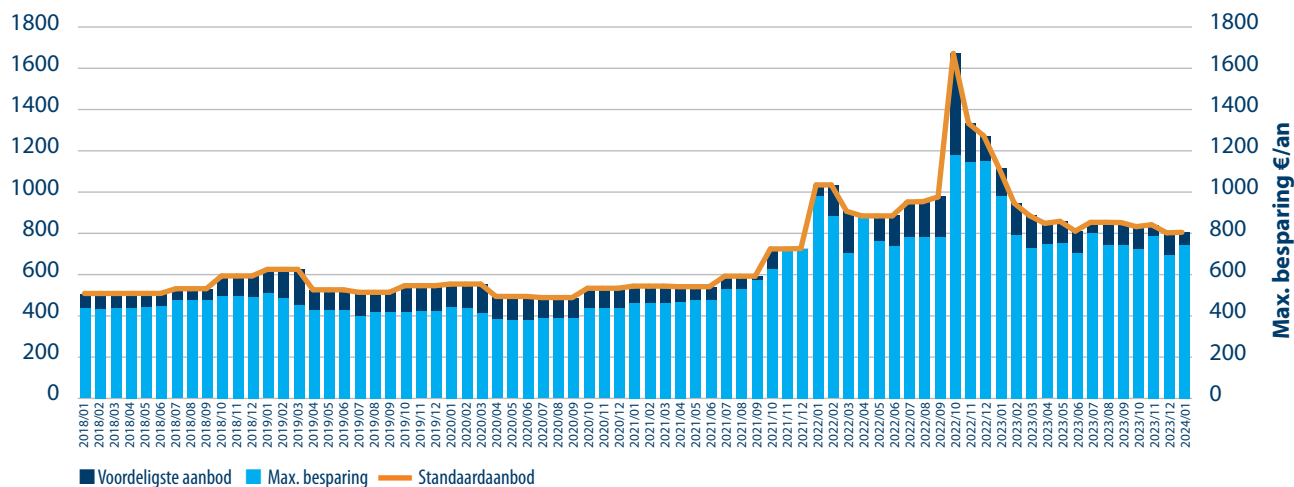
- Het fenomeen van de daling in twee fasen die hierboven al werd vermeld: een zeer scherpe daling in de eerste helft van het jaar, gevolgd door een vertraging of zelfs een stabilisatie in de tweede helft van 2023. Aanbiedingen die nog steeds boven het niveau van vóór de energiecrisis van 2021 liggen.
- Als gevolg van deze verlaging zal de potentiële winst (besparing of verschil) tussen de standaardaanbieding en de voordeligste aanbieding eerder dalen in de eerste helft van het jaar (delta 01/2023 = € 136) en stabiel worden in de tweede helft (delta 6/23 = delta 12/23 = € 108).
- Een sociaal tarief dat lager en aantrekkelijker is dan de andere tarieven. Deze situatie heeft een bijzondere impact op de gewestelijke beschermde klanten die door SIBELGA tegen het sociaal tarief worden bevoorrad.

Figuur 16: Vergelijking tussen de evolutie van het sociaal tarief, het voordeligste aanbod, het standaardaanbod en het gemiddelde van de prijzen in 2023 - Elektriciteit²⁰



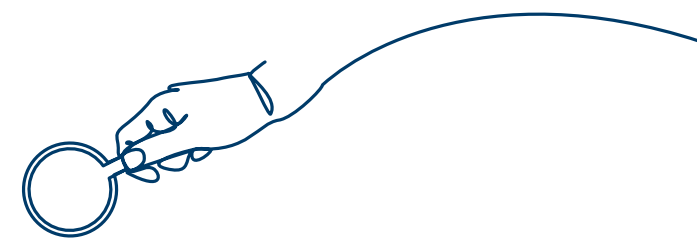
Bron: BRUGEL

Figuur 17: Voordeligste aanbod ten opzichte van standaardaanbod (prijzen incl. btw)



Source : BRUGEL

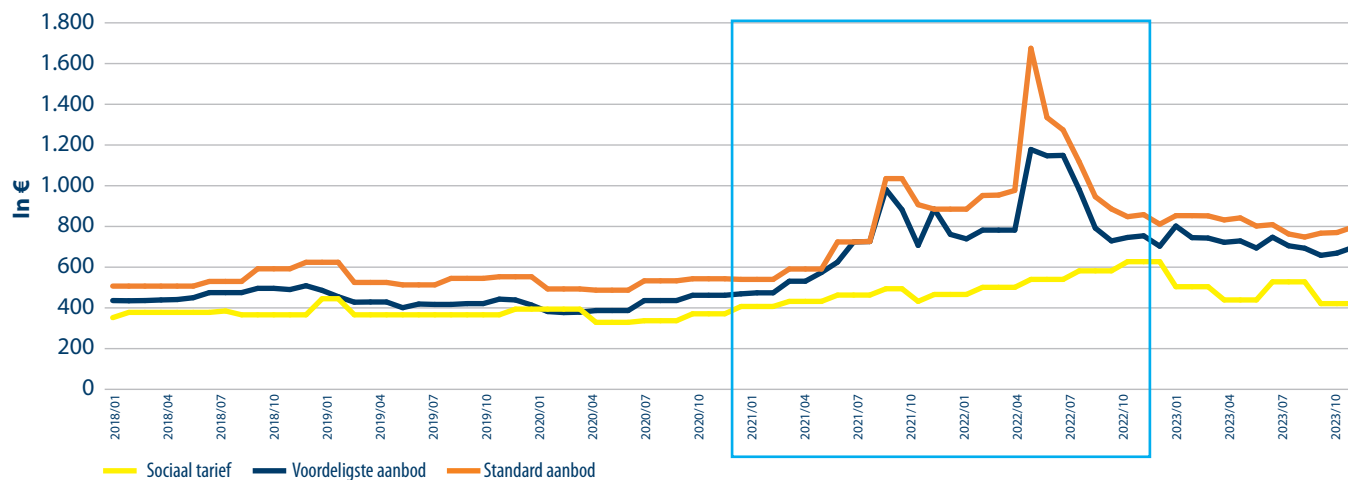
²⁰ Mediane afnemer



Als we kijken naar de evolutie van het sociaal tarief tussen 2018 en 2023 in vergelijking met het standaardtarief en het voordeligste tarief, zien we dat het sociaal tarief nog steeds een belangrijke rol vervult als tariefbescherming voor de doelgroep, ongeacht of we kijken naar het hoogtepunt van de energiecrisis is van 2021 tot 2022 of naar 2023.

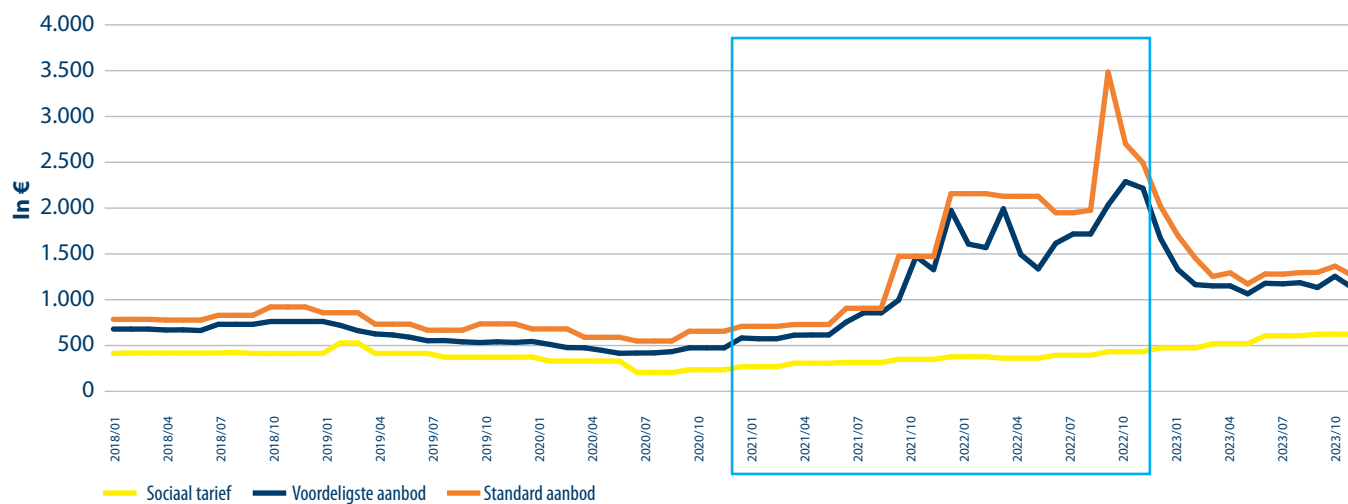
Figuur 18: Evolutie van het sociaal tarief tussen 2018 en 2023 - huishoudelijke afnemer

Evolutie sociaal tarief - Elektriciteit



Bron: BRUGEL - Mediane huishoudelijke afnemer 2.036 kWh - Elektriciteit

Evolutie sociaal tarief - Gas



Bron: BRUGEL – Mediane huishoudelijke afnemer 12 728 kWh – Gas

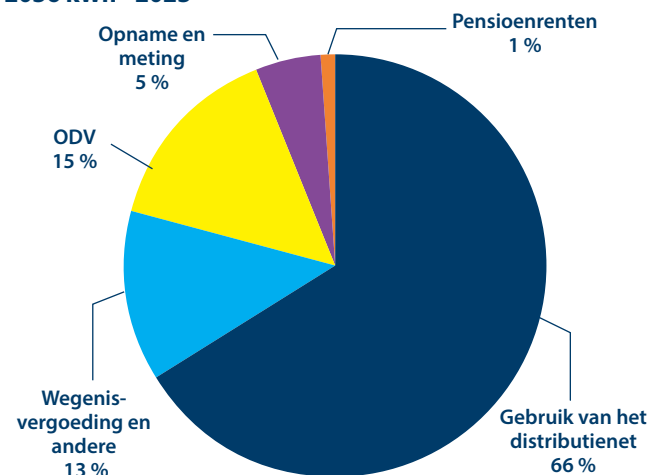
2.5. DISTRIBUTIETARIEVEN

2.5.1 Distributie van elektriciteit

Sinds 1 januari 2020 werd een capaciteitstarief voor laagspanning ingevoerd in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Dit nieuwe tarief heeft niet geleid tot een verhoging van de distributiefactuur, aangezien het proportionele tarief dienovereenkomstig werd verlaagd²¹. De invoering van deze term in de tariefstructuur maakt een betere kostenweerspiegeling mogelijk en is een eerste stap naar een tariefsysteem dat aansluit bij de energietransitie.

Onderstaande grafiek toont de uitsplitsing van de distributietarieven elektriciteit voor een klant voor laagspanning zonder piekmeting in 2023. De post 'netgebruik' is de grootste van het gedeelte distributie en vertegenwoordigt ongeveer 67% van het tarief. De meting- en tellingactiviteit vertegenwoordigt 5% van het gedeelte distributie.

Figuur 19: Uitsplitsing distributietarief LS - Elektriciteit 2036 kWh - 2023



Bij de toeslagen vertegenwoordigt de wegenisvergoeding (overgemaakt aan de gemeenten) een bedrag van ongeveer 23 miljoen euro. De billijke marge in de post 'gebruik van het distributienet' vertegenwoordigt een bedrag van ongeveer 31 miljoen euro voor 2023.

Tussen 2022 en 2023 stijgt het bedrag van het gedeelte distributiekosten (exclusief transmissie) met ongeveer 5%. Deze stijging is vooral merkbaar in het tarief voor de openbare dienstverplichtingen, dat met meer dan 18% stijgt ten opzichte van 2022, en in de tarieven voor de toeslagen (wegenisretributie, vennootschapsbelasting), die met 8% stijgen, en in de tarieven voor het gebruik van het eigenlijke distributienet, die een stijging van 3% laten optekenen. Voor meer informatie over de evolutie van de tarieven verwijzen we naar de beslissingen tot goedkeuring van het tariefvoorstel 2020-2024²² en het specifieke tariefvoorstel voor elektriciteit 2023²³

We zien hetzelfde voor een verbruiker met een jaarlijkse meteropneming en een meter met tweevoudig uurtarief. Die vaststellingen zijn opgenomen in de bijlage.

Het gedeelte met de doorrekening van de kosten voor het gebruik van het transmissienet is niet opgenomen in het eerder toegelichte distributietarief. In het Brussels Gewest is het tarief voor de facturatie van de kosten voor het gebruik van het transmissienet identiek voor alle verbruikers en in verhouding tot het verbruik. Het tarief voor de doorrekening van de eigenlijke transmissiekosten daalt sinds 2021.

Dit tarief voor het gebruik van het transmissienet vergoedt bovendien de kosten voor het gebruik van het transmissienet, en omvatte tot in 2021 ook de federale bijdrage²⁴ en de andere toeslagen die op de transmissiekosten werden toegepast. Sinds 1 januari 2022 worden de verschillende toeslagen en de federale bijdrage echter niet langer gefactureerd via de factuur van de transmissienetbeheerder, maar rechtstreeks via de leveranciers. Ze zijn dus niet meer opgenomen in onderstaande tabel.

Tabel 1: Evolutie distributietarieven – Elektriciteit 2.036 kWh jaarlijks

In euro excl. btw - afgerond	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Gebruik van het net	106	112	116	124	123	128	132
Niet-gekapitaliseerde pensioenen	3	3	3	2	2	2	2
ODV	19	22	20	23	22	24	29
Telling	12	13	13	10	10	10	10
Wegenisretributie en dergelijke (VenB, ...)	22	22	23	21	23	23	25
	162	172	175	180	180	188	198

²¹ Meer informatie hierover vindt u in de tariefmethodologie: <https://brugel.brussels/publication/document/notype/2019/fr/Methodologie-tarif-Motivations-Elec.pdf> p. 63.

²² <https://www.brugel.brussels/publication/document/beslissingen/2019/nl/BESLISSING-122bis-goedkeuring-nieuwe-tarieven-ELEK.pdf>.

²³ <https://www.brugel.brussels/publication/document/beslissingen/2022/nl/BESLISSING-214-GOEDKEUR-VOORSTEL-SPEC-TARIEVEN-ELEK-2023.pdf>.

²⁴ De federale bijdrage was een toeslag die tot 31 december 2021 werd geheven op de verbruikte hoeveelheden elektriciteit en gas. Door de programmawet van 27 december 2021 werd die bijdrage geschrapt en vervangen door een speciaal accijsrecht op elektriciteit en aardgas.

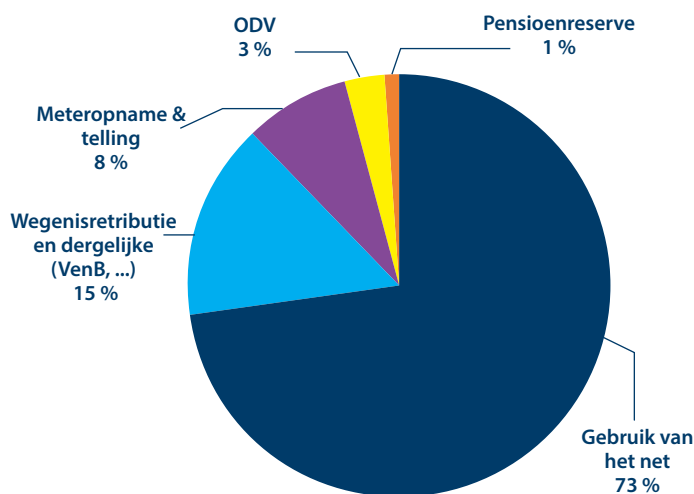
Tabel 2: Evolutie van de tarieven doorrekening gedeelte transmissie – Elektriciteit 2036 kWh jaarlijks

In euro excl. btw	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Transmissiekosten Elia	22,6	22,67	23,13	23	24,25	22,93	22,42
Toeslagen Elia	9,64	11,92	15,42	18,26	23,89	0	0
Federale bijdrage	6,96	7,02	6,82	6,41	7,07	0	0
	39,2	41,61	45,37	47,66	55,21	22,93	22,42

2.5.2 Distributie gas

Onderstaande grafiek toont de uitsplitsing van de distributietarieven gas.

Figuur 20: Uitsplitsing distributietarief - Gas - 12.728 kWh - 2023



Net als bij de elektriciteit neemt de post 'netgebruik' de grootste hap uit het gedeelte distributie (73% in 2023). De meteropname- en tellingactiviteit vertegenwoordigt 8%. De post 'telling' is niet de enige vaste post van de distributietarieven gas. Er bestaat namelijk ook een vaste post op het niveau van het netgebruik (€ 39,12 excl. btw voor een jaarlijks verbruik tussen 5.001 en 150.000 kWh in 2023). Het totale vaste gedeelte van een mediane Brusselse verbruiker bedraagt 27% van het totale bedrag van het gedeelte distributie.

Voor gas bedraagt de totale wegenisretributie ongeveer € 11 miljoen in 2023. De billijke marge voor dit fluïdum bedraagt in 2023 ongeveer 15 miljoen euro.

Voor elektriciteit en gas samen bedraagt het totale bedrag van de billijke marge en de wegenisretributie voor 2023 iets meer dan 80 miljoen euro.

Tussen 2022 en 2023 zijn de gastarieven met iets minder dan 3% gestegen, wat vooral toe te schrijven is aan het tarief voor de openbaredienstverplichtingen, dat met meer dan 95% is gestegen! Voor meer informatie over de evolutie van de tarieven verwijzen we naar de beslissingen tot goedkeuring van het tariefvoorstel 2020-2024²⁵ en het specifieke tariefvoorstel voor gas 2023²⁶.

Tabel 3: Evolutie distributietarieven – Gas 12.728 kWh jaarlijks

In euro excl. btw	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Gebruik van het net	163	167	168	145	146	145	146
Niet-gekapitaliseerde pensioenen	5	5	5	3	3	2	2
ODV	5	4	3	3	4	4	7
Telling	16	16	16	16	16	16	16
Wegenisretributie en dergelijke (VenB, ...)	28	29	28	27	28	28	29
	216	221	220	195	196	195	200

²⁵ <https://www.brugel.brussels/publication/document/beslissingen/2019/nl/BESLISSING-123bis-goedkeuring-nieuwe-tarieven-Gas.pdf>

²⁶ <https://www.brugel.brussels/publication/document/beslissingen/2022/nl/BESLISSING-213-GOEDKEUR-VOORSTEL-SPEC-TARIEV-2023-GAS.pdf>

2.6. ATRIAS EN DE MIG6

Sinds november 2021 is de kleinhandelsmarkt volledig overgeschakeld op het nieuwe intergewestelijke platform Central Market System (CMS) van ATRIAS. Dit nieuwe platform, dat de nieuwe MIG6 toepast ter vervanging van de MIG4, heeft als doel de uitwisselingen tussen marktpelers te vergemakkelijken en te harmoniseren en tegelijk rekening te houden met nieuwe functies die zijn aangepast aan de realiteit en de behoeften van de markt.

De migratie naar het nieuwe platform heeft geleid tot een slechtere werking van de markt, een situatie die regelmatig wordt opgevolgd door de regulatoren. Meer dan twee jaar na de implementatie van het CMS lijkt de situatie niet op de verhoopte manier te verbeteren. En naast de gevolgen die al door verschillende spelers zijn aangehaald, lijkt het erop dat de gevolgen van de ondervonden storingen zorgwekkende gevolgen hebben voor de betrokken verbruikers. Door vertragingen in de verwerking van de processen, zoals het doorgeven van meetgegevens en verzoeken om switches van leveranciers, is de situatie op bepaalde leveringspunten niet geregulariseerd, wat ernstige gevolgen kan hebben voor de verbruiker. Eind 2023 waren er dan ook bijna 35.000 aansluitpunten in België die onderhevig waren aan storingen in Atrias, waaronder ongeveer 800 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Daarbij komen nog de verstoorde aansluitingspunten in de informaticasystemen van de distributienetbeheerder en de leveranciers. Dit probleem wordt ook weerspiegeld in de aanzienlijke toename van klachten die via de verschillende kanalen worden ingediend.

De belangrijkste redenen voor deze vaststelling zijn de zeer lange implementatietijd, met cascade-effecten voor de markt, de complexiteit van het MIG6-protocol en, ten slotte, een gebrek aan symmetrie wat het begrip van de ondervonden problemen tussen de betrokken spelers betreft.

In het kader van de algemene bevoegdheden van de gewestelijke regulatoren om toe te zien op de goede werking van de markt en op de naleving door de DNB's van de bepalingen van de decreten/ordonnanties, besluiten en technische reglementen, werd naar aanleiding van de sectorale vaststellingen gevraagd om een structurele kwantitatieve monitoring van de processen die binnen ATRIAS worden beheerd en om de implementatie van KPI's om te zorgen voor een snelle terugkeer naar de kwaliteitsnormen van de transacties die in overeenstemming zijn met de geldende regelgeving. Hiertoe hebben de gewestelijke regulatoren binnen FORBEG een task force Atrias gevormd om de ontwikkelingen te volgen en te bespreken welke acties, ook gezamenlijke acties, moeten worden ondernomen, en om een globaler beeld te krijgen.

In een gezamenlijke brief aan de distributienetbeheerders en aan ATRIAS eisten de gewestelijke regulatoren een beter gecentraliseerd beheer van de incidenten, een snelle terugkeer naar een 'normale' werking en de invoering van een rapportering van de geblokkeerde toegangspunten, evenals een structurele rapportering over de processen die door het CMS worden beheerd. De regulatoren hebben de DNB's ook gewezen op hun verplichting om snelle, tussentijdse oplossingen te vinden voor problemen waarvan is vastgesteld dat ze een inbreuk vormen op de rechten van de verbruikers. Deze gezamenlijke brief doet geen afbreuk aan eender welke actie die de regulator zou kunnen ondernemen om er op individuele wijze voor te zorgen dat de DNB's of andere betrokken marktpelers de specifieke toepasselijke wettelijke bepalingen naleven.



3.1. ORGANISATIE VAN DE GEWESTELIJKE BESCHERMING

De Elektriciteits²⁷ en de Gasordonnantie²⁸ werden opgesteld, en nadien gewijzigd, met een bijzondere aandacht voor de bescherming van de verbruikers²⁹. Ook bij de hervorming van 17 maart 2022 van de ordonnanties werden belangrijke wijzigingen doorgevoerd³⁰.

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

De verschillende maatregelen genomen door de wetgever strekken er in de eerste plaats toe dat de verbruikers zouden kunnen beschikken over hoogstnoodzakelijke middelen, met name elektriciteit en gas, dat ze niet te maken zouden krijgen met een afsluiting en dat de administratieve kosten voor de afnemer beperkt zouden blijven.

We willen er hier aan herinneringen dat, volgens de barometer van de Koning Boudewijnstichting, 27% van de Brusselse huishoudens in brandstofarmoede leeft in 2023³¹.

3.1.1 Telefoonoproepen ten laste van SIBELGA (IUA): kwantitatieve en kwalitatieve follow-up

Deze telefonische oproep vervangt de maatregel 'installatie van een vermogensbegrenzer' en is bedoeld om klanten bewuster te maken van hun situatie.

In 2023 heeft SIBELGA 28.900 telefoontjes gepleegd naar klanten met een betalingsachterstand, van wie de namen

door de leveranciers waren doorgegeven. Bijna de helft van deze oproepen was succesvol. Er werd rechtstreeks contact opgenomen met de klant, de boodschap werd overgemaakt en er vond een uitwisseling plaats tussen de SIBELGA-medewerker en de klant. Bovendien werd in 24,8% van de gevallen een bericht achtergelaten op de voicemail van de klant en in 21,6% van de gevallen werd een e-mail naar de contactpersoon gestuurd.

Uit de kwalitatieve follow-up bleek ook dat 26% van de personen met wie contact werd opgenomen, heeft bevestigd dat ze hun situatie hadden geregulariseerd of daarmee bezig waren. Anderzijds zei 31,8% van de personen met wie contact werd opgenomen, dat ze op de hoogte waren van hun situatie en van plan waren om die te regulariseren. 26% heeft daarentegen verklaard dat ze niet op de hoogte waren van schulden bij hun leverancier. Een interessante vaststelling is dat 9% van de personen na dit telefoontje van SIBELGA heeft gevraagd om het OCMW op te hoogte te brengen van de situatie.

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

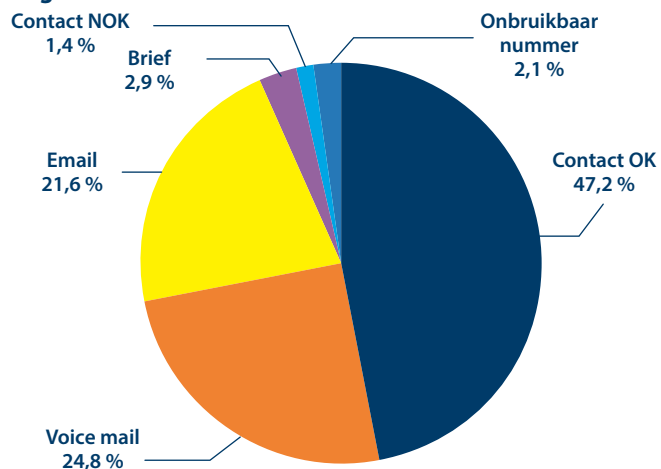
28 Ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende wegenisretributies inzake gas en elektriciteit en houdende wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels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

29 Als bijlage vindt u een samenvatting van de federale en gewestelijke beschermingsmaatregelen.

30 Ordonnantie tot wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende wegenisretributies inzake gas en elektriciteit en houdende wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de ordonnantie van 12 december 1991 houdende oprichting van begrotingsfondsen met het oog op de omzetting van richtlijn 2018/2001 en richtlijn 2019/944 (openjustice.be).

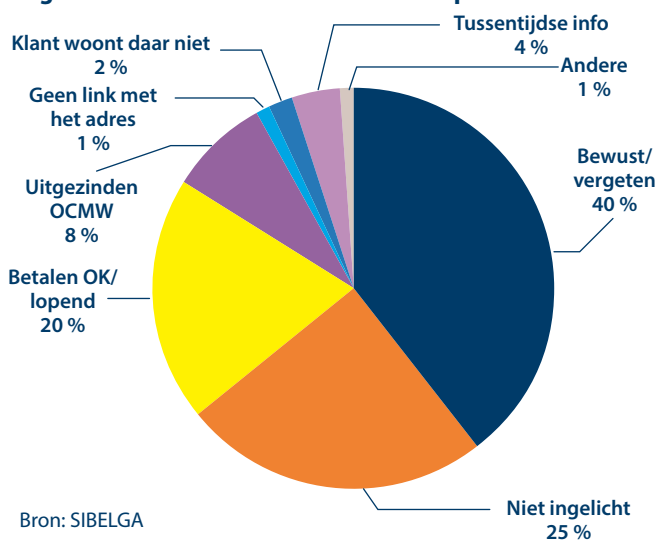
31 Er zijn drie vormen van energiearmoede. Meer gedetailleerde uitleg hierover vindt u terug in onze eerdere jaarlijkse rapporten. Bron: Koning Boudewijnstichting, *Barometer energiearmoede*, jaar 2023.

Figuur 21: IUA behandeld door SIBELGA



Bron: SIBELGA

Figuur 22: IUA en kwalitatieve follow-up



Bron: SIBELGA

3.1.2 Beschermde klanten

De Gas- en de Elektriciteitsordonnantie voorzien in een uitbreiding van het voordeel van het sociaal tarief van de federale staat tot afnemers met een betalingsachterstand die voldoen aan bepaalde voorwaarden en dit vanaf de ingebrekestelling³².

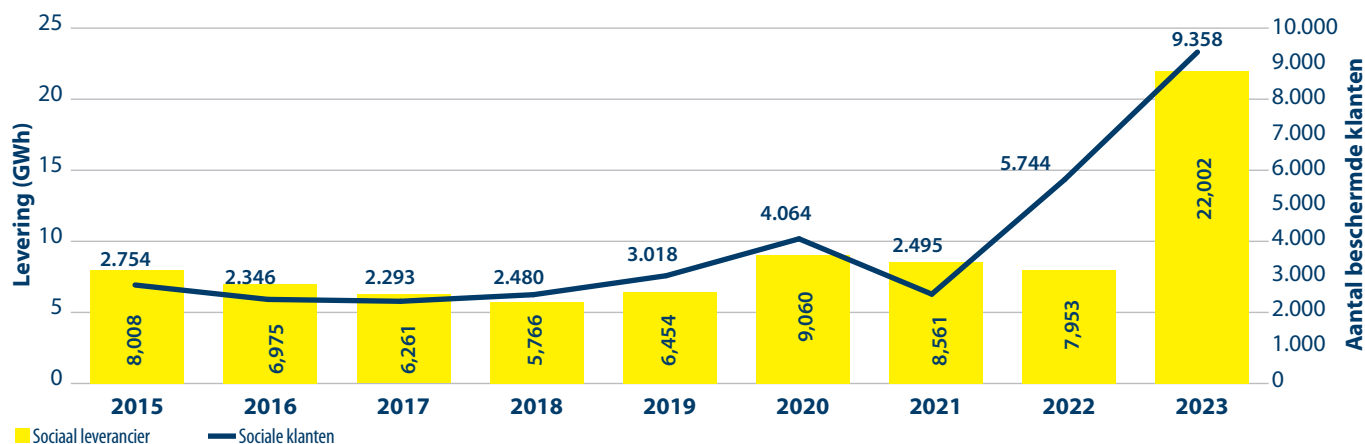
SIBELGA factureert alle beschermde klanten tegen het sociaal tarief.

3.1.2.1 Follow-up van de beschermde klanten door SIBELGA

Op 31 december 2023 leverde SIBELGA elektriciteit aan 9.358 afnemers (tegenover 5.322 in 2022) en gas aan 6.713 afnemers (tegenover 3.959 in 2022). Ter herinnering: in 2021 leverde SIBELGA als sociaal leverancier elektriciteit aan 2.495 huishoudens.

BRUGEL heeft bij verschillende gelegenheden, in de jaarverslagen en adviezen, gewezen op de geringe aantrekkelijkheid van het statuut van beschermde klant, enerzijds gelet op het inkomen van de Brusselse huishoudens, en anderzijds wegens het aantal jaarlijkse afsluitingen³³.

Figuur 23: Evolutie van de sociale levering van 2015 tot 2023



Bron: SIBELGA

³² De voorwaarden voor de toekenning van het statuut van beschermde klant worden in de bijlage voorgesteld.

³³ Advies 376 over het ontwerpbesluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering tot wijziging van het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 4 oktober 2007 houdende de nadere bepaling van de specifieke criteria en de procedure betreffende de toekenning van het statuut van beschermde afnemer door de Reguleringscommissie voor energie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. [Verslag - Advies BRUGEL](#).

3.1.2.2 Verdeling van de beschermde klanten bij de noodleverancier

Bij de hervorming van de ordonnantie van 2022 werd een nieuwe maatregel ingevoerd om de toekenning van het statuut van beschermde klant voor de begunstigten van het sociaal tarief te automatiseren. Concreet wordt deze maatregel als volgt uitgevoerd: huishoudens die het sociaal tarief genieten, en die bevoorrad worden door hun commerciële leverancier, en die een schuld hebben van minstens € 150 voor één fluïdum of van € 250 voor beide fluïda, en waarvoor sinds 60 dagen een ingebrekestelling is verstuurd, worden automatisch overgeheveld naar SIBELGA, zodat een gerechtelijke procedure of een afsluiting vermeden worden. De voorwaarden voor de duur van de bescherming zijn vergelijkbaar met de voorwaarden die gelden voor de andere toekenningskanalen.

Volgens de door SIBELGA verzamelde gegevens vond in 2022 67,7% van de toekenningen plaats via dit kanaal 'automatisering van de toekenningsvoorwaarden', tegenover 56,6% in 2022.

Voor de overige toekenningskanalen is de verdeling als volgt:

- 17% van de toekenningen van het statuut van beschermde klant wordt afgeleverd door de OCMW's.
- BRUGEL kent 12,5% van de statuten van beschermde klanten toe.
- De resterende 2,5% is afkomstig van schuldbemiddeling, RVT en de collectieve schuldregeling.

3.1.2.3 Evolutie van de sociale levering

SIBELGA leverde in 2023 als noodleverancier 22.013 MWh elektriciteit aan beschermde klanten en aan winterklanten, vergeleken met 17.952 MWh in 2021, wat overeenstemt met een daling van 22%. Het gemiddelde elektriciteitsverbruik per beleverde klant wordt geraamd op 2.675 kWh, tegenover 2.642 kWh in 2022.

Voor gas bedroeg het totale verbruik door beschermde klanten en winterklanten 67.099 MWh, wat neerkomt op een gemiddeld verbruik van 11.297 kWh/huishouden (tegenover 11.605 kWh in 2022).

3.1.2.4 Kostprijs van de sociale bevoorrading bij SIBELGA

Globaal genomen bedragen de effectieve uitgaven van de ODV voor 'beschermde klanten en winterklanten' – deze uitgaven worden gedragen door SIBELGA en vervolgens doorgerekend aan de laagspanningverbruikers – voor elektriciteit en gas € 2.656.100, waarvan het grootste deel naar de personeelskosten (40%) en de indirecte kosten (23%) gaat.

Uitgaven met betrekking tot ODO-projecten betreffen het programma voor de ontwikkeling van een unieke factuur voor beide energiebronnen en de ontwikkeling van de vereenvoudigde factuur, die tot doel heeft om aan te sluiten bij de maatregelen van de federale overheid om de energiefactuur begrijpelijker te maken voor alle verbruikers.

Bovendien is SIBELGA de enige leverancier die één factuur per fluïdum uitreikt. Dit proces zorgde voor enig onbegrip bij de klanten die gewend zijn om slechts één factuur voor gas en elektriciteit te ontvangen van hun energieleverancier.

Tabel 4: Budget van de ODV voor de activiteiten met betrekking tot de beschermde klanten, in duizend euro, in 2023

	ODO-programma 2023			Besteed einde 2023					
	Elektr.	Gas	Totaal	Elektr.	Budget	Gas	% budget	Totaal	% budget
Personeel	691,1	372,1	1.063,3	668,0	96,6%	359,7	96,6%	1.027,6	96,6%
Rechtstr. werkingskosten & Invordering	223,2	120,2	343,4	136,8	61,3%	74,5	62,0%	211,3	61,5%
Onrechtstreekse kosten	547,2	294,6	841,9	534,1	97,6%	287,6	97,6%	821,7	97,6%
ODO-project ³⁴	117,4	63,2	180,6	387,1	329,8%	208,4	329,8%	595,6	329,8%
Totaal	1.578,9	850,2	2.429,1	1.725,9	109,3%	930,2	109,4%	2.656,1	109,3%

Bron: SIBELGA

34 ODO = Openbare dienstopdrachten.

Bovendien bedragen de energiekosten ten laste van SIBELGA voor de bevoorrading van de sociale klanten € 9.606.800 (elektriciteit en gas). De bijdrage van de CREG voor de klanten die onder het federaal sociaal tarief vallen, werd verhoogd tot € 5.109.344 Eind 2023 genoot 44,7% van de gezinnen die door SIBELGA worden bevoorrad, het federaal sociaal tarief.

3.1.2.5 De schulden van 'beschermden klanten' bij SIBELGA

SIBELGA maakt een onderscheid tussen de schulden van de 'actieve' klanten, namelijk zij die worden bevoorrad onder

het stelsel van 'Brusselse beschermden klant', en die van de 'inactieve' klanten (die niet meer door SIBELGA worden bevoorrad) omdat ze naar hun commerciële leverancier zijn teruggekeerd, van leverancier zijn veranderd of zijn verhuisd.

In 2023 had 63% van de 'actieve' beschermden klanten schulden bij de noodleverancier (tegenover 29,90% in 2022). Dit verschil kan worden verklaard door de stijging van het aantal beschermden klanten via het kanaal 'automatisering' in november 2022, die dus, in voorkomend geval, niet de tijd hadden om schulden aan te gaan bij SIBELGA. In 2021 had 57,7% van hen een betalingsachterstand bij hun sociaal leverancier.

Hoewel het percentage klanten met een betalingsachterstand in 2023 vergelijkbaar is met dat in 2022, is het vermeldenswaard dat dit percentage sterk is gestegen en vooral dat de gemiddelde bedragen ook sterk zijn gestegen. Dit is voornamelijk toe te schrijven aan het toekenningskanaal in verband met de automatisering van het statuut van de begunstigen van het sociaal tarief. Er is immers vastgesteld dat het betalingspercentage momenteel minder dan 45% bedraagt, terwijl het ongeveer 70% bedraagt voor klanten die via een ander kanaal binnenkomen.

Meer gerichte informatie voor deze klanten zodra ze naar SIBELGA worden overgeheveld, zonder de eerste voorschotfactuur af te wachten, bijvoorbeeld via een gepersonaliseerd telefoongesprek, zou het mogelijk maken om huishoudens bewust te maken van de voordelen en kosten die verbonden zijn aan hun nieuwe statuut.

Er moet ook worden opgemerkt dat alle bovenstaande elementen een grote impact hebben op het bedrag van de onbetaalde facturen in absolute waarde. Zo zal het gecumuleerde bedrag van de onbetaalde facturen (op het totale gefactureerde bedrag van 2009 tot 2023) voor de categorie beschermden klanten elektriciteit (actieve en inactieve) eind 2023 meer dan € 5.000.000 bedragen, tegenover minder dan € 2.700.000 eind 2022.

Bijgevolg kan het aangewezen zijn om deze evolutie van de schuldenlast van de door SIBELGA beleverde klanten van nabij op te volgen. De opvolgings- en invorderingsprocedures die voorheen werden ingevoerd om een portefeuille van 2.000 klanten te dekken, kunnen ongeschikt blijken om 10.000 klanten te dekken.

Tabel 5: Cumulatieve schuldgraad van 2009 tot 2023 voor de actieve en de inactieve klanten

	Type	Gefactureerd bedrag (euro)	% betaald	% onbetaalde schuld actieve klant	% onbetaalde schuld inactieve klant
Beschermden klanten (actieve en inactieve)	Elektriciteit	23.945.329	78,38%	8,13%	13,49%
	Gas	18.653.695	80,46%	5,47%	14,07%
Winterklanten (actieve en inactieve)	Elektriciteit	1.394.029	31,32%	2,59%	66,09%
	Gas	1.154.287	32,55%	2,79%	64,66%
EOC-klanten (actieve en inactieve)	Elektriciteit	690.562	41,24%	2,73%	56,03%
	Gas	356.393	44,96%	2,80%	52,24%
Klanten Garantie (actieve en inactieve)	Elektriciteit	55.688	49,39%	38,13%	12,48%
	Gas	22.236	53,20%	33,05%	13,75%

Bron: SIBELGA

3.1.2.6 Totale kosten van de energiebevoorrading ten laste van SIBELGA

Tabel 6: Kostprijs van de bevoorrading van de beschermde klanten (in duizend euro)

	ODO-programma 2023			Besteed einde 2023					
	Elektr.	Gas	Totaal	Elektr.	Budget	Gas	Budget	Totaal	Budget
Facturatie aan de klanten	-3.619,0	-1.422,7	-5.041,7	-5.862,6	162,0%	-2.794,7	196,4%	-8.657,3	171,7%
Oninbare schuldvorderingen (tegenboekingen & voorzieningen)	617,1	242,6	859,7	536,3	86,9%	198,2	81,7%	734,5	85,4%
Energieaankopen (met inbegrip van retributies en toeslagen)	3.558,7	2.801,1	6.359,9	5.579,2	156,8%	4.027,6	143,8%	9.606,8	151,1%
Prijzen Aankoop-Verkoop: tenlasteneming door het Federaal Fonds	-1.788,3	-3.745,0	-5.533,3	-1.572,0	87,9%	-3.537,3	94,5%	-5.109,3	92,3%
Uitgaven die niet worden doorberekend aan de beschermde klanten	228,6	73,6	302,2	339,9	148,7%	170,1	231,1%	510,0	168,8%
Totaal	-1.002,9	-2.050,3	-3.053,3	-979,1	97,6%	-1.936,2	94,4%	-2.915,3	95,5%

3.1.2.7 Beheer van de dienst beschermde klanten bij BRUGEL

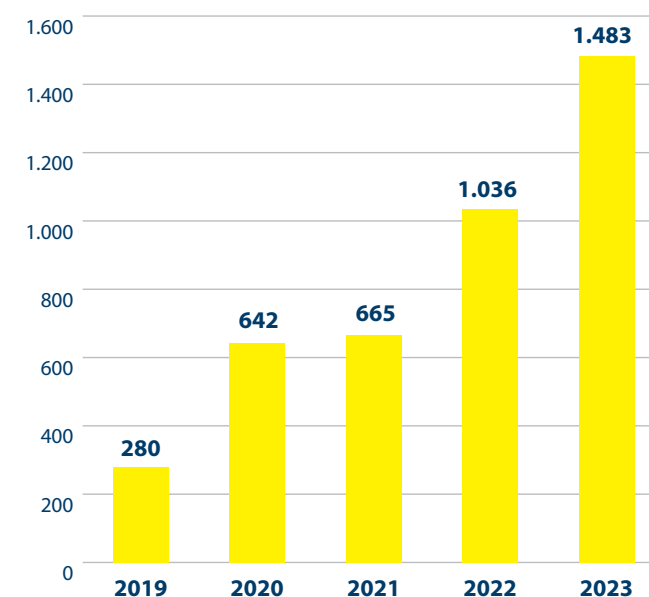
De dienst stelt twee voltijdse equivalenten tewerk, opgeleid en geïntegreerd in het Waakzaamheidsnetwerk, dat de verschillende sociale actoren van het BHG verenigt. De dienst ontvangt aanvragen voor het beschermd statuut, analyseert ze, neemt contact op met de aanvrager als het dossier onvolledig is, rondt het al dan niet toekennen van het statuut af en brengt de aanvrager op de hoogte.

Naast de opvolging van de dossiers van de beschermde klanten speelt deze dienst een belangrijke rol in de informatieverstrekking en opleiding ten aanzien van de Brusselse verbruikers, de sociale organisaties of de OCMW's. De dienst behandelt een groot aantal vragen over het sociaal tarief, de energiefactuur, de vergelijker, de sociale maatregelen die zowel door het Gewest als door de federale overheid worden ingevoerd, de aanvragen of de follow-up van betalingsplannen, verhuizingen enz.

In 2023 ontving de mailbox die voor deze opdracht is voorbehouden, meer dan 6.000 e-mails. Deze dienst is een referentiepartner geworden voor veel verenigingen en zelfs voor sommige OCMW's. De directe aanvragen van het statuut door deze organisaties zijn goed voor meer dan 30% van de aanvragen.

Bovendien is de dienst beschermde klanten van BRUGEL, met zijn rechtstreekse lijn naar de leveranciers, SIBELGA en bepaalde organisaties, in staat om complexe problemen op te lossen in het belang van het huishouden, met inachtneming van het kader van zijn bevoegdheden.

Figuur 24: Evolutie van het aantal beschermde klanten via BRUGEL van 2019 tot 2023



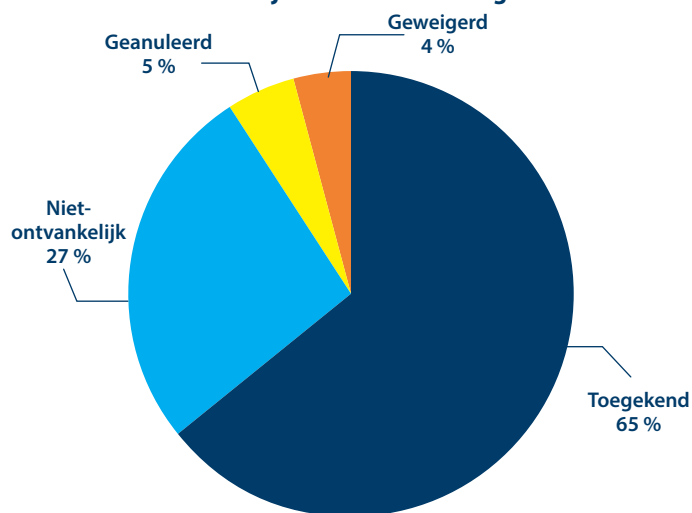
3.1.2.7.1 Kwantitatieve analyse van de opdracht inzake de beschermde klant

De volgende analyse gebruikt gegevens en statistieken betreffende de dossiers van beschermde klanten die aan BRUGEL werden overgemaakt. Deze gegevens zijn vrij beschikbaar op de website van BRUGEL³⁵.

In 2023 ontving BRUGEL 1.480 aanvragen voor het statuut van beschermde klant, tegenover 1.010 in 2022, met andere woorden een stijging van 46%. Bovendien heeft BRUGEL in 2023 het statuut van beschermde klant toegekend aan 967 gezinnen, ten opzichte van 570 in 2022, wat een stijging is van meer dan 41%. Dat hoge toekenningspercentage is hoofdzakelijk te verklaren door het veranderende profiel van de aanvragers. Door de verhoging van de plafonds worden nu personen met een beroepsinkomen of een pensioen bereikt. Zij begrijpen de toekenningsprocedure beter en kunnen gemakkelijker de gevraagde documenten verstrekken. De doorlooptijd van die dossiers is dus korter.

Het jaar 2023 wordt bovendien gekenmerkt door de voortzetting van de hoge prijzen die in 2022 werden toegepast. Veel huishoudens hebben regularisatiefacturen ontvangen voor contracten met variabele prijzen waarvan de maandelijkse termijnen niet waren verhoogd.

Figuur 25: Status van de dossiers van beschermde klanten die in 2023 bij BRUGEL werden ingediend



Bron: BRUGEL

De bovenstaande figuur toont de status van de inkomende dossiers.

Van de 1.480 ingediende dossiers:

- kreeg 65% het statuut toegekend,
- werd 27% niet-ontvankelijk verklaard wegens onvolledigheid of laattijdigheid,
- werd 5% geannuleerd door de afnemer na een betaling van de schuld of na een verandering van leverancier, en
- werd 4% afgesloten met een met redenen omklede weigering omdat de inkomsten te hoog waren om in aanmerking te kunnen komen.

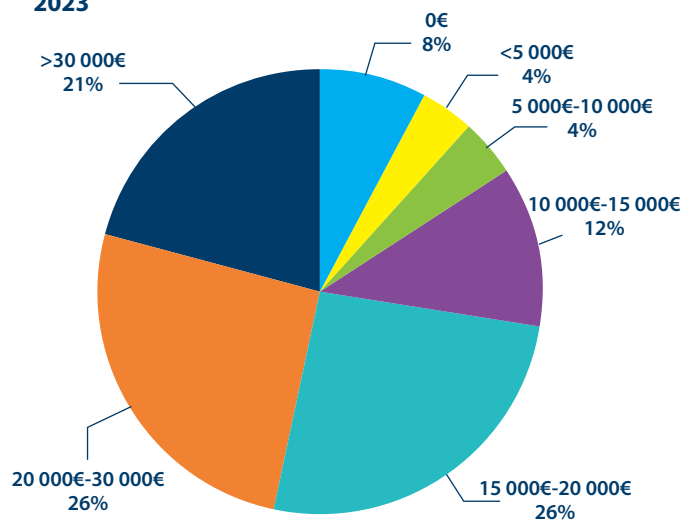


35 <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiYWZjMzdmMTUtZDAzYy00ODU4LWJlYjAtNTNkYjg2YzA3LWRhZGUtNDkyMC1hYzEzLWlwZWZhZDZiMmM5NSIsImMiOj9>

3.1.2.7.2 Inkomens van de huishoudens

Onderstaande figuur toont de inkomensverdeling van de huishoudens die in de loop van 2023 het statuut van beschermde klant hebben gekregen bij BRUGEL. 57% van de huishoudens die het statuut hebben gekregen, had een inkomen van meer dan € 20.000. Van deze groep heeft 24% van de huishoudens een inkomen tussen € 20.000 en € 30.000 en 21% een inkomen van meer dan € 30.000.

Figuur 26: Verdeling van het inkomen van de huishoudens met het statuut van beschermde klant in 2023



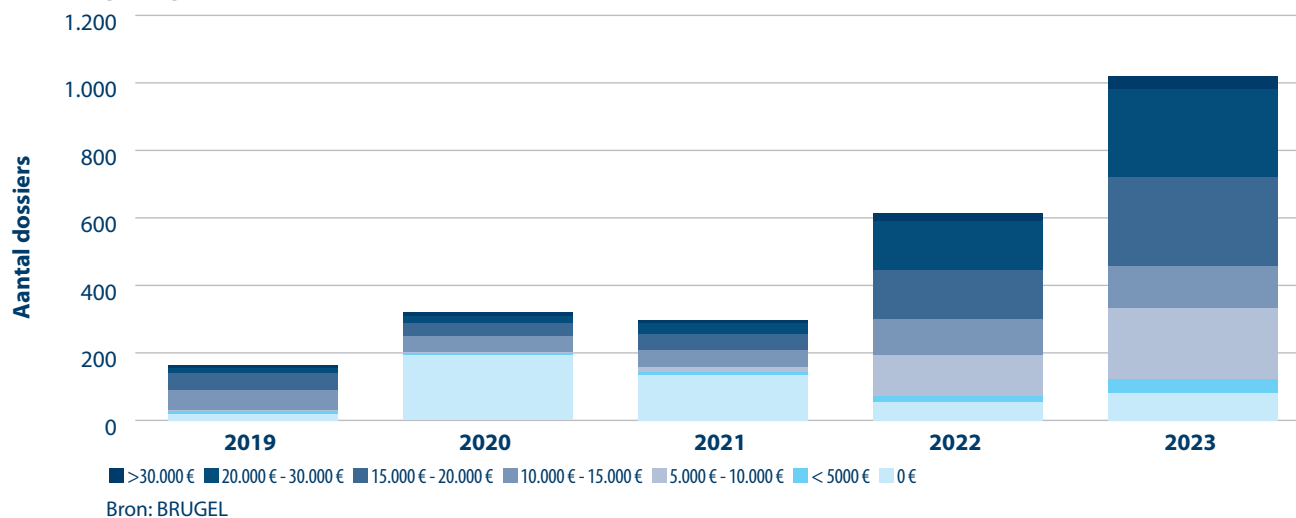
Bron: BRUGEL

Onderstaande figuur toont de evolutie van de inkomensverdeling van de huishoudens die tussen 2019 en 2023 het statuut van beschermde klant hebben gekregen bij BRUGEL. We stellen een belangrijke evolutie vast in de verdeling van de huishoudens volgens hun inkomen. De daling van het aantal beschermde klanten uit lagere inkomensgroepen is te verklaren door de uitbreiding van de begunstigden van het federaal sociaal tarief³⁶. Deze daling werd ruimschoots gecompenseerd door een toename van het aantal statuten toegekend aan huishoudens uit de hogere inkomensklassen. Het aantal statuten toegekend aan huishoudens met een inkomen tussen € 15.000 en € 30.000 is tussen 2021 en 2023 verdubbeld en voor huishoudens met een inkomen van meer dan € 30.000 zelfs verviervoudigd.

Er moeten twee belangrijke evoluties in aanmerking worden genomen wat de inkomens van de beschermde klanten betreft. In februari 2021 heeft de uitbreiding van het sociaal tarief naar RVT³⁷ het aantal aanvragen van huishoudens met een vervangingsinkomen (werkloosheid, mutualiteit enz.) doen dalen. Anderzijds heeft de verhoging van de inkomensgrens in maart 2022 een nieuwe categorie van begunstigden geïntroduceerd, een goed geïnformeerd publiek dat zijn rechten zoekt, dat een goede kennis van de administratieve procedures heeft en dat ook gemakkelijker wordt bereikt door de verschillende voorlichtingscampagnes.

Het einde van het sociaal tarief voor RVT op 30 juni 2023 had geen onmiddellijk effect op het profiel van de aanvragers. In het laatste kwartaal van 2023 merkten we echter een stijging van het aantal aanvragen van afnemers een inkomen van minder dan € 20.000. Deze trend wordt bevestigd in de eerste helft van 2024.

Figuur 27: Evolutie van de inkomensverdeling van huishoudens die in 2019-2023 het statuut van beschermde klant hebben gekregen



Bron: BRUGEL

³⁶ Personen die recht hebben op de verhoogde tussenkomst en die als residentiële afnemer een contract voor de aankoop van elektriciteit, aardgas of warmte hebben afgesloten, hebben tijdelijk recht op het sociaal tarief. Deze maatregel is verlengd tot en met 30 juni 2023.

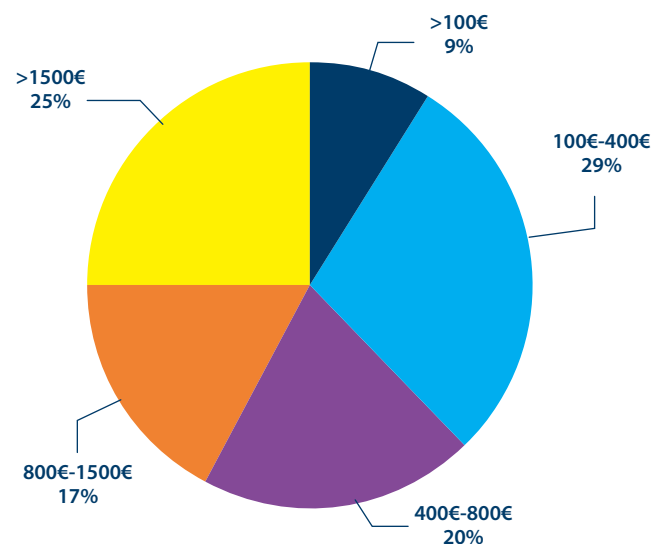
³⁷ 13 % meer begunstigden in het BHG.

3.1.2.7.3 Schulden van de huishoudens

Devolgende figuur toont het aandeel huishoudens met statuut van beschermde klant van BRUGEL per schuldcategorie³⁸ in 2023. We stellen vast dat 42% van de huishoudens schulden van meer dan € 800 heeft en dat het aandeel van de huishoudens met schulden van meer dan € 1.500 (25%) veel groter is dan het aandeel van de huishoudens met schulden van minder dan € 100 (9%). Merk wel op dat het grootste deel van de huishoudens (29%) schulden heeft tussen € 100 en € 400, een cijfer dat duidelijk lager is dan in 2022 (-8%).

Het bedrag van de schulden volgde de prijstrend, maar met enige vertraging. Een groot deel van de aanvragen voor een toekenning werd ingediend na ontvangst van de regularisatiefactuur.

Figuur 28: Aandeel van de huishoudens met het statuut van beschermde klant van BRUGEL per schuldcategorie, 2023



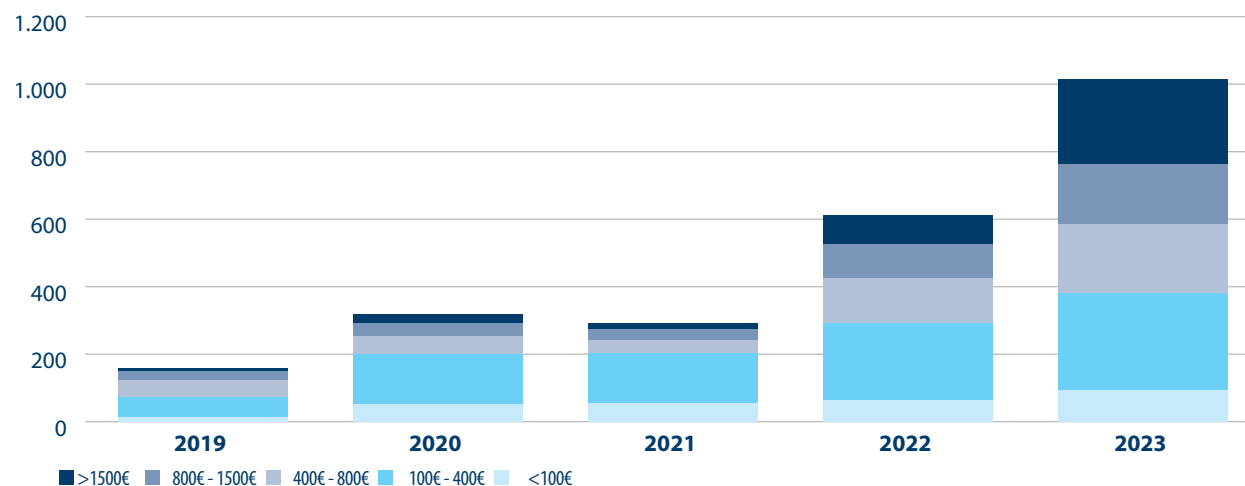
Bron: BRUGEL

³⁸ De schulden hebben betrekking op de twee energiebronnen.

Gezien de inkomens van deze huishoudens in het BHG zorgen de lasten van deze achterstallige betalingen in combinatie met de nog steeds hoge maandelijkse facturen ervoor dat

het voor deze huishoudens moeilijk is om hun financiële te beheren.

Figuur 29: Evolutie van het schuldbedrag van de huishoudens met het statuut van beschermde klant in 2021-2023



Bron: BRUGEL

Terwijl in 2023 60% van de huishoudens een schuld van meer dan € 400 had, bedroeg dit aandeel in 2021 slechts 29%. In 2021 bedroeg het percentage statuten dat werd toegekend aan huishoudens met een schuld van meer dan € 1.500, trouwens maar 6%. In 2022 was dit aandeel meer dan verdubbeld tot 15% en in 2023 was het al opgelopen tot bijna 25%. In de praktijk hebben veel aanvragen in 2022

en 2023 betrekking op schulden van een paar duizend euro, en dat voor huishoudens zonder schuldverleden. Deze aanvragen worden vaak bij BRUGEL ingediend zodra de eerste betalingsherinnering is verstuurd.

3.1.3 Winterbevoorrading

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

Eind 2023 bevoorraadde SIBELGA als winterklanten:

- 418 huishoudens met elektriciteit en gas naar aanleiding van een beslissing tot afsluiting die door de vrederechter werd genomen (tegenover 393 in 2022);
- 479 huishoudens naar aanleiding van een EOC³⁹ (tegenover 368 eind 2022).

We stellen een aanzienlijke toename van het aantal winterklanten vast in 2022 en 2023 (op 31 december). Deze schommelingen zijn enerzijds het gevolg van de aanzienlijke stijging van het bedrag van de energiefacturen, wat leidt tot situaties van niet-betaling, en anderzijds van de optimalisering van de interne procedures voor niet-verlenging van contracten (EOC) als gevolg van schulden die door bepaalde leveranciers in de loop van 2022 zijn ingesteld.

De cijfers voor 2020 zijn representatief voor de coronaperiode, waarin geen enkele afsluiting werd toegestaan voor een periode van 18 maanden. De getroffen klanten werden door SIBELGA verder bevoorrad als winterklanten.

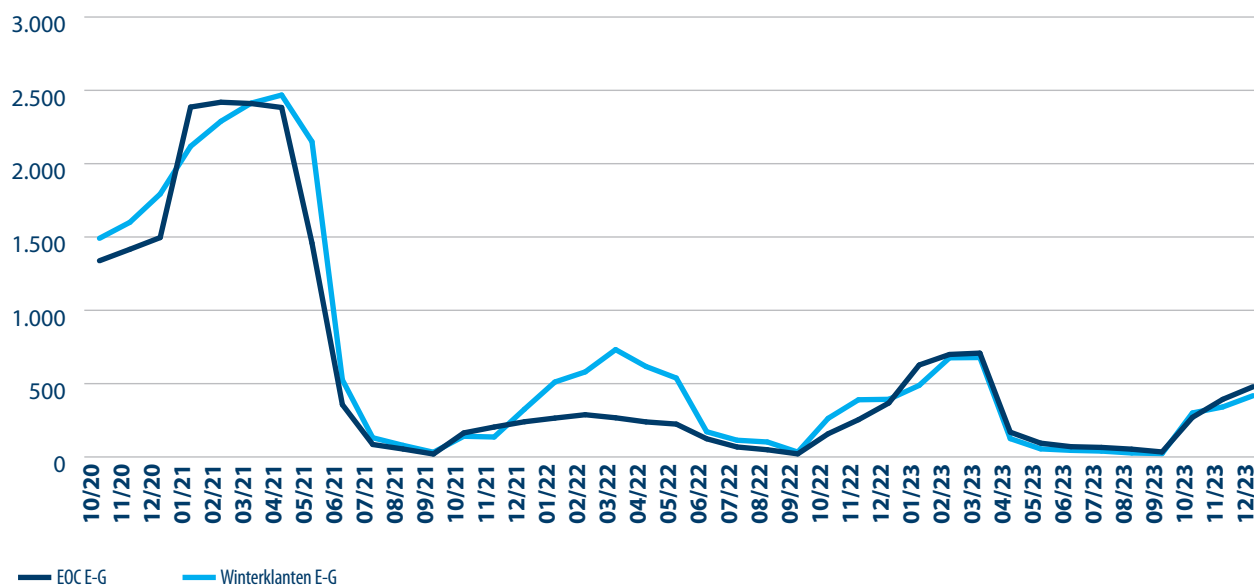
Bovendien kunnen we vaststellen dat bepaalde huishoudens die bescherming genoten tijdens de winter, verder werden bevoorrad door SIBELGA tot na de winterperiode. Men kan zich vragen stellen over de door SIBELGA gedragen kosten. Sommige leveringspunten blijven ten laste van de noodleverancier tijdens de volledige zomerperiode. Toch moet dit worden gerelativeerd. Die winterpunten werden immers grotendeels 'achtergelaten' door hun gebruikers naar aanleiding van een verhuizing.

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

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

Ter herinnering: de rechten en de plichten van een beschermde klant verschillen van die van een winterklant. De eerste wordt door SIBELGA bevoorrad als gevolg van zijn schulden bij zijn leverancier en het feit dat hij voldoet aan de criteria voor kwetsbaarheid, wat hij administratief en/of financieel kan bewijzen om dit statuut te genieten.

Figuur 30: Evolutie van het aantal winterklanten van 2020 tot 2023



Bron: SIBELGA

³⁹ EOC, End Of Contract, scenario voor het aanvragen van een afsluiting na niet-verlenging van het contract door de leverancier aan het einde van de contractperiode.

Bovendien wordt deze beschermde klant gedurende de volledige beschermingsperiode 'gevolgd' tijdens de afbetaling van zijn schulden bij zijn commerciële leverancier en wordt hij aan sancties onderworpen als hij niet betaalt. De winterklant daarentegen wordt bevoorraad tegen het sociaal tarief, zonder dat hij een statuut hoeft aan te vragen, aan bepaalde kwetsbaarheidscriteria hoeft te voldoen of zelfs zijn schulden hoeft af te betalen bij zijn oude leverancier; het enige criterium - dat overigens in hoge mate van het toeval afhangt - is de datum waarop de afsluiting zou plaatsvinden.

3.1.4 Gewaarborgde bevoorrading

De gewaarborgde bevoorrading, een nieuwe sociale maatregel die voortvloeit uit wijzigingen aan de ordonnantie in 2022, wordt verzorgd door de noodleverancier. Het belangrijkste kenmerk van dit statuut is dat het niet om een opschorting van het contract gaat, maar wel om een contract dat 1 jaar geldig is. Deze bescherming kan enkel worden geactiveerd door het OCMW als het huishouden niet wordt bevoorraad of als het huishouden schulden heeft bij minstens twee leveranciers. Deze bescherming kan worden hernieuwd als er geen schulden van meer dan € 300 zijn bij de noodleverancier. In 2023 profiteerden 135 huishoudens van deze maatregel. Dit cijfer kan te laag lijken gezien het aantal huishoudens dat werd afgesloten (zie hieronder).

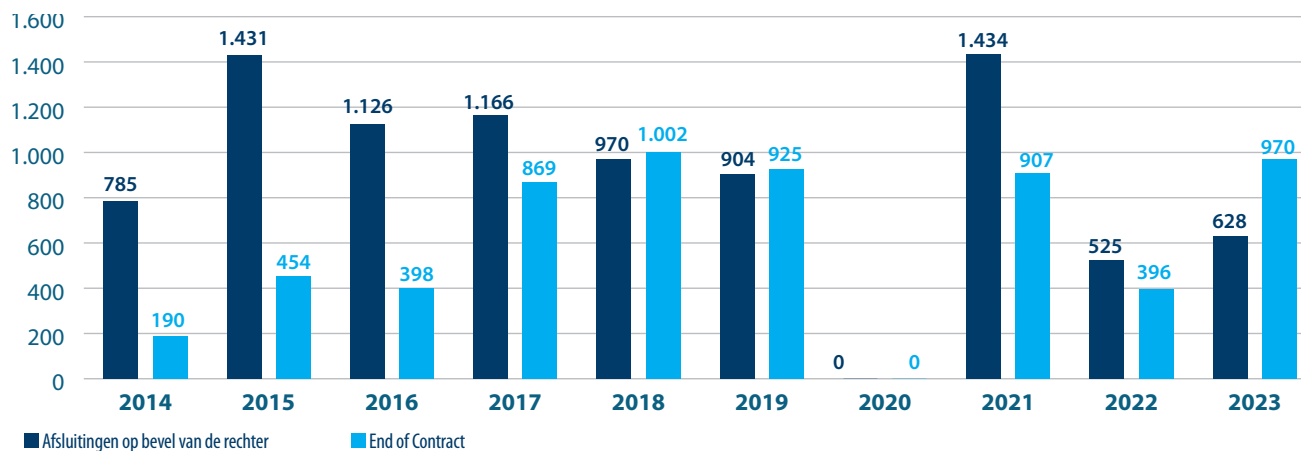
3.1.5 Afsluitingen

Volgens het Brusselse wettelijke kader kan de levering van gas en elektriciteit aan klanten met een contract voor huishoudelijk gebruik enkel worden afgesloten bij beslissing van de vrederechter. Niettemin kan SIBELGA zich verplicht zien om een leveringspunt af te sluiten na niet-vernieuwing van het contract door de leverancier en het uitblijven van de ondertekening van een nieuw leveringscontract (EOC).

In 2023 waren er 1.598 elektriciteitsafsluitingen, uitgesplitst als volgt: 970 na een EOC (61%⁴⁰) en 628 na een beslissing van een vrederechter. **In 2022 waren er 921 afsluitingen: 525 (57%) na een beslissing van een vrederechter en 396 na een cut-off. Dit is een stijging van 68% in één jaar tijd.** De trends die we vaststellen bij de winterklanten zijn vergelijkbaar.

Merk op dat het aantal afsluitingen dat in 2021 werd hervat, volgt op het verbod op onderbrekingen tijdens de coronaperiode in 2020.

Figuur 31: Evolutie van het aantal afsluitingen van 2014 tot 2023



Bron: SIBELGA

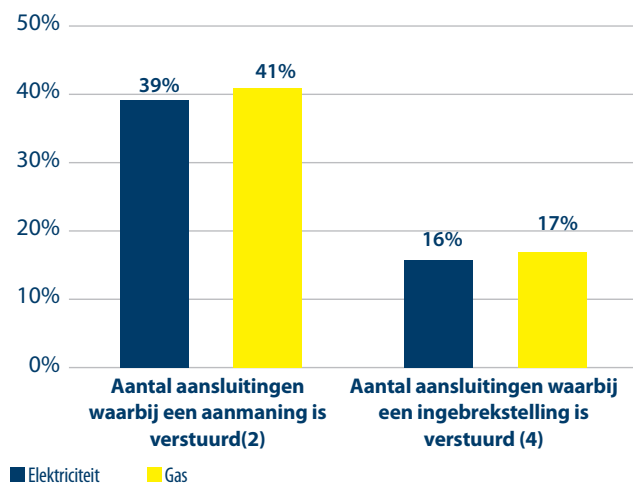
⁴⁰ Alle informatie over de afsluitingen is te vinden in onze Observatoria van de sociale indicatoren [Microsoft Power BI](#).

3.2. DE PROCEDURE IN GEVAL VAN NIET-BETALING VOOR DE HUISHOUDELIJKE AFNEMERS

3.2.1 Klanten met betalingsachterstand

Zodra een huishoudelijke klant zijn elektriciteits- of gasfacturen niet meer kan betalen, moet zijn leverancier of zijn DNB (als deze laatste optreedt als leverancier van de afnemer) bepaalde stappen en minimumtermijnen naleven die in de Elektriciteits- en de Gasordonnantie zijn bepaald.⁴¹

Figuur 32: Aandeel klanten dat een aanmaning/ ingebrekestelling (IG) heeft ontvangen voor elektriciteit en voor gas, 2023

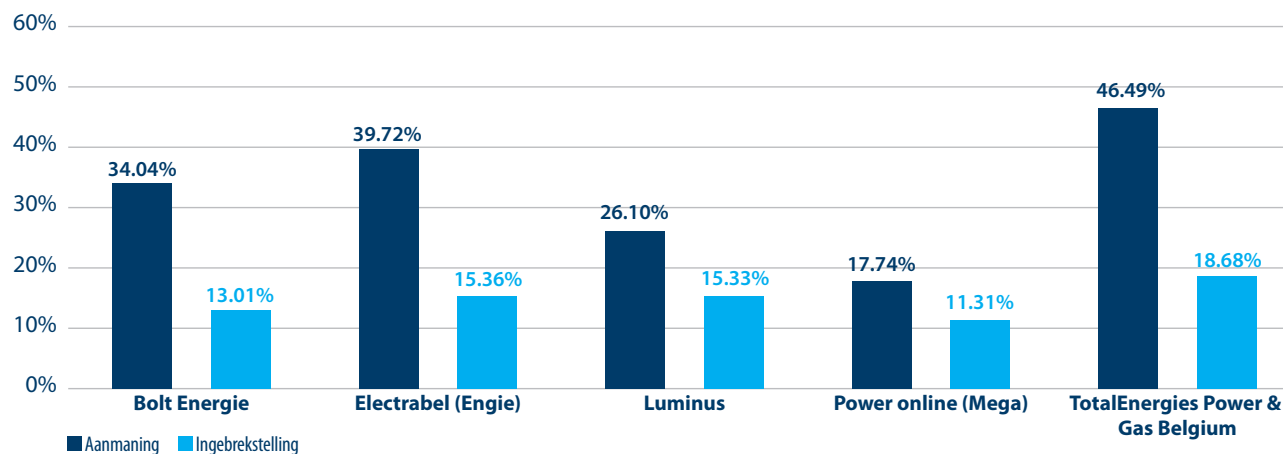


Source : BRUGEL

Op 31 december 2023 had 39% van de Brusselse gezinnen in de loop van het jaar minstens één aanmaning voor hun elektriciteitsfactuur ontvangen en 16% een ingebrekestelling. Deze cijfers zijn vergelijkbaar met die voor 2022 en zijn al enkele jaren stabiel.

⁴¹ Hoe de invorderingsprocedures verlopen, kunt u in onze vorige verslagen lezen.

Figuur 33: Percentage huishoudelijke klanten per leverancier die ten minste één aanmaning of ingebrekestelling hebben ontvangen voor elektriciteit, 2023



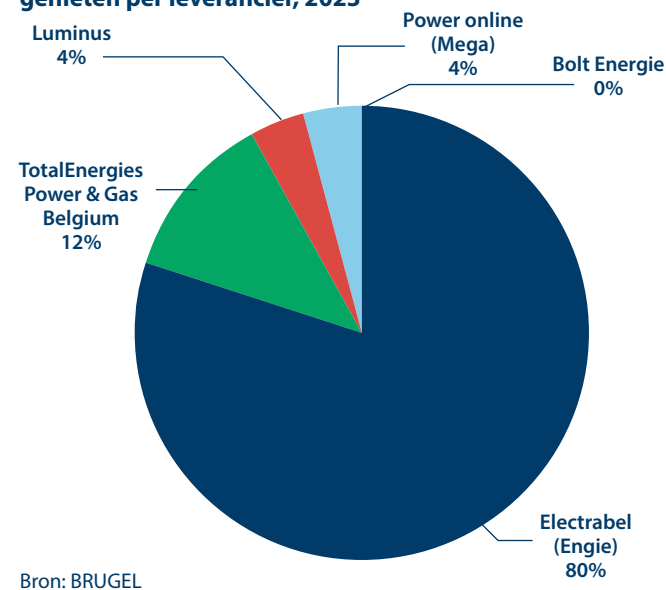
Bron: BRUGEL

Er zijn soms zeer grote verschillen tussen de leveranciers betreffende het percentage klanten dat een aanmaning of ingebrekestelling heeft ontvangen. Dit verschil heeft voor een deel te maken met het gekozen commerciële beleid en de aandacht van de commerciële speler voor de optimalisatie van de interne invorderingsprocedures voor de schuldvorderingen en de ontwikkeling van de bijbehorende IT-systemen. De situatie houdt ook verband met de toestand van de portefeuille van de leverancier, en we stellen vast dat bepaalde leveranciers nog steeds een groter aantal verzonden aanmaningen en ingebrekestellingen hebben dan hun concurrenten.

We stellen evenwel vast dat alle leveranciers op de Brusselse markt over het algemeen inspanningen blijven leveren om hun procedures te versnellen en een opstapeling te van schulden met een onhaalbare schuldaflossing tot gevolg, te vermijden.

De verdeling van de klanten die het sociaal tarief genieten per leverancier, komt overeen met de verdeling van de marktaandeelen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Figuur 34: Aandeel huishoudelijke afnemers die het SST genieten per leverancier, 2023



Bron: BRUGEL

3.2.2 Hoogte van de schuld van de klant bij de commerciële leverancier

3.2.2.1 Voor de actieve klanten

Onderstaande gegevens tonen de hoogte van de openstaande schulden bij de leveranciers, situatie op 31 december 2023.

We stellen vast dat in 2023 42% van de klanten voor minder dan € 150 achterstand heeft voor de elektriciteitsfactuur, tegenover 46% in 2022 en 54% in 2021.

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.

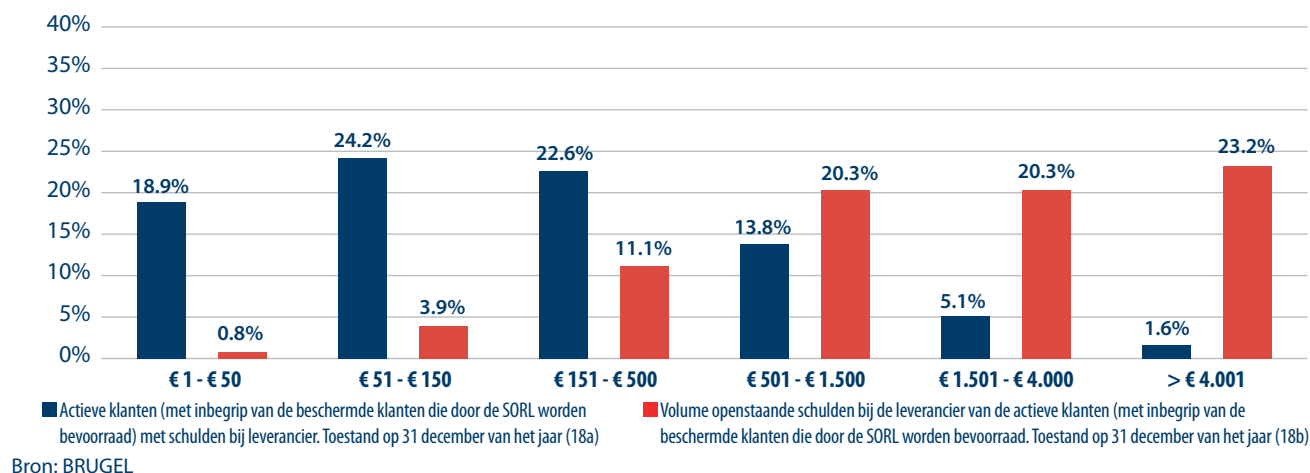
We hebben overigens, voor diezelfde bedragen, het totale bedrag van de schuld bij de leveranciers berekend dat overeenstemt met de grenzen van deze schijf. Dat bedrag wordt in het rood weergegeven.

Het grootste gedeelte van de schulden is geconcentreerd bij een beperkt aantal klanten. Concreet stellen we vast dat 6,7% van de klanten verantwoordelijk is voor 43,2% van het totale schuldbedrag.

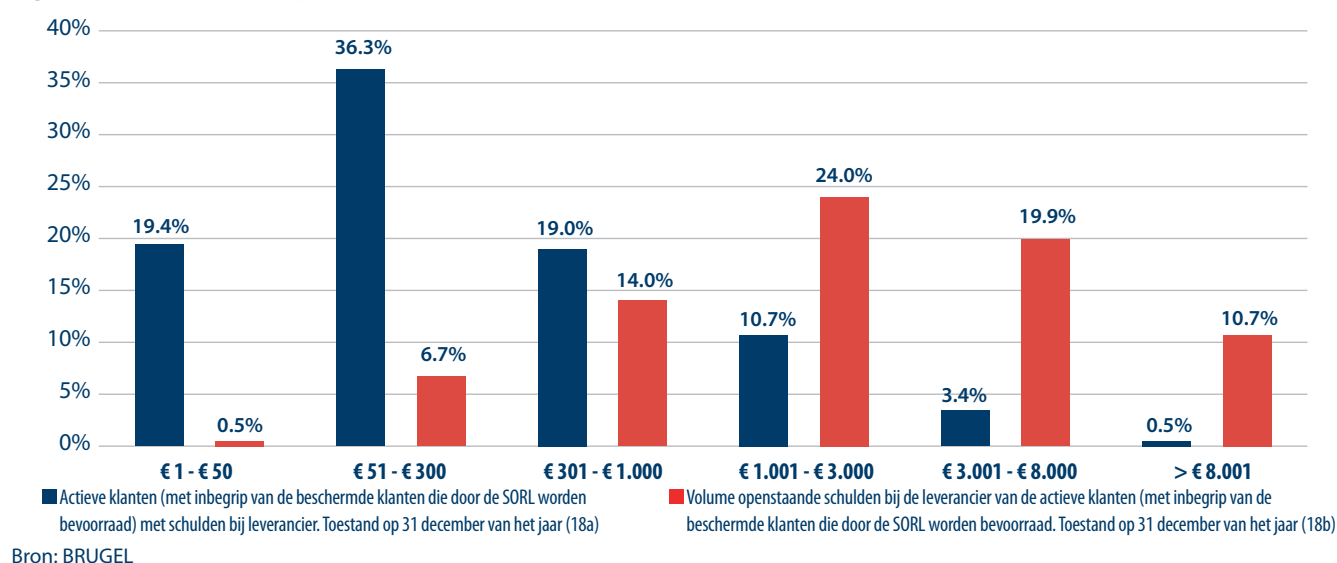
Bovendien heeft 20,6% van de klanten een schuld van meer dan € 500. Dit is goed voor in totaal 63,9% van de schulden aan leveranciers.

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

Figuur 35: Schuldvolume per actieve klant voor elektriciteit in 2023



Figuur 36: Schuldvolume per actieve klant voor elektriciteit in 2023



We stellen vast dat 56% van de actieve klanten een schuld heeft van minder dan € 300 (tegenover 53% in 2022). Overigens is 14,5% van de klanten (tegenover 20% in 2022) goed voor 54% (tegenover 70% in 2022) van het totale schuldvolume, met bedragen vanaf € 1.000 tot meer dan € 8.000. De situatie is dus

vergelijkbaar met wat we voor elektriciteit hebben vastgesteld: een grote concentratie in de hoge schuldenschijven. Er is een opmerkelijk verschil met de cijfers van 2022, wat kan worden verklaard door een sterke daling van de energieprijzen, vooral van gas, en bijgevolg van de gefactureerde bedragen.

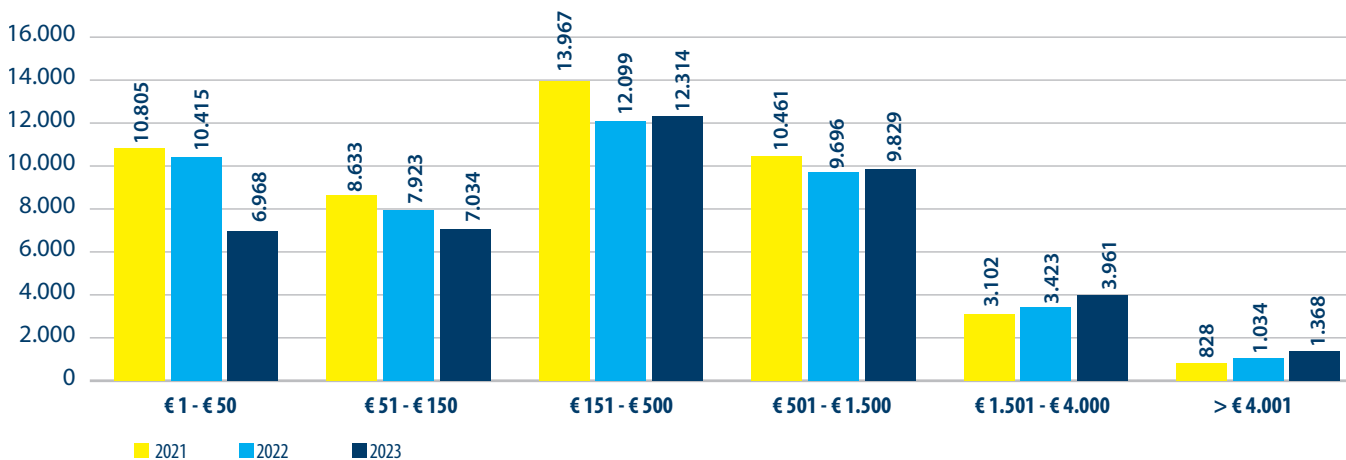
3.2.2.2 Voor de inactieve klanten

Ook hier is het grootste deel van de schulden geconcentreerd in de hoogste segmenten, namelijk schulden van meer dan € 500. Meer in het bijzonder zien we een sterke stijging van de schulden van meer dan € 1.500 in 2022 en 2023. Deze nieuwe stijging kan worden verklaard door het feit dat een groter aantal klanten gedwongen werd om van leverancier te veranderen, hetzij vrijwillig, hetzij door een beslissing van de vrederechter of een EOC.

De trends zijn vergelijkbaar voor gas, met een toename van schulden van meer dan € 3.000.

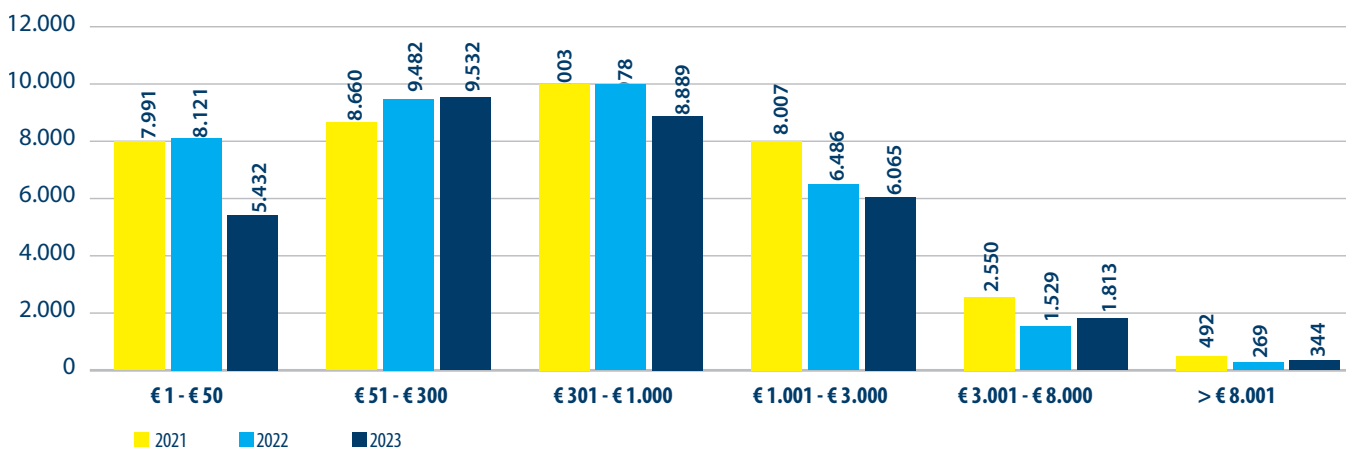


Figuur 37: Gecumuleerde schuldenlast van de inactieve klanten voor elektriciteit, 2021-2023 (toestand op 31 december)



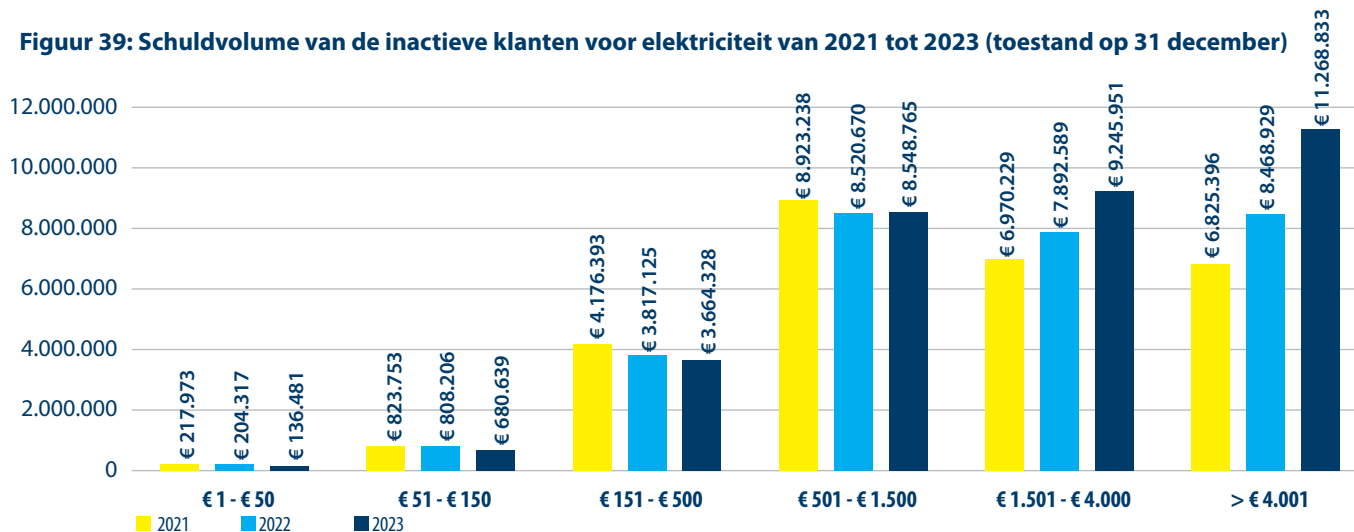
Bron: BRUGEL

Figuur 38: Gecumuleerde schuldenlast van de inactieve klanten voor gas, 2021-2023 (toestand op 31 december)



Bron: BRUGEL

Figuur 39: Schuldvolume van de inactieve klanten voor elektriciteit van 2021 tot 2023 (toestand op 31 december)



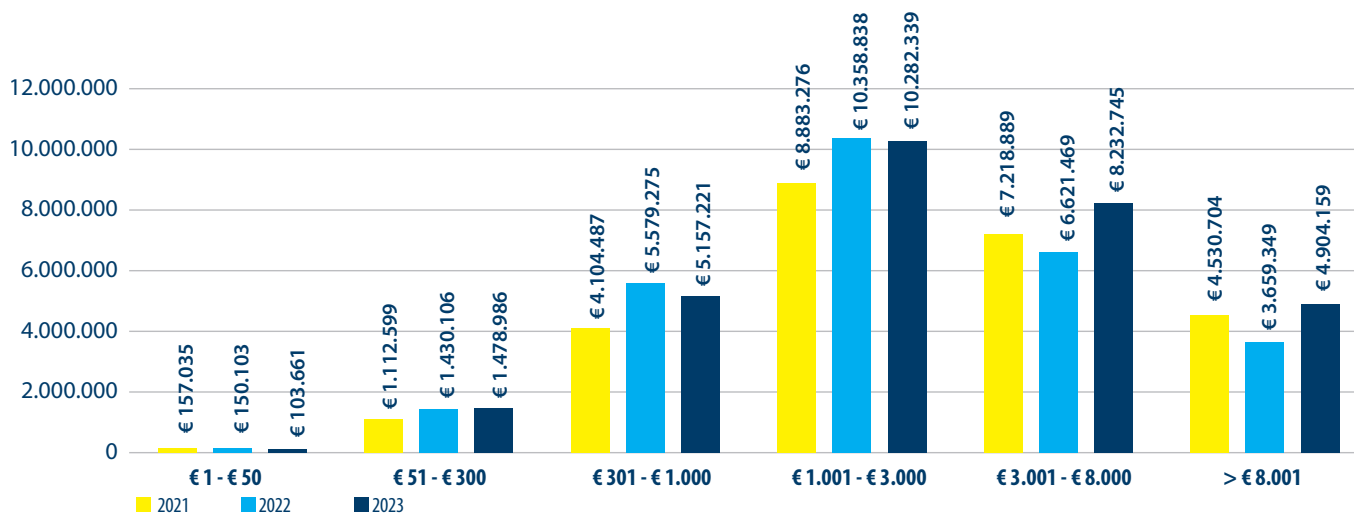
Bron: BRUGEL

Net als bij de actieve klanten is het grootste gedeelte van de schuld geconcentreerd in de hoogste segmenten (van € 1.000 tot > € 4.000), wat begrijpelijker lijkt aangezien een bepaald aantal klanten met schulden hun leverancier moet verlaten wanneer deze laatste een procedure tot ontbinding van het contract opstart op het ogenblik waarop de schuld is opgelopen en nog moeilijk kan worden terugbetaald.

De bedragen in de schijven van € 1.500 en meer zijn trouwens bijzonder hoog. We stellen in die twee segmenten een toename van € 6.717.000 vast op twee jaar tijd.

Voor gas is de trend, in tegenstelling tot voor elektriciteit, minder uitgesproken. Tussen 2021 en 2023 bedraagt de stijging voor schulden van € 1.000 of meer € 2.787.311.

Figuur 40: Schuldvolume van de inactieve klanten voor gas van 2021 tot 2023 (toestand op 31 december)



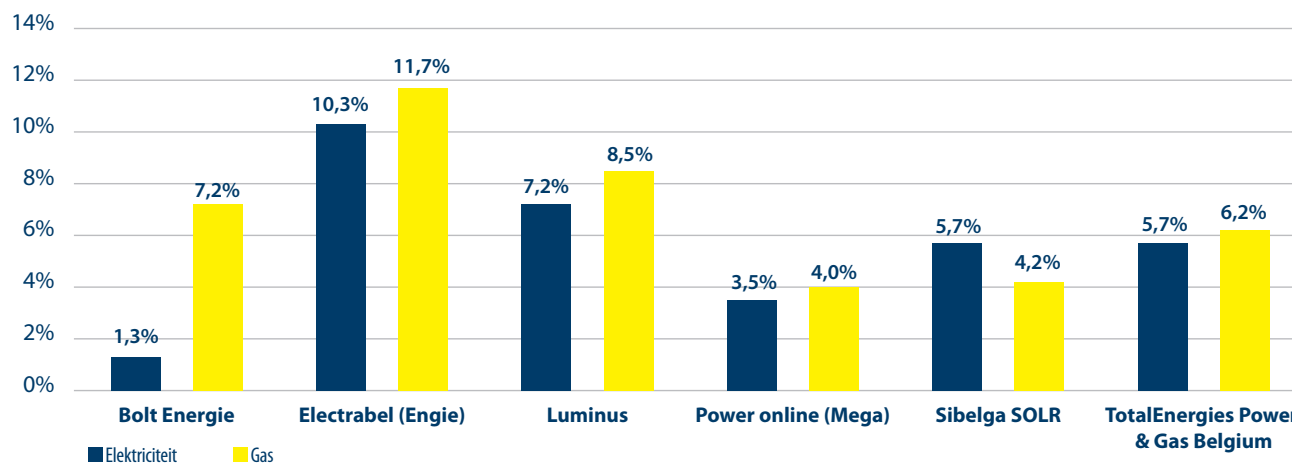
Bron: BRUGEL

3.2.2.3 Afbetalingsplannen

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

Onderstaande figuur geeft een overzicht van het percentage afbetalingsplannen dat in de loop van 2023 door de leveranciers werd toegekend per factuur (E en G). Dit percentage is relatief ten opzichte van het totale aantal klanten voor elke leverancier.

Figuur 41: Percentage toegekende afbetalingsplannen per leverancier



Bron: BRUGEL

In 2023 hebben de leveranciers betalingsplannen toegekend aan gemiddeld 7,7% van de huishoudelijke klanten voor gas (tegenover 8,1% in 2022) en 5,6% van de huishoudelijke klanten voor elektriciteit (tegenover 9,5% in 2022)

Dit verschil kan worden verklaard door de daling van de energieprijzen en dus van het bedrag van de uitgereikte facturen.

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

3.2.2.4 Afsluitingen na een problematische verhuizing

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

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

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

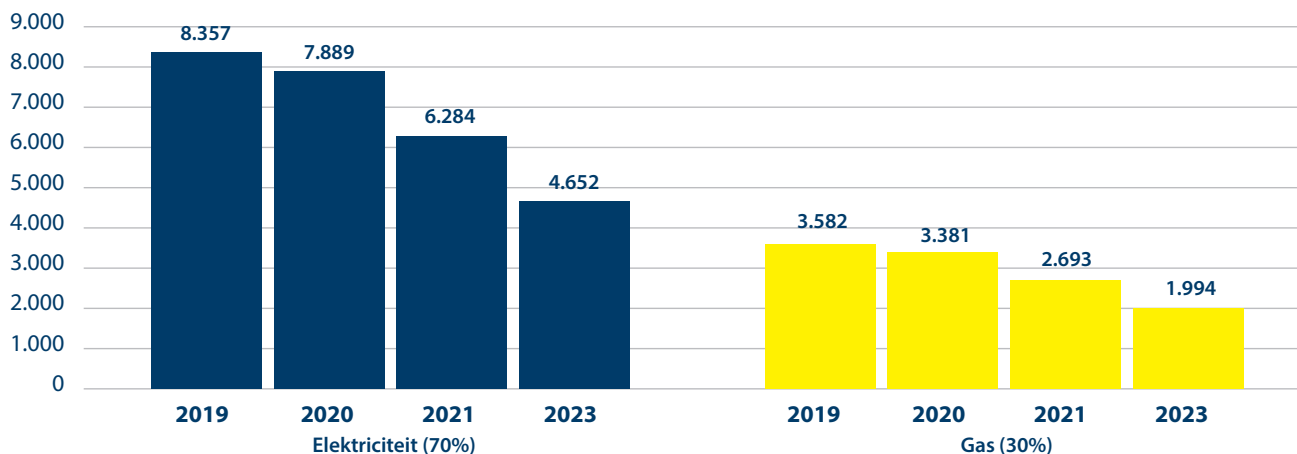
Zowel de intredende als uitgaande afnemer moeten de datum van hun intrek/verhuizing meedelen aan hun respectieve leverancier, alsook de meterstanden met het oog op de facturatie van hun verbruik.

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

In dit geval wordt de ILC-procedure⁴² in werking gesteld, die tot de volgende afsluitingen kan leiden:

De cijfers van 2023 laten een grote daling zien van het aantal afsluitingen. We wijzen erop dat na de invoering van het nieuwe MIG 6-platform voor gegevensuitwisseling en de moeilijkheden op het vlak van het ILC-scenario, het voor de netbeheerder niet mogelijk was om ons betrouwbare gegevens te bezorgen over het aantal afsluitingen in 2022.

Figuur 42: Aantal afsluitingen van energie naar aanleiding van een MOZA (ILC) voor elektriciteit (E) en voor gas (G), 2019-2022 2023



Bron: SIBELGA



⁴² ILC, voorheen MOZA, wordt gedefinieerd als aanvraag tot afsluiting naar aanleiding van een verhuizing.

4 INFORMATIE VOOR DE VERBRUIKERS

In het kader van zijn informatieopdrachten staat BRUGEL in voor de ontwikkeling van een proactieve en kwaliteitsvolle externe communicatie. Als Brusselse regulator op het vlak van elektriciteit, gas en de controle van de waterprijzen beheert BRUGEL immers talrijke onderwerpen die alle inwoners en ondernemingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aanbelangen. Een regelmatige communicatie over deze verschillende thema's is dan ook belangrijk. Daarom voert BRUGEL sinds meerdere jaren tal van communicatieacties uit.

In 2023 heeft BRUGEL, naast de lancering en het beheer van twee communicatiecampagnes gericht op het grote publiek, ook actief gecommuniceerd op sociale media. Dankzij deze permanente communicatie konden we de Brusselse huishoudens zo goed mogelijk informeren en de communicatie het hele jaar door onderhouden.

4.1. ENERGIECRISIS

4.1.1 Sociale netwerken

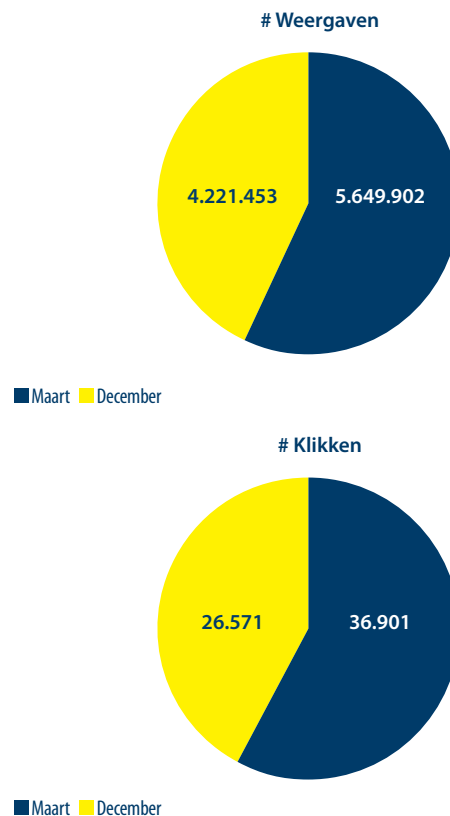
Hoewel we in 2022 al actief hadden gecommuniceerd over de hulp die beschikbaar is voor huishoudens met betalingsproblemen, hebben we onze communicatiecampagnes over dit onderwerp voortgezet, voornamelijk in het eerste kwartaal van het jaar.

Naast de traditionelere publicaties op onze sociale netwerken, hebben we ook publiciteit gevoerd en publicaties met betrekking tot het statuut van beschermde klant gesponsord om zoveel mogelijk Brusselse huishoudens te bereiken.

4.1.2 Massamediacampagne

Tegelijk werd een communicatiecampagne gelanceerd in samenwerking met Leefmilieu Brussel en de GGC. Het doel was de Brusselaars te informeren over de oplossingen die in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest beschikbaar zijn in geval van moeilijkheden om de energiefactuur te betalen.

Figuur 43: Aantal weergaven en aantal klikken



De campagne werd uitgevoerd in twee fasen (maart en december) over een totale periode van 11 weken. Om zoveel mogelijk huishoudens in Brussel te bereiken, hebben we beslist de campagne online te verspreiden via sociale media en het internet, en daarnaast een OOH-campagne (Out-of-Home) te voeren met affiches op straat en in de metro.



4.2. VRAGEN OVER ENERGIE

In september 2023 hebben we ook beslist om de campagne die BRUGEL positioneert als de referentieautoriteit voor alle vragen over energie, opnieuw te lanceren. Aangezien deze campagne zeer succesvol was, hebben we besloten om voort te bouwen op de reeds gemaakte visuals en de verzamelde statistische gegevens om de Brusselaars nog beter te bereiken.

De campagne liep 6 weken en werd uitgerold op Instagram, Facebook, YouTube en via het netwerk Google Display.

	Weergaven	Views	Klikken
YouTube	905.505	480.100	1.202
Google Display	4.818.730	-	67.981
Meta	716.604	177.506	12.478



4.3. VARIA

Parallel met de verschillende communicatie die online werd gevoerd, heeft BRUGEL ook deelgenomen aan verschillende evenementen, webinars en beurzen. Dankzij deze verschillende deelnames konden we zowel Brusselse verbruikers als stakeholders van de energiemarkt ontmoeten om onze verschillende thema's te bespreken. In 2023 heeft BRUGEL deelgenomen aan het Irisfeest, aan het Salon van de Mede-eigendom en presentaties gegeven tijdens verschillende webinars.



5 CONCLUSIES

Dit jaarverslag van 2023 over het huishoudelijke segment heeft de evolutie van de marktaandeelen, de prijsaanbiedingen, de resultaten van de sociale maatregelen en de openbaardienstverplichtingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest belicht.

Uit de verschillende tabellen en figuren die werden becommentarieerd, blijkt dat de Brusselse huishoudelijke elektriciteits- en gasmarkt steeds onaantrekkelijker wordt voor de energieleveranciers, ondanks de herwonnen kalmtte en het herstel op de energiemarkten. De uitbreiding van het aanbod en van het aantal actieve leveranciers geeft de Brusselse huishoudelijke klanten nog steeds geen toegang tot de goedkoopste gas- en elektriciteitsproducten die in de twee andere gewesten van het land worden aangeboden. De socio-economische context is moeilijker en de huishoudelijke klanten zijn, in tegenstelling tot wat werd verwacht van de vrijmaking van de markt, steeds minder proactief en dynamisch in het beheer van hun energiebehoeften.

De crisis en de rechtstreekse gevolgen ervan voor het economische weefsel hebben de commerciële actoren gedwongen flexibeler om te gaan met de invordering van facturen, met name in het segment van de kleine professionele klanten, dat bijzonder zwaar getroffen is in het BHG.

Op 31 december 2023 had 39% van de Brusselse huishoudens minstens één aanmaning voor hun elektriciteitsfactuur ontvangen en 16% een ingebrekestelling. Voor gas had meer dan 41% van de huishoudens een aanmaning voor hun

factuur ontvangen en 17% een ingebrekestelling. Deze cijfers zijn niet gewijzigd ten opzichte van 2022.

Als gevolg van de verhoging van de inkomensmaxima en vooral de automatisering van het statuut van de begunstigen van het sociaal tarief, maatregelen waarin is voorzien in de herziene ordonnanties van maart 2022, is het aantal beschermde elektriciteitsklanten gestegen van 2.171 in 2021 tot 5.322 in 2022 en 9.358 in 2023.

BRUGEL heeft als kanaal voor de toekenning van het statuut van beschermde klant 1.480 aanvragen ontvangen en 967 statuten toegekend.

De evolutie van het kader van de 'beschermde klant', ingevoerd in 2022, heeft het mogelijk gemaakt om in de loop van 2023 steeds meer huishoudens die het federaal sociaal tarief genieten en die worstelen met betalingsmoeilijkheden, bescherming te bieden.

Bovendien gaat deze toename van het aantal afnemers dat door SIBELGA wordt bevoorrad, gepaard met een aanzienlijke stijging van het aantal achterstallige betalingen. Waren die in 2022 nog goed voor 2.200.000 euro, dan is het achterstallige bedrag in 2023 gestegen tot meer dan 5 miljoen euro. Deze stijging van de bad debt ten laste van SIBELGA, en dus van de gemeenschap, vereist toezicht en zelfs een analyse van de bestaande inningsprocedures.

Daarbij komt nog het aantal afsluitingen. In 2023 werden 1.598 huishoudens afgesloten, tegenover 921 in 2022 en 2.341 in 2021. De duidelijke daling in 2022 was het gevolg van de uitbreiding van het sociaal tarief naar de rechthebbenden op een verhoogde tegemoetkoming (RVT) begin 2021, waardoor een extra percentage van 14% van de Brusselse huishoudens aanspraak kon maken op de tariefbescherming tijdens de prijencrisis. Aan deze maatregel is op 1 juli 2023 een einde gemaakt.

Bovendien hebben sommige leveranciers in 2023 hun procedure 'einde contract' geoptimaliseerd. Hierdoor lag het aantal afsluitingen als gevolg van het einde van een contract 45% hoger dan via de procedure voor de vrederechtbank.

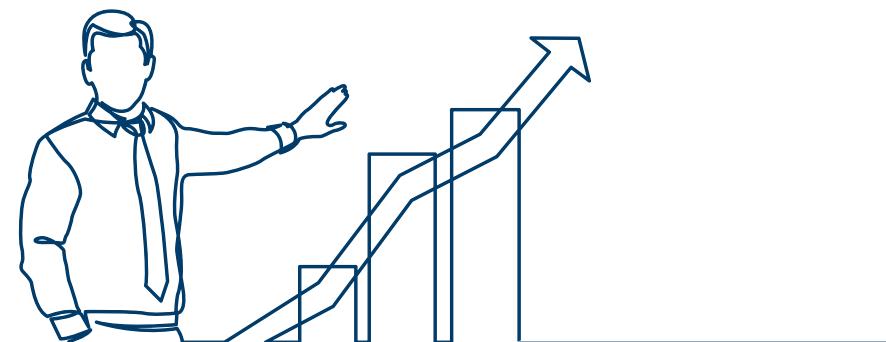
2023 wordt ook gekenmerkt door een nieuwe stijging van de schulden aan de leveranciers. Die schulden zijn bijzonder groot in de hoogste segmenten.

In zijn rol als informatieverstrekker heeft BRUGEL, in samenwerking met Leefmilieu Brussel en de GGC, gedurende heel 2023 de informatieverstrekking aan de Brusselse huishoudens voortgezet, enerzijds over de energiemarkt en anderzijds over de sociale maatregelen die zijn ingevoerd om ervoor te zorgen dat alle Brusselaars toegang blijven hebben tot verlichting en verwarming tegen de beste prijs, ongeacht hun statuut.

BIJLAGE 1: ECONOMISCHE BIJLAGE

Alle aanvullende informatie over de energiemarkt is terug te vinden op onze website: https://www.brugel.brussels/nl_BE/documents/statistics/rechercher

1. Observatorium van de marktindicatoren van de elektriciteits- en de gasector in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.
2. Observatorium van de gas- en elektriciteitsprijzen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest



BIJLAGE 2: SOCIALE BIJLAGE

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

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

1.1. OVERZICHT VAN DE BESCHERMINGSMATREGELEN DIE DOOR DE FEDERALE STAAT WERDEN GETROFFEN

Het is nuttig om alle beschermingsmaatregelen die de federale staat voor de energiemarkt heeft genomen, nog eens op een rij te zetten. Deze beschermingsmaatregelen hebben zowel betrekking op juridische bescherming zoals het akkoord '*De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt*' dat door de grote energieleveranciers werd ondertekend, als op financiële bescherming door bepaalde

categorieën van personen van het SST (Specifiek Sociaal Tarief) te laten genieten.

1.1.1 Het consumentenakkoord

Dit 'consumentenakkoord'⁴³ gaat over eerlijke handelspraktijken jegens de consument, overeenkomstig de bepalingen van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming. De Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, ziet toe op de correcte toepassing van dit akkoord en de gedragscode. Dit akkoord beoogt onder meer de bescherming van de consumenten

⁴³ Het akkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt', 28.06.2017.

tegen eventueel misbruik of misleidende informatie in hun relaties met de energieleveranciers.

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

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

1.1.2 Het specifiek sociaal tarief

Het sociaal tarief⁴⁴ voor aardgas en/of elektriciteit bestaat sinds 2004. Het stelt bepaalde natuurlijke personen of gezinnen in staat om lagere tarieven voor gas en/ of elektriciteit te genieten. Het is de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG) die dit sociaal tarief om de zes maanden moet berekenen.

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

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

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

Voor aardgas bestaat er slechts één sociaal tarief.

Het sociaal tarief wordt toegekend aan elke persoon die of elk gezin dat tot een van de categorieën behoort die vallen

onder het door de federale staat ingevoerde begrip van huishoudelijke 'beschermden klanten'.

Er bestaan vier categorieën:

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

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

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

Categorie 4: De sociale huurder in een appartementsgebouw: dit gebouw moet met een sociaal doel worden verhuurd door een sociale woningmaatschappij en de verwarming

op aardgas moet worden verzekerd door een collectieve installatie.

Het sociaal tarief is niet van toepassing op:

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

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

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

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

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

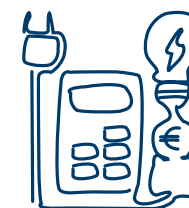
In 2022 genoot 23% van de huishoudens in Brussel het sociaal tarief.⁴⁵

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

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

1.2 ENERGIEARMOEDE, EEN ZEER GROOT PROBLEEM IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

1.2.1 Oorzaken en gevolgen



1.2.2 Samenvatting van de beschermingsmaatregelen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De Elektriciteits-⁴⁶ en de Gasordonnantie⁴⁷ werden opgesteld, en nadien gewijzigd, met een bijzondere aandacht voor de bescherming van de verbruikers. Deze maatregelen zijn het resultaat van drie vaststellingen:

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

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

1. verplichting tot transparantie van de commerciële offertes;
2. verplichting voor de leveranciers om een aanbod te doen voor een termijn van drie jaar aan elke afnemer die daarom verzoekt en die geen schulden heeft uitstaan bij de betrokken leverancier;
3. omkaderde invorderingsprocedure voor onbetaalde facturen: aanmaning, ingebrekestelling, enz.;
4. beperking van de inningskosten tot € 55 per energietype en per procedure;
5. vrijheid voor de afnemer om een einde te maken aan zijn contract met een 'opzegtermijn' van een maand;

6. geen waarborg als de afnemer geen openstaande schulden heeft bij de leverancier;
7. opschorting van het contract tijdens de gewestelijke beschermingsperiode tegen afsluiting en hervatting van de bevoorrading van de afnemer op het einde van de bescherming.

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

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

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

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

Bovendien voorziet de wetgever in een aantal andere algemene bepalingen:

- een verbod om tot energieafsluitingen over te gaan tijdens de winterperiode die loopt van 1 oktober tot 31 maart;
- de mogelijkheid om de Brusselse afnemer te beschermen tegen afsluiting vanaf de eerste ingebrekestelling – deze

bescherming kan aan de (Brusselse) beschermde klanten worden toegekend;

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

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

1.2.2.1 Toekenningsvoorwaarden voor het statuut van beschermde klant

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

De Gas-⁴⁸ en de Elektriciteitsordonnantie⁴⁹ voorzien in een uitbreiding van het voordeel van het sociaal tarief van de federale staat tot afnemers met een betalingsachterstand die voldoen aan bepaalde voorwaarden en dit vanaf de ingebrekestelling.

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

- het sociaal tarief genieten;
- betrokken zijn in een proces van schuldbemiddeling;

⁴⁶ Ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

⁴⁷ 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.

⁴⁸ 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.

⁴⁹ Artikel 25septies van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

- betrokken zijn in een collectieve schuldenregeling;
- het RVV-statuuut (verhoogde tegemoetkoming) genieten.

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

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

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

1.2.2.1.1 Duur van de bescherming

Het is ook nuttig te beseffen dat, ook al kan het statuut van beschermde klant worden beschouwd als een tijdelijke bescherming, het beperkt is tot vijf jaar. De gemiddelde duur voor elektriciteit bedraagt meer dan 2,5 jaar⁵⁰.

1.2.2.1.2 Controlemechanismen

De wijzigingsordonnantie van 2011 voorzag ook in een bepaling die SIBELGA toestaat/aanmoedigt om te controleren of de toekenningsvoorwaarden nog van toepassing zijn. Deze controles werden eerder al door BRUGEL gevraagd. Sinds 2022 is SIBELGA verplicht om de toekenningsvoorwaarden om de twee jaar te controleren.

⁵⁰ Gegevens Sibelga

⁵¹ Art. 25octies, § 7 en § 8 van de Elektriciteitsordonnantie van 19 juli 2001

⁵² Beslissing 20140509-14 betreffende de toepassing van art. 25octies, § 7 en § 8 van de Elektriciteitsordonnantie (mutatis mutandis van toepassing op art. 20sexies, § 7 en § 8 van de Gasordonnantie).

⁵³ Sinds januari 2023 en als gevolg van de energieprijscrisis bepaalt een uitzonderingsmaatregel dat het aanvraagdossier kan worden ingediend op basis van een eenvoudige herinnering aan de factuur. Deze maatregel heeft een looptijd van één jaar en zou kunnen worden verlengd tot 31.12.2023.

1.2.2.1.3 Follow-up van en communicatie over de afbetalingsplannen

Na een eerste advies in 2012, dat de bepaling van de wijzigingsordonnantie van 2011 toelichtte, en na de vaststelling dat noch de leveranciers, noch Sibelga op een efficiënte manier de in de ordonnantie⁵¹, voorziene gegevens uitwisselden, startte BRUGEL in 2013 met een raadpleging van deze actoren. Dit mondde in 2014 uit in een beslissing van BRUGEL⁵² om de concrete modaliteiten voor de informatie-uitwisseling vast te leggen. In oktober 2014 werd zo de bepaling ingevoerd over het maximumtarief voor de klanten die hun afbetalingsplan bij hun commerciële leverancier niet naleven.

1.2.2.1.4 Houding van de leveranciers

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

1.2.2.1.4.1 Ontbinding van een gereguleerd contract

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

Het is dus de speciale wet, met name de Elektriciteits- en de Gasordonnantie en bijhorende uitvoeringsbesluiten, die voorrang heeft op het gemene recht (de algemene regel).

Wanneer een leverancier een energiecontract van een huishoudelijke klant wil ontbinden wegens niet-betaling,

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

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

1.2.2.2 De beschermde klanten bij BRUGEL

1.2.2.2.1 Analyse van de procedure

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

Het besluit bepaalt dat het gezin dat elektriciteit of gas verbruikt een aanvraag voor het statuut van beschermde klant kan indienen zodra het de ingebrekestelling heeft gekregen die zijn commerciële leverancier heeft verstuurd wegens achterstallige betaling.⁵³

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

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

aanslagbiljet voorkomen en die werden ontvangen in de loop van datzelfde jaar.

Om het statuut van beschermde klant te kunnen genieten, mogen de samengevoegde inkomsten voor een gegeven belastingjaar niet hoger zijn dan € 38.840 voor een huishouden met één inkomen en € 54.334 voor een huishouden met

meerdere inkomens. Deze bedragen variëren naargelang van het aantal personen ten laste en zijn geïndexeerd. De aanvankelijke spilindex is die van de maand augustus 2007. Deze bedragen werden in 2022 gewijzigd.

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

Figuur 44: Proces voor de follow-up van een aanvraagdossier voor het statuut van beschermde klant bij BRUGEL



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

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

Verantwoordelijke uitgevers

K. Welch - E. Mannès - BRUGEL, Kunstlaan 46 - 1000 Brussel.

Design en vormgeving

www.inextremis.be

Foto's

stock.adobe.com - BRUGEL

Ce cahier thématique est aussi disponible en français.

brugel ● ●

DE BRUSSELSE REGULERENDE INSTANTIE VOOR
ELEKTRICITEIT, GAS EN CONTROLE VAN DE WATERPRIJS.

Kunstlaan 46/14
1000 Brussel
info@brugel.brussels

www.brugel.brussels