

② Socio-economische Zaken



*Prioriteit voor de
bescherming van de
huishoudelijke afnemers!*

Carine Stassen,
verantwoordelijke van de dienst
Socio-economische Zaken bij BRUGEL

Bekijk de
video online



Terwijl de federale staat maatregelen zoals het specifiek sociaal tarief en het Energiefonds heeft ingevoerd om gezinnen beter te beschermen, zijn de elektriciteits- en gasordonnanties van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bedoeld om de bescherming van de Brusselse huishoudelijke afnemers te garanderen. In deze context waakt de dienst Sociale Zaken van BRUGEL over de goede werking van de verschillende gewestelijke maatregelen en wijst ze de regering op mogelijkheden om de toegang tot energie voor alle Brusselaars te vrijwaren.

Bescherming van de huishoudelijke afnemers

In 2017 was de bescherming van de Brusselse consument nog altijd opgebouwd rond vier pijlers: de verplichting voor leveranciers om een aanbod te doen, contracten met een duur van drie jaar, de toekenning van het gewestelijk statuut van beschermde afnemer op vrijwillige basis en de onmogelijkheid om een contract te ontbinden zonder een beslissing van de vrederechter. In de loop van het jaar heeft BRUGEL actief meegewerkt aan de tenuitvoerlegging van de nieuwe elektriciteits- en gasordonnanties, die de komende maanden operationeel zouden moeten worden.

Relevante analyses en adviezen

Om vaststellingen te doen en relevante verbeteringen voor te stellen, heeft de dienst Sociale Zaken van BRUGEL een constructieve dialoog gevoerd met alle spelers in de sector: leveranciers, DNB, OCMW's, sociale werkers, vrederechter enz. Deze verschillende interacties, die cruciaal zijn om problemen te beheren en op crisissen te anticiperen,

hebben de regulator ook in staat gesteld om op verzoek van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering of op eigen initiatief studies uit te voeren en adviezen te verstrekken.

Energiearmoede houdt aan

De in 2017 vastgestelde trends zijn relatief stabiel gebleven ten opzichte van 2016 en bevestigen de aanhoudende energiearmoede in het BHG. De cijfers wijzen uit dat 43% van de Brusselse gezinnen (236.500 gezinnen) een herinnering heeft ontvangen en dat 18% een ingebrekestelling heeft gekregen. Een gedetailleerde analyse van deze gegevens bevestigt dat de kleine schulden en die van de inactieve klanten* toenemen.

Beschermde klanten en vermogensbegrenzers

In 2017 is het aantal beschermde klanten relatief stabiel gebleven, met 2.200 gezinnen. Net zoals de vorige jaren is dit een zeer laag cijfer (0,3% van de gezinnen), als men weet dat zo'n 70.000 gezinnen in energiearmoede leven in het BHG. Hetzelfde jaar is het aantal vermogensbegrenzers echter gestegen naar meer dan 27.800.

Dit enorme verschil tussen het aantal beschermde klanten en de gezinnen met een vermogensbegrenzer toont aan dat de Brusselaars die in energiearmoede leven geen gebruik maken van de gewestelijke beschermingsmiddelen die hun ter beschikking worden gesteld. Net zoals vorig jaar heeft BRUGEL meerdere obstakels vastgesteld die deze geringe populariteit verklaren. Onder meer het feit dat de bescherming niet automatisch wordt toegekend, waardoor de klant heel

* Klanten die van leverancier veranderd zijn zonder hun schulden aan te zuiveren.

wat administratieve stappen moet nemen. Bovendien is de verplichte plaatsing van een vermogensbegrenzer bij beschermde gezinnen, met toepassing van het maximumtarief indien ze hun betalingsplan met de commerciële leverancier niet naleven, een factor die de maatregel weinig populair maakt. De voordelen van het statuut van beschermde klant zijn dus niet duidelijk zichtbaar. Om deze trend om te buigen, heeft BRUGEL voorgesteld om de vermogensbegrenzer af te schaffen voor alle Brusselse gezinnen en een interessanter gewestelijk sociaal tarief in te voeren, dat een stuk lager ligt dan het commerciële tarief.

Afsluitingen en niet-verlengde contracten

In dit domein hebben we ook vastgesteld dat het aantal afsluitingen lichtjes gedaald is in 2017. Dit betekent evenwel niet dat het aantal aanvragen tot afsluitingen verminderd is. De marktindicatoren wijzen immers uit dat heel wat leveranciers ervoor kiezen om de contracten van “slechte betalende” gewoon niet te verlengen, in plaats van procedures te starten bij het vrederecht. De regulator telde tijdens de eerste negen maanden van 2017 meer dan 3.200 gevallen van contracten die niet verlengd werden.

Studie “vrederechter”

In deze context heeft BRUGEL op eigen initiatief een studie “vrederechter” uitgevoerd om in detail de gevolgen te analyseren van de procedure waardoor effectieve afsluitingen in het Brussels Gewest niet kunnen gebeuren zonder interventie van de vrederechter. In deze studie heeft BRUGEL vastgesteld dat het Brusselse beschermingsstelsel de vrije concurrentie belemmert op de energiemarkt, waar begin 2018 nog maar zes

leveranciers een aanbod doen (tegenover 21 in Vlaanderen en 14 in Wallonië). De cijfers tonen overigens aan dat langdurige wanbetalers zelden solvabel zijn (80% van de schulden wordt uiteindelijk geboekt als “oninbare vorderingen”).

Herziening van het beschermingsstelsel

In 2017 heeft BRUGEL een reeds indicatoren ingevoerd om de situatie te objectiveren. Op basis van de verzamelde gegevens heeft het eind 2017 een advies overhandigd aan de regering waarin het stelde dat voor een efficiënte bescherming van de consument een herziening van het systeem nodig was. BRUGEL stelde onder meer voor om de procedure voor beschermde klanten te automatiseren, door klanten in energiearmoede die wanbetaler zijn automatisch onder dit soort bescherming te plaatsen. In zijn advies pleitte BRUGEL ook voor een wijziging van de procedure “vrederechter”. Aangezien de procedurekosten nog altijd hoog oplopen (600 euro) en 80% van de gedagvaarde gebruikers niet voor de rechtbank verschijnt, stelt de regulator voor dat dit middel enkel nog beschikbaar zou zijn voor de personen die dat wensen. De andere wanbetalers die geen bescherming genieten en die geen beroep doen op de vrederechter, kunnen gestraft worden met een afsluiting met eenvoudig deurwaardersexploot.

Labels voor leveranciers

Tijdens het afgelopen boekjaar heeft de dienst Socio-economische Zaken een advies uitgegeven over labels voor leveranciers. Dit keurmerksysteem zou het mogelijk maken om de naleving van de wetgeving door de leveranciers te controleren in het kader van de procedures voor de ontbinding

Studie “vrederechter”

BRUGEL heeft op eigen initiatief een studie “vrederechter” uitgevoerd om in detail de gevolgen te analyseren van de procedure waardoor effectieve afsluitingen in het Brussels Gewest niet kunnen gebeuren zonder interventie van de vrederechter.

Nieuwe elektriciteits- en gasordonnanties

BRUGEL heeft actief meegewerkt aan de tenuitvoerlegging van de nieuwe elektriciteits- en gasordonnanties, die de komende maanden operationeel zouden moeten worden.

van een contract. Gelabelde leveranciers zouden een contract kunnen beëindigen door middel van een gewone deurwaardersexploot in de eerder vermelde gevallen. Door deze procedure zouden de gerechtskosten kunnen worden beperkt en hoog oplopende schulden kunnen worden vermeden. Deze studie, die door de minister aan het parlement werd overhandigd, trok heel wat belangstelling. De Energiecommissie van het parlement is vijfmaal bijeengekomen begin 2018 om de vertegenwoordigers van de betrokken partijen te horen: regulator, vrederecht, OCMW's enz. BRUGEL heeft deze studie ook voorgesteld aan leden van het verenigingsleven en aan de marktspelers.

Profiel van doelklanten

Om de energiebescherming in het BHG te optimaliseren, heeft BRUGEL voorgesteld om – op basis van de databank “federaal sociaal tarief”^{**} – een typeprofiel op te stellen van de klanten die mogelijk behoefte hebben aan een sociale follow-up en regelmatige steun. Volgens de regulator zouden kwetsbare personen zo bescherming kunnen krijgen zonder schulden op te stapelen. Dit systeem zou het mogelijk maken om oplopende schulden en afsluitingen te vermijden, en zou het OCMW in staat stellen om voor een proactieve follow-up te zorgen.

Openbardienstverplichtingen

Tijdens dit boekjaar heeft BRUGEL gezorgd voor de follow-up en controle van de openbardienstverplichtingen (ODV's) die de wetgever oplegt aan de operatoren op de markt (leveranciers en netbeheerders). Zoals elk jaar heeft de dienst een rapport van de “marktgegevens” opgesteld met betrekking tot de situatie van de huishoudelijke afnemers in het BHG. Via een contextuele en systemische analyse stellen deze gegevens de dienst in staat een reeks vaststellingen te doen en de sociaaleconomische ontwikkelingen in beeld te brengen. BRUGEL heeft ook het programma voor de uitvoering van de ODV's door SIBELGA geanalyseerd voorafgaand aan de goedkeuring door de regering. Het heeft een advies gegeven over het uitvoeringsrapport van de DNB voor/ter overhandiging aan het parlement. Dat was positief.

* In het BHG geniet meer dan 12% van de bevolking het federaal sociaal tarief, ofwel bijna 60.000 gezinnen.

