

brugel ● ●

DE BRUSSELSE REGULATOR VOOR ENERGIE



**THEMATISCH
VERSLAG
03**

JAARVERSLAG 2019
Rechten van de
huishoudelijke afnemers
en werking van de
gas- en
elektriciteitsmarkten

THEMATISCH VERSLAG 03

JAARVERSLAG 2019

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

Inhoudstafel

Executive summary	6
Inleiding	8
1 Monitoring van de huishoudelijke markt	9
1.1 Marktaandelen	9
2 Follow-up van de prijsevolutie	15
2.1 Evolutie van de beschikbare aanbiedingen in het BHG	15
2.2 All-in-prijs in het BHG en in de andere gewesten	16
2.3 Evolutie van de factuur van de huishoudelijke verbruikers	17
2.4 Ontleding van de factuur	23
2.5 Evolutie van de prijs van het gedeelte energie	25
2.6 Evolutie van het sociaal tarief	27
2.7 De distributietarieven	29
3 Bescherming van de huishoudelijke verbruiker	32
3.1 Verdeling van de Brusselse huishoudelijke afnemers	32
3.2 Energiearmoede, een zeer groot probleem in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	32
3.3 Overzicht van de beschermingsmaatregelen genomen door de federale staat	34
3.4 Evolutie van het federale sociaal tarief	36
3.5 Samenvatting van de beschermingsmaatregelen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	38
3.6 Het Brussels Fonds voor Sociale Energiebegeleiding	39
3.7 Organisatie van de gewestelijke bescherming	40
3.8 De procedure in geval van niet-betaling voor de huishoudelijke afnemers	56



Bekijk het jaarverslag online
<http://annual-report-2019.brugel.brussels/nl>



4 De openbare dienstverplichtingen (ODV) ten laste van SIBELGA	72
4.1 Controle van de openbare dienstverplichtingen	72
4.2 De kostprijs van de openbare dienstverplichtingen	72
4.3 Financiering van de openbare dienstverplichtingen in 2019 voor elektriciteit en gas	73
5 De productie van hernieuwbare energie door particulieren	74
5.1 Productiepark groene stroom	74
5.2 Het compensatiemechanisme van geïnjecteerde elektriciteit	76
5.3 Collectief zelfverbruik van groene stroom	76
5.4 Toekenning van GSC aan producenten	77
6 Informatie voor de consument	81
6.1 Videoanimaties	81
6.2 Herziening van het energieovernamedocument	82
6.3 Massamediacampagne	83
7 Conclusies	89

Wettelijke grondslagen

Op grond van artikel 30bis, § 2, 9^o van de elektriciteitsordonnantie moet BRUGEL jaarlijks een verslag indienen bij de Brusselse Hoofdstedelijke Regering:

«over de uitvoering van zijn verplichtingen, de getroffen maatregelen en de verkregen resultaten, de evolutie van de gewestelijke elektriciteits- en gasmarkt en de naleving van de openbare dienstverplichtingen door de distributienetbeheerder en de leveranciers, in het bijzonder in het domein van de rechten van de huishoudelijke verbruikers.

BRUGEL publiceert binnen de maand van zijn aanneming haar jaarlijkse verslag op haar website;».

Artikel 25, § 1 van de elektriciteitsordonnantie bepaalt:

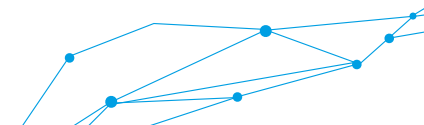
«Vóór 31 maart van ieder jaar maakt de distributienetbeheerder een verslag van de uitvoering van alle openbare dienstopdrachten en -verplichtingen over aan de Regering die verwezenlijkt werden tijdens het voorbije jaar alsook van de daaraan verbonden rekeningen. De Regering keurt dit verslag goed na advies van BRUGEL.

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

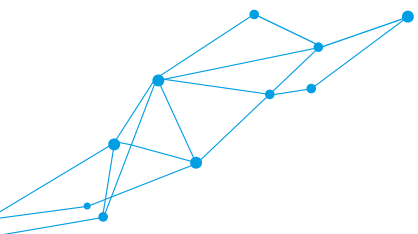
Dit document beantwoordt aan de verplichting van BRUGEL om jaarlijks een verslag op te maken over de rechten van de huishoudelijke verbruikers en een advies over het verslag over de uitvoering van de openbare dienstverplichtingen en -opdrachten van SIBELGA, voor het onderdeel huishoudelijke afnemer.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

FIGUREN

Figuur 1: Verdeling van de huishoudelijke afnemers van elektriciteit en gas op 31.12.2019, uitgedrukt in % volgens de leveringspunten	9	Figuur 30: Evolutie sociaal tarief gas 2019	37
Figuur 2: Evolutie van de HHI-elektriciteit, huishoudelijke afnemers	12	Figure 31: Aantal vermogensbegrenzers in de periode 2011-2019 (momentopname op 31 december van elk jaar)	40
Figuur 3: Evolutie van de HHI-gas, huishoudelijke afnemers	12	Figuur 32: Verdeling van het aantal vermogensbegrenzers op 31 december 2019	41
Figuur 4: Evolutie van de C3-index elektriciteit, huishoudelijke afnemers	12	Figuur 33: Aantal beschermde klanten en winterklanten: evolutie van 2011 tot 2019 – Elektriciteit en gas	45
Figuur 5: Evolutie van de C3-index gas, huishoudelijke afnemers	12	Figuur 34: Aantal beschermde klanten en winterklanten voor elektriciteit van 2011 tot 2019, momentopname op 31.03 van het jaar	45
Figuur 6: Supplier Switch – Huishoudelijk – Elektriciteit	13	Figuur 35: Aantal beschermde klanten en winterklanten voor gas van 2011 tot 2019, momentopname op 31.03 van het jaar	46
Figuur 7: Supplier Switch – Huishoudelijk – Gas	13	Figuur 36: Vergelijking van het aantal beschermde klanten en gezinnen in energiearmoede	47
Figuur 8: Evolutie supplier switch-E-Huishoudelijk	14	Figuur 37: Evolutie van de sociale levering – Elektriciteit	49
Figuur 9: Evolutie supplier switch-G-Huishoudelijk	14	Figuur 38: Evolutie sociale levering – Gas	50
Figuur 10: Offertes per Gewest	15	Figuur 39: Proces voor de follow-up van een aanvraagdossier voor het statuut van beschermde klant bij BRUGEL	51
Figuur 11: Vergelijking all-in-prijs per regio	16	Figuur 40: Aantal aanvragen voor het statuut van beschermde klant per maand in 2019	52
Figuur 12: Evolutie van de prijs van de factuur- Mediane verbruiker Elektriciteit	17	Figuur 41: Verdeling van de toekenningen van het statuut per leverancier in 2019	52
Figuur 13: Vergelijking van de elektriciteitsfactuur van een mediane Brusselse klant – 2 036 kWh	18	Figuur 42: Inkomsten van de gezinnen die het statuut van beschermde klant hebben gekregen in 2019	53
Figuur 14: Evolutie 2019 Elektriciteit	19	Figuur 43: Bedrag van de schuld per schijf in 2019	53
Figuur 15: Evolutie van de prijs van de factuur- Mediane verbruiker Elektriciteit	20	Figuur 44: Aantal en gemiddelde duur van de inkomende oproepen per dag	53
Figuur 16: Prijs-evolutie voor de gemiddelde afnemer	21	Figuur 45: Evolutie van het aantal winterklanten van oktober 2018 tot maart 2019 voor elektriciteit en gas	54
Figuur 17: Evolutie 2019 Gas	22	Figuur 46: Aandeel klanten dat een aanmaning/ingebrekestelling (IG) heeft ontvangen voor elektriciteit en voor gas	56
Figuur 18: Samenstelling van de jaarlijkse elektriciteitsfactuur van een Brusselse mediane verbruiker (2 036 kWh) – December 2019	23	Figuur 47: Percentage huishoudelijke klanten dat minstens één aanmaning/ingebrekestelling (IG) heeft ontvangen voor elektriciteit (uitgedrukt per leverancier in % van zijn huishoudelijke klanten)	57
Figuur 19: Samenstelling van de jaarlijkse factuur van de kleine professioneel (20 000 kWh) – December 2019	23	Figuur 48: Percentage huishoudelijke klanten dat minstens één aanmaning/ingebrekestelling (IG) heeft ontvangen voor gas (uitgedrukt per leverancier in % van hun huishoudelijke klanten)	57
Figuur 20: Samenstelling van de jaarlijkse factuur van de Brusselse mediane verbruiker (12 728 kWh) – December 2019	24	Figuur 49: Percentage klanten met betalingsachterstand per leverancier – Elektriciteit en gas	58
Figuur 21: Samenstelling van de jaarlijkse factuur van de kleine professioneel (100.000 kWh)	24	Figuur 50: Verdeling per schijf van het bedrag van de actieve klanten met betalingsachterstand (in %) voor elektriciteit	58
Figuur 22: Gemiddelde commodityprijs elektriciteit 2019	25		
Figuur 23: Gemiddelde commodityprijs gas 2019	26		
Figuur 24: Evolutie sociaal tarief elektriciteit 2018	27		
Figuur 25: Evolutie sociaal tarief gas	28		
Figuur 26: Uitsplitsing distributietarief - Elektriciteit - 2020	29		
Figuur 27: Uitsplitsing distributietarief - Gas – 12 728kWh – 2020	30		
Figuur 28: Indeling in % per leverancier van de afnemers die het ST genieten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (E)	35		
Figuur 29: Evolutie sociaal tarief elektriciteit 2019	36		



Figuur 51: Volume aan schulden per aantal betrokken actieve klanten voor elektriciteit	59
Figuur 52: Verdeling per schijf van het bedrag van de actieve klanten met betalingsachterstand (in %) voor gas	59
Figuur 53: Volume schulden per aantal betrokken actieve klanten voor gas	60
Figuur 54: Schulden van de inactieve klanten voor elektriciteit	61
Figuur 55: Opgelopen schuldenlast van de inactieve klanten voor elektriciteit	61
Figuur 56: Schulden van de inactieve klanten per schijf voor gas – Situatie op 31 december van het jaar	62
Figuur 57: Schulden van de inactieve klanten per drempelbedrag voor gas – Situatie op 31 december van het jaar	62
Figuur 58: De invorderingsprocedure: van de onbetaalde factuur tot de afsluiting	64
Figuur 59: De verschillende stappen van de procedure in cijfers voor 2019	65
Figuur 60: De ontbinding van het energiecontract per fase en in cijfers, ongeacht het jaar van indiening van het dossier	66
Figuur 61: De invorderingsprocedure in fasen en in aantal betrokken gezinnen	67
Figuur 62: Aantal afsluitingen na beslissing van de vrederechter en aantal afsluitingen in het kader van een 'End of Contract' van 2011 tot 2019	68
Figuur 63: Aantal energieafsluitingen als gevolg van een MoZa van 2014 tot 2019 (E en G)	69
Figuur 64: Aantal toegekende afbetalingsplannen elektriciteit en gas (uitgedrukt per leverancier en in % van de huishoudelijke afnemers)	70
Figuur 65: Gemiddeld jaarlijks bedrag van de afbetalingsplannen elektriciteit	71
Figuur 66: Gemiddeld jaarlijks bedrag van de afbetalingsplannen gas	71
Figuur 67: Aantal installaties en geïnstalleerd vermogen eind 2019, uitgesplitst per technologie	75
Figuur 68: Fotovoltaïsche installaties die eind 2019 waren geïnstalleerd	75
Figuur 69: Fotovoltaïsche installaties die eind 2019 waren geïnstalleerd bij particulieren	75
Figuur 70: Werking van de markt van de groenestroomcertificaten	77
Figuur 71: Resultaat van een opzoeking in de tool Greencheck	80
Figuur 72: Visuele voorstelling van de oorsprong van de GO in de tool Greencheck	80



TABELLEN

Tabel 1: Verdeling van het jaarlijkse elektriciteitsverbruik (in KWH) van de huishoudelijke afnemers in 2019 per gemeente	10
Tabel 2: Verdeling van het jaarlijkse gasverbruik (in kWh) van de huishoudelijke afnemers in 2019 per gemeente	11
Tabel 3: Evolutie van het aantal beschikbare aanbiedingen in het BHG, december als referentie, elektriciteit	15
Tabel 4: Evolutie van het aantal beschikbare aanbiedingen in het BHG, december als referentie, gas	15
Tabel 5: Evolutie van het specifieke sociaal tarief - elektriciteit	27
Tabel 6: Evolutie sociale tarief gas	28
Tabel 7: Evolutie distributietarieven – Elektriciteit 2036 kWh jaarlijks	29
Tabel 8: Evolutie van de distributietarieven – Elektriciteit 1600 kWh + 1900 kWh jaarlijks	29
Tabel 9: Evolutie van de tarieven doorrekening gedeelte transmissie – Elektriciteit 2036 kWh jaarlijks	30
Tabel 10: Evolutie van de distributietarieven – Gas 12 728 kWh jaarlijks	31
Tabel 11: Evolutie van het specifieke sociaal tarief - Elektriciteit	36
Tabel 12: Evolutie van het specifieke sociaal tarief - gas	37
Tabel 13: Bedragen gestort aan de Brusselse OCMW's voor het jaar 2019	39
Tabel 14: Verwijdering van de begrenzers – termijnen en percentages	41
Tabel 15: Slaagpercentage van de vervangingen/plaatsingen en verwijderingen van begrenzers in 2019	42
Tabel 16: Gemiddeld aantal bezoeken dat nodig is om met succes een vermogensbegrenzer te kunnen plaatsen	42
Tabel 17: Oorspronkelijk aanvraagkanaal voor de beschermde klanten per gemeente op 31.12.2019	44
Tabel 18: Budget van de ODV'activiteiten gerelateerd aan de beschermde klanten' in duizenden euro's en voor 2019	48
Tabel 19: Schuldenlast van de klanten die worden of werden bevoorrad door SIBELGA	49
Tabel 20: Inkomensniveau volgens de gezinssamenstelling dat toegang geeft tot het statuut van beschermde klant op 31.12.2019	51
Tabel 21: Beslissing van BRUGEL over het statuut van beschermde klant, momentopname op 06.04.2020	52
Tabel 22: Totaal van de verschuldigde bedragen aan de leveranciers op 31.12.2019	58
Tabel 23: Overzicht van de kosten voor elektriciteit	73
Tabel 24: Overzichtstabel van de kosten voor gas	73
Tabel 25: Park voor de productie van groene stroom dat eind 2019 in werking was	74



Executive summary

Dit verslag bevat de gegevens en de informatie die zijn doorgegeven door de commerciële leveranciers die actief zijn op de Brusselse markt van huishoudelijke afnemers, alsook die van de distributienetbeheerder, en heeft de aandacht gevestigd op de resultaten van de sociale maatregelen en de openbare dienstverplichtingen op de elektriciteits- en gasmarkten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voor het jaar 2019.

De informatie in dit verslag heeft tot doel de situatie te beschrijven die werd vastgesteld op de energiemarkt in 2019 en, voor bepaalde gegevens, een vergelijking met de voorgaande jaren mogelijk te maken.

Eind 2019 waren 6 commerciële leveranciers actief op de Brusselse markt van huishoudelijke afnemers.

Net als de vorige jaren tekenen drie grote leveranciers zich af: ENGIE (64 %), LAMPIRIS (19 %) en LUMINUS (9 %).

Wat de marktdynamiek en de indicatoren van de leverancierswissels betreft, werd zowel voor de 'supplier switch'-indicator als voor de 'combined switch'-indicator voor elektriciteit en gas een stijgende trend vastgesteld sinds de vrijmaking van de markt.

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.

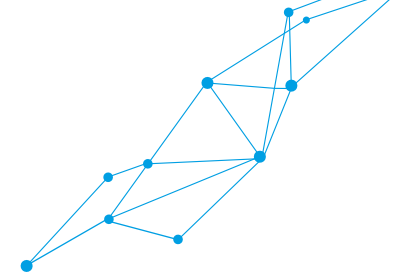
Op 31 december 2019 had meer dan 40 % van de Brusselse gezinnen minstens één aanmaning voor hun elektriciteitsfactuur ontvangen en 16 % een ingebrekestelling. Voor gas had meer dan 41 % van de gezinnen een aanmaning voor hun factuur ontvangen en 18 % een ingebrekestelling.

Wat de schuldenlast betreft, is 28 % van de totale schuld geconcentreerd bij 2,5 % van de huishoudelijke afnemers met bedragen van meer dan € 1.000 per gezin.

De invorderingsprocedure waarin is voorzien in de elektriciteitsordonnantie omvat de plaatsing van een vermogensbegrenzer van 2.300 W.

Eind december 2019 bedroeg het aantal door SIBELGA geïnstalleerde vermogensbegrenzers 27.370 eenheden tegenover 27.628 eenheden eind 2018, en bleef het dus stabiel.

De meest kwetsbare afnemers kunnen het statuut van beschermde klant aanvragen dat hen beschermt tegen afsluiting en een bevoorrading tegen het sociale tarief mogelijk maakt. Dit gewestelijke sociaal tarief kan de begunstigde van de bescherming een gemiddelde jaarlijkse winst opleveren van € 665 voor de afnemers van de twee energievormen.



Een duwtje in de rug dat hen helpt bij de afbetaling van hun schuld. Gezien de bevrozing van het sociaal tarief die door de federale regering in 2019 werd beslist, had diezelfde regering de toegang tot het statuut van gewestelijke beschermd klant moeten versterken. Helaas voor de gezinnen in moeilijkheden was dit slechts erg gedeeltelijk het geval.

Het aantal beschermd klanten is gegroeid van 2.480 beschermd en winterklanten voor elektriciteit in 2018 tot 3.018 in 2019. Dat aantal is echter nog steeds te laag in het licht van de 27.000 gezinnen bij wie een vermogensbegrenzer werd geplaatst.

Zoals reeds vermeld in onze vorige verslagen kan het geringe aandeel beschermd klanten ten opzichte van het aantal geplaatste vermogensbegrenzers en ten opzichte van het aantal gezinnen dat een ingebrekestelling heeft ontvangen van zijn leverancier nog altijd worden verklaard door enerzijds de complexiteit van het statuut als dusdanig en meer bepaald de toekenningswijze die niet erg is aangepast aan de Brusselse bevolking en de niet-automatische toekenning, en anderzijds door de geringe aantrekkelijkheid van het statuut voor de sociale actoren als gevolg van zijn complexiteit, de noodzaak om aan de toekenning van het statuut een sociale begeleiding van de klant te verbinden, zonder te beschikken over de noodzakelijke middelen om deze begeleiding uit te voeren.

De leveranciers van hun kant beëindigen hun contracten met klanten met betalingsachterstand steeds vaker door zich

tot het vredegerecht te wenden of door het contract niet te verlengen.

In 2019 werden voor elektriciteit 904 effectieve afsluitingen geregistreerd na een beslissing van het vredegerecht en 925 afsluitingen na een End of Contract-scenario.

We merken trouwens op dat het aantal afsluitingen na een End of Contract-scenario sinds 2018 hoger is dan het aantal afsluitingen na een beslissing van het vredegerecht. Dit impliceert bijgevolg dat de contractuele procedures waarbij geen onderscheid kan worden gemaakt tussen de klanten, al dan niet in een kwetsbare situatie, talrijker zijn dan de gewestelijke beschermingsprocedures voor de meest kwetsbare klanten.

Zoals meermaals vermeld is BRUGEL van mening dat het huidige beschermingssysteem van de afnemer toe is aan een hervorming. Er werden reeds meerdere voorstellen naar voren geschoven. Het is daarbij de bedoeling om doeltreffende, billijke maatregelen in te voeren, die zijn afgestemd op de doelgroep en die de kwetsbare gezinnen de mogelijkheid geven te ontsnappen aan de stresserende handelingen verbonden aan de schuldivordering en aan het invoeren van 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. De informatieopdracht voor het 'grote publiek' is een essentiële opdracht van de regulator, die over een permanente optimalisering waakt.

Op het vlak van de hernieuwbare energie stellen we vast dat de particulieren slechts voor 11 % participeren aan het totale fotovoltaïsche vermogen dat in het Gewest is geïnstalleerd, en dat er dus een groot potentieel kan worden benut om te komen tot een grotere bijdrage van de particulieren aan het bereiken van de gewestelijke doelstellingen.

Sinds 1 januari 2020 wordt het deel 'netkosten' van de elektriciteitsfactuur niet langer gecompenseerd voor productie-installaties met een vermogen van minder dan 5 kW. De betrokken prosumers betalen dus een netbijdrage voor alle elektriciteit die ze afnemen. Wat de installaties van minder dan 5 kW betreft, blijft de compensatie evenwel van toepassing voor het gedeelte energie, het zogenaamde 'commodity'-deel, tot de eventuele aanpassing van het besluit groene elektriciteit dat dit deel regelt.

Tot slot houdt de komst van nieuwe modellen, zoals collectief zelfverbruik en energiegemeenschappen, de mogelijkheid in tot de creatie van nieuwe interacties, nieuwe actoren en nieuwe evenwichten op de energiemarkt.



Inleiding

In dit thematisch verslag toont BRUGEL de evolutie van de rechten van de huishoudelijke afnemers en de werking van de gas- en elektriciteitsmarkten in 2019. De informatie in dit verslag heeft tot doel de situatie te beschrijven die werd vastgesteld in 2019 en, voor bepaalde gegevens, een vergelijking met de voorgaande jaren mogelijk te maken. Het is de bedoeling de ontwikkelingen in kaart te brengen en over een langere periode vergelijkingen te maken tussen de spelers, om de stijgende of dalende trends te schetsen. Dit verslag, dat uitsluitend op de huishoudelijke afnemers gericht is, geeft een globaal overzicht van de markt voor particulieren en werd opgesteld op basis van de volgende assen: de voorstellen van de leveranciers, de evolutie van de prijzen, de energiefactuur, de bescherming van de consumenten, de openbare dienstverplichtingen en de productie van hernieuwbare energie door particulieren. De communicatie van BRUGEL om de huishoudelijke afnemers zo goed mogelijk te informeren komt eveneens aan bod in dit verslag.

Wat de openbare dienstverplichtingen (ODV) ten laste van de leveranciers en de distributienetbeheerder (DNB), SIBELGA, betreft, heeft de wetgever deze verplichtingen aan hen opgelegd om de toegang tot energie voor de hele bevolking mogelijk te maken, alsook om een goede marktwerking mogelijk te maken, bevoorradingszekerheid en een sterkere bescherming van de verbruiker 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 marktactoren. BRUGEL vermeldt 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 van de situatie van de huishoudelijke afnemers, en meer bepaald van de meest kwetsbare bevolkingsgroepen.

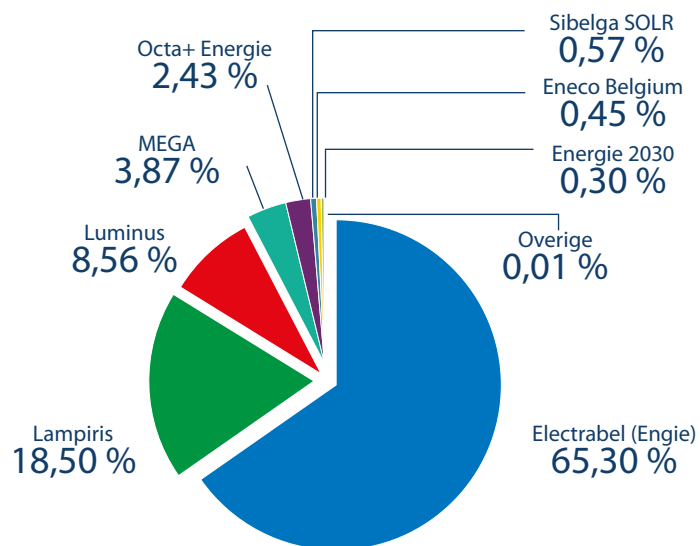
1 Monitoring van de huishoudelijke markt

1.1 Marktaandeelen

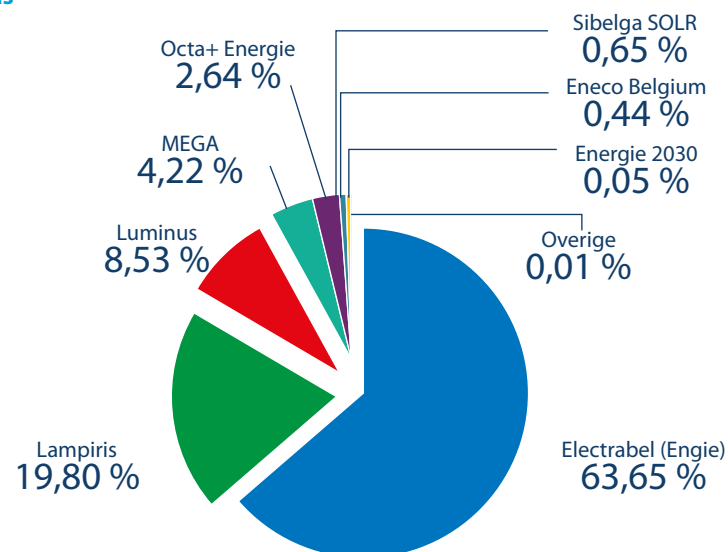
Net als in 2018 vormen ENGIE (Electrabel), Luminus en Lampiris het top trio voor de levering van gas en elektriciteit. De onderstaande tabellen tonen de marktaandeelen van de leveranciers die in december 2019 actief waren op de huishoudelijke markt.

Figuur 1: Verdeling van de huishoudelijke afnemers van elektriciteit en gas op 31.12.2019, uitgedrukt in % volgens de leveringspunten

Voor elektriciteit

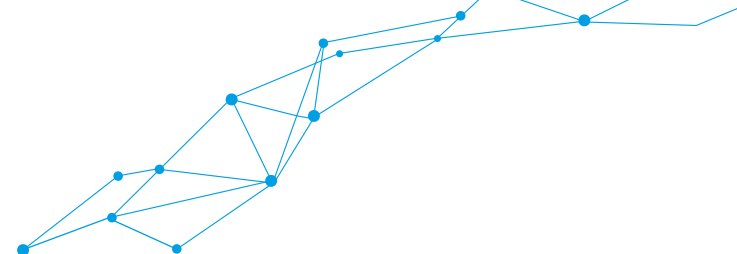


Voor gas



Bron: SIBELGA

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werden 525.253 leveringspunten bevoorrad met elektriciteit en 369.188 met gas. De onderstaande tabel toont het verbruik per gemeente en per deciel.



Tabel 1: Verdeling van het jaarlijkse elektriciteitsverbruik (in KWH) van de huishoudelijke afnemers in 2019 per gemeente

Verdeling van het jaarlijkse elektriciteitsverbruik (in kWh) van de huishoudelijke afnemers
(situatie op 31.12.2019, op basis van het op die datum gestandaardiseerde verbruik)

Gemeente	1ste deciel	2de deciel	3de deciel	4de deciel	5de deciel	6de deciel	7de deciel	8ste deciel	9de deciel
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	667	1 039	1 333	1 628	1 923	2 204	2 659	3 201	4 314
Anderlecht	708	1 098	1 397	1 698	2 035	2 276	2 769	3 275	4 374
Oudergem	766	1 121	1 440	1 759	2 065	2 394	2 863	3 419	4 519
Sint-Agatha-Berchem	829	1 249	1 563	1 882	2 126	2 519	2 986	3 604	4 823
Brussel	632	1 000	1 296	1 592	1 916	2 178	2 659	3 123	4 275
Etterbeek	589	906	1 163	1 415	1 693	2 023	2 339	2 949	3 935
Evere	738	1 104	1 392	1 688	1 933	2 207	2 638	3 032	3 996
Vorst	659	1 036	1 318	1 599	1 906	2 119	2 542	3 093	3 979
Ganshoren	766	1 154	1 436	1 724	1 948	2 248	2 659	3 173	4 059
Elsene	578	906	1 174	1 438	1 734	1 998	2 460	2 986	4 166
Jette	695	1 076	1 359	1 637	1 916	2 170	2 578	3 071	4 063
Koekelberg	660	1 060	1 345	1 630	1 944	2 160	2 578	3 183	4 286
Sint-Jans-Molenbeek	702	1 105	1 420	1 727	2 035	2 276	2 736	3 290	4 494
Sint-Gillis	546	881	1 133	1 398	1 685	1 939	2 292	2 805	3 892
Sint-Joost-ten-Node	583	966	1 272	1 602	1 916	2 107	2 576	3 073	4 149
Schaarbeek	647	1 036	1 332	1 616	1 916	2 162	2 608	3 102	4 123
Ukkel	753	1 153	1 479	1 806	2 086	2 501	3 040	3 701	5 127
Watermaal-Bosvoorde	770	1 132	1 426	1 736	2 044	2 382	2 834	3 384	4 500
Sint-Lambrechts-Woluwe	714	1 048	1 331	1 614	1 922	2 200	2 644	3 183	4 194
Sint-Pieters-Woluwe	782	1 182	1 530	1 886	2 191	2 621	3 127	3 893	5 260

Tabel 2: Verdeling van het jaarlijkse gasverbruik (in kWh) van de huishoudelijke afnemers in 2019 per gemeente

Verdeling van het jaarlijkse gasverbruik (in kWh) van de huishoudelijke afnemers
(situatie op 31.12.2019, op basis van het op die datum gestandaardiseerde verbruik)

Gemeente	1ste deciel	2de deciel	3de deciel	4de deciel	5de deciel	6de deciel	7de deciel	8ste deciel	9de deciel
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	463	2 341	5 062	7 391	9 706	11 468	13 893	17 923	24 761
Anderlecht	801	3 278	5 758	7 858	9 865	10 791	13 319	16 574	21 949
Oudergem	440	3 176	6 914	9 902	11 774	14 549	17 462	21 364	27 658
Sint-Agatha-Berchem	881	3 672	6 474	8 674	10 946	12 359	15 251	18 527	24 135
Brussel	481	2 163	4 676	6 843	9 065	10 008	12 636	16 330	23 288
Etterbeek	380	2 064	4 519	6 582	8 655	10 998	12 792	16 941	24 771
Evere	469	2 304	4 785	6 982	9 207	10 444	13 112	16 456	21 519
Vorst	388	1 894	4 657	6 991	9 092	11 468	12 651	16 422	23 274
Ganshoren	325	1 350	4 291	7 014	9 518	10 893	13 481	16 756	21 928
Elsene	247	1 282	3 713	5 920	8 081	10 638	12 436	17 047	26 707
Jette	459	2 079	4 705	7 017	9 267	10 576	13 146	16 401	21 891
Koekelberg	438	1 708	4 092	6 331	8 402	10 572	11 919	15 212	20 456
Sint-Jans-Molenbeek	577	1 860	4 154	6 342	8 388	10 411	11 605	14 536	19 738
Sint-Gillis	657	2 869	4 927	6 682	8 498	9 997	11 831	15 241	21 984
Sint-Joost-ten-Node	701	3 087	5 302	7 265	9 353	9 997	12 321	15 651	21 642
Schaarbeek	557	2 610	5 112	7 331	9 525	10 573	13 275	16 971	23 058
Ukkel	373	2 884	6 919	10 079	12 124	15 506	19 744	25 607	36 006
Watermaal-Bosvoorde	1 565	6 963	10 463	12 426	15 090	17 992	21 340	25 521	32 226
Sint-Lambrechts-Woluwe	288	1 587	4 799	7 807	10 698	12 631	16 036	20 367	27 203
Sint-Pieters-Woluwe	369	3 473	8 035	11 468	14 124	17 895	21 912	27 021	36 319

Economisch gezien wordt de concentratie van de markten vaak via verschillende indicatoren gemeten. De in het kader van de elektriciteits- en gasmarkt gebruikte indicatoren zijn de Herfindahl-Hirschman-index (HHI¹) en de C3-concentratie-indicator². Zij meten de concentratie in termen

van het aantal actieve actoren van de energielevering en hun respectieve marktaandeelen.

In het kader van dit thematische verslag worden deze indices geobserveerd naargelang het aantal leveringspunten in de

portefeuille van de marktdeelnemers en in het algemeen geldt: hoe hoger de HHI en de C3, hoe meer de markt geconcentreerd is.

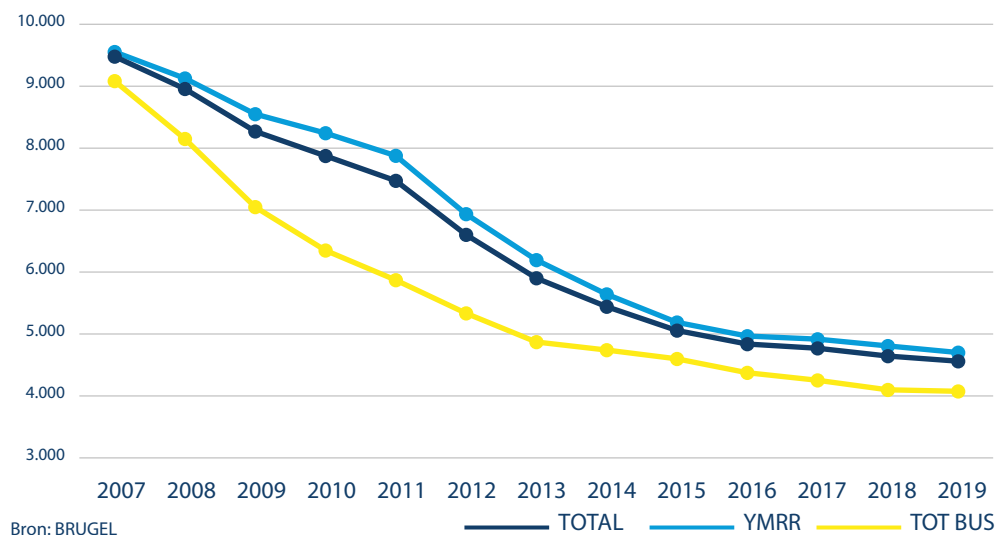
De onderstaande tabellen geven deze indicatoren weer voor de huishoudelijke afnemers.

1 De HHI-index wordt berekend door het kwadraat van de marktaandelen van alle ondernemingen binnen de betreffende sector op te tellen. Deze index daalt wanneer het aantal firma's dat op de markt actief is, toeneemt, en andersom. De index stijgt ook wanneer de markt asymmetrischer wordt, en andersom. We beschouwen een markt als concurrentieel wanneer de HHI-index gelijk is aan of lager is dan 2.000.

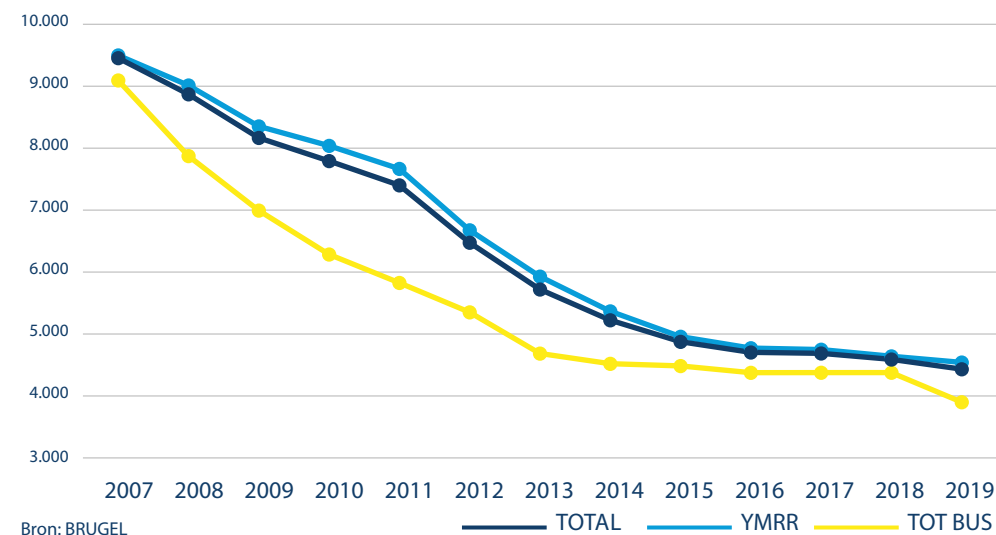
Is de HHI gelijk aan 10.000, dan hebben we te maken met een monopolie. Ligt de HHI dicht bij 0, dan telt de markt een groot aantal kleine aanbieders.

2 De concentratie-indicator C3 geeft het gecumuleerde marktaandeel van de drie grootste leveranciers weer.

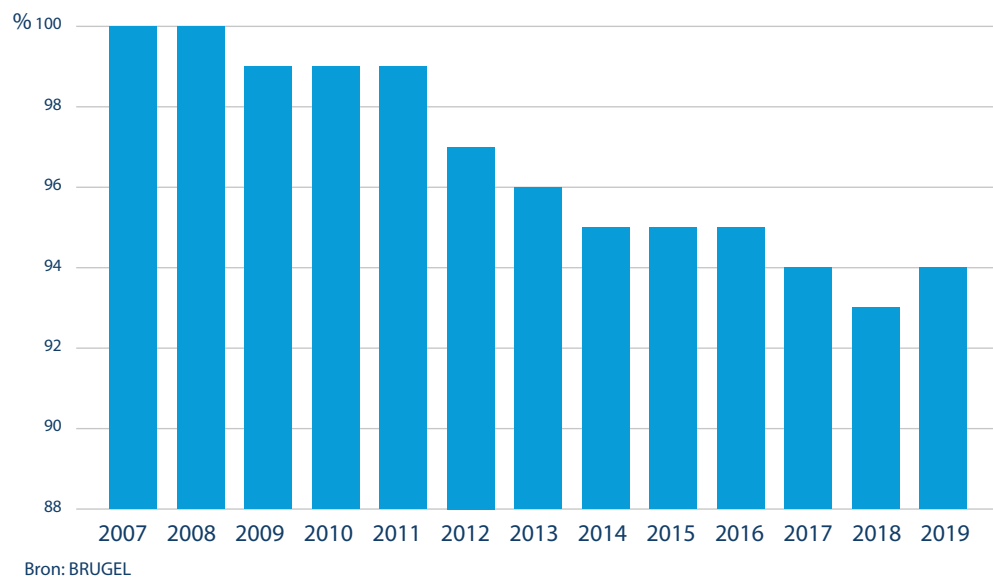
Figuur 2: Evolutie van de HHI-elektriciteit, huishoudelijke afnemers



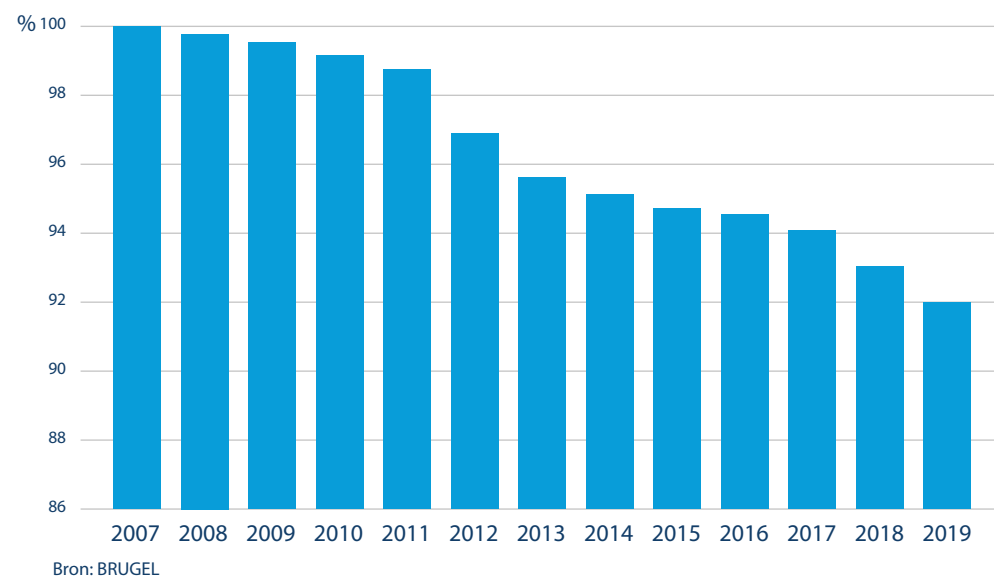
Figuur 3: Evolutie van de HHI-gas, huishoudelijke afnemers



Figuur 4: Evolutie van de C3-index elektriciteit, huishoudelijke afnemers



Figuur 5: Evolutie van de C3-index gas, huishoudelijke afnemers



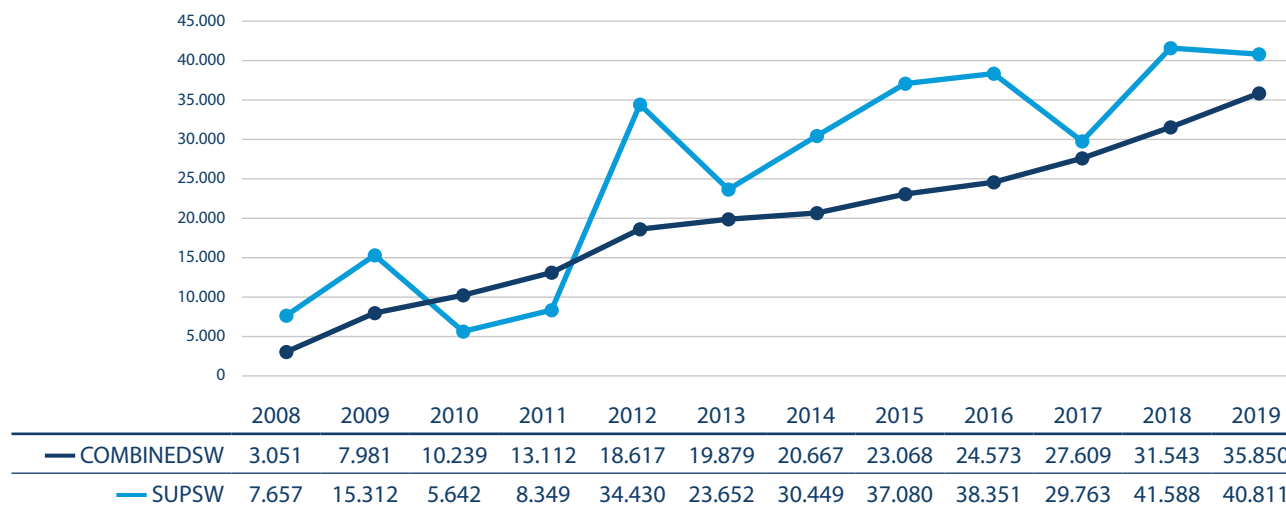
1.2 Switching

In het kader van zijn marktanalyse volgt BRUGEL in het bijzonder de indicatoren van bepaalde marktprocessen die het activiteitsniveau van de Brusselse leveranciers en verbruikers weergeven, zoals de 'supplier switches' en de 'combined switches'. We wijzen erop dat de heronderhandeling van een contract zonder verandering van leverancier niet als een switch wordt beschouwd. De onderstaande figuren tonen de evolutie over tien jaar van het proces van de leverancierswissel, die tot op zekere hoogte de dynamiek van de retailmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest weerspiegelt.

De figuren met betrekking tot het residentiële gas- en elektriciteitssegment laten een vergelijkbare trend zien voor zowel de indicator 'supplier switch' als voor de indicator 'combined switch', en de belangrijkste verklaring voor deze gelijkens kan worden gebaseerd op twee hoofdkenmerken. Het eerste kenmerk is inherent aan de Brusselse markt zelf, waarvan de penetratiegraad voor gas zeer hoog ligt. In de meeste gevallen maakt de Brusselse huishoudelijke klant gebruik van elektriciteit en gas voor zijn huishoudelijke behoeften.

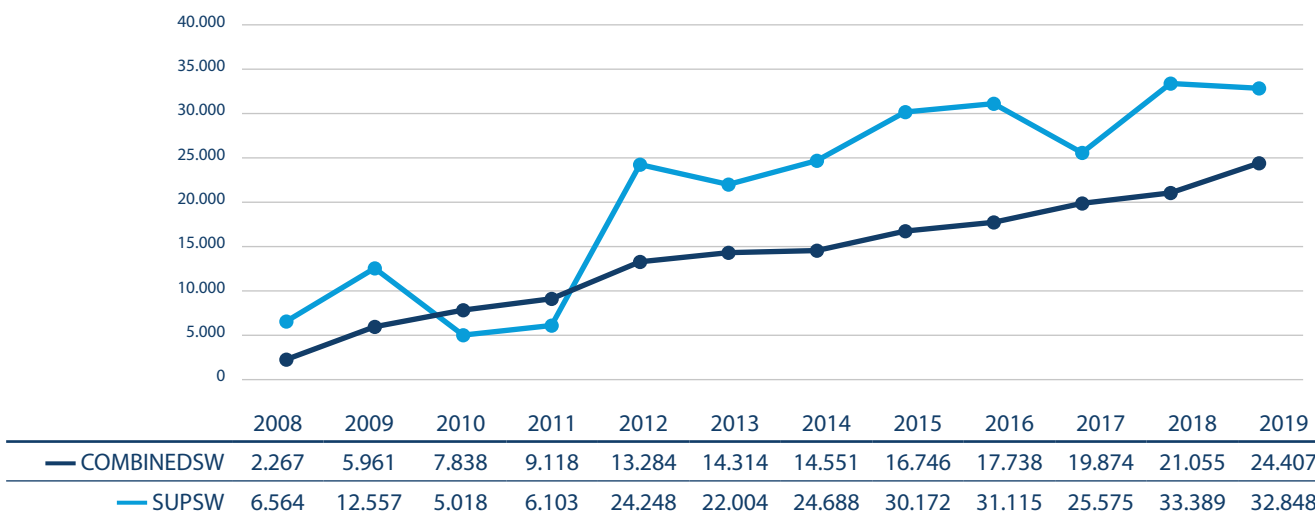
Het tweede kenmerk berust in het feit dat de financiële voordelen van een leverancierswijziging voor gas aanzienlijk hoger kunnen uitvallen dan die van een elektriciteitsleverancier. Gas zou daarom voor een klant de voornaamste trigger kunnen zijn om van leverancier te veranderen. Gezien het feit dat de huishoudelijke klant die een gasleveringspunt heeft, noodzakelijkerwijs ook een leveringspunt voor elektriciteit heeft en dat de meeste huishoudelijke klanten met het oog op een eenvoudige levering en betaling kiezen voor een enkele energiefactuur, kan een verandering van gasleverancier ook een verandering van elektriciteitsleverancier met zich meebrengen.

Figuur 6: Supplier Switch – Huishoudelijk – Elektriciteit



Bron: BRUGEL

Figuur 7: Supplier Switch – Huishoudelijk – Gas



Bron: BRUGEL

Zowel voor de indicator 'supplier switch' als voor de indicator 'combined switch' tonen de figuren voor gas en elektriciteit eveneens een opwaartse trend sinds de vrijmaking. De indicator 'supplier switch' steeg tot 2016, maar is in 2017 gedaald, gevolgd door een stijging in 2018 en een lichte daling in 2019.

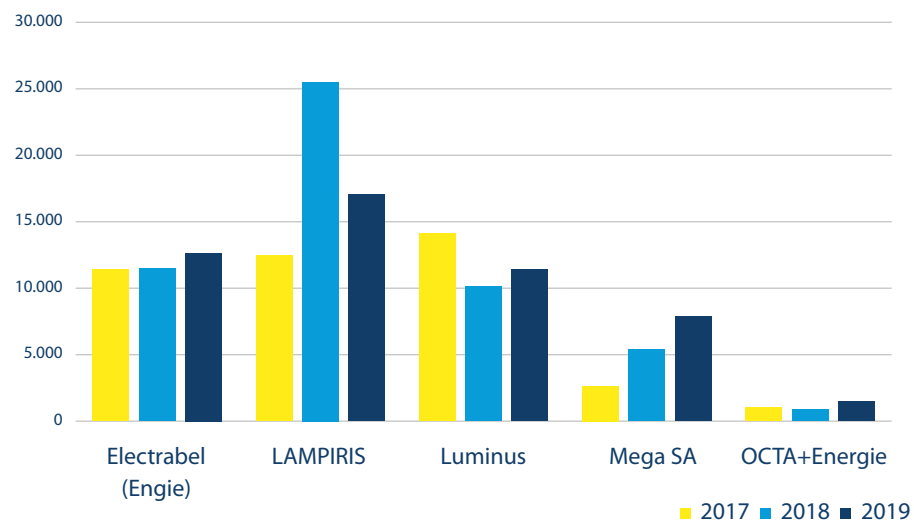
De opwaartse tendens hangt samen met meerdere factoren. We noemen met name de verschillende wijzigingen aan de federale wetgeving, de terbeschikkingstelling van een nieuwe, performante tariefvergelijker en de federale en gewestelijke communicatiecampagnes van 2012, die een belangrijke rol binnen de marktdynamiek zijn blijven spelen.

De impact van deze factoren is in de jaren nadien in zekere mate zichtbaar gebleven, want de gemiddelde bereikte niveaus vertonen deze opwaartse trend tot in 2016.

De intensiteitsdaling die in 2017 voor het eerst in aanzienlijke mate werd waargenomen, hangt samen met de wijziging van de groeistrategie van Luminus na structurele problemen op de Brusselse huishoudelijke markt. Deze speler leverde tussen 2013 en 2017 de grootste bijdrage in volume voor de activiteit leverancierswijziging. Toch is bij deze speler een daling van 7 % (van 2015 tot 2016) en 41 % (van 2016 tot 2017) te zien voor het volume leverancierswijzigingen, voor gas en elektriciteit samen.

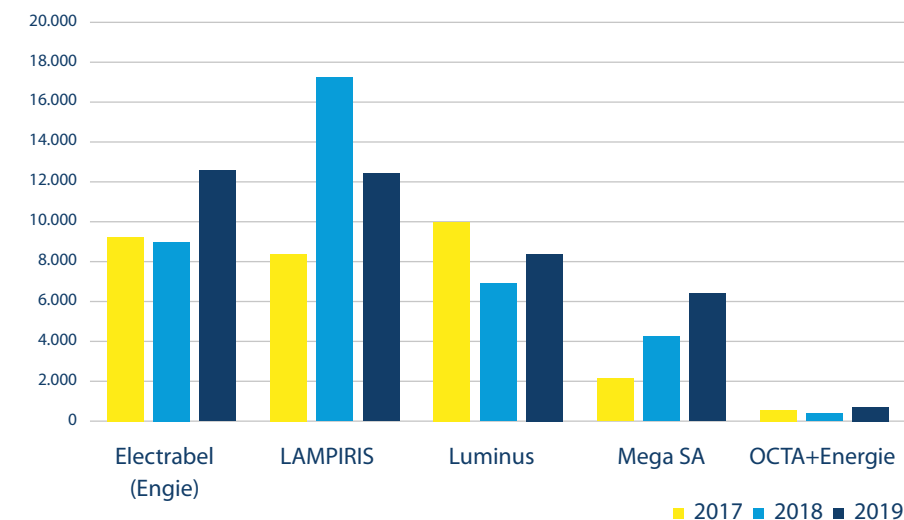
Zoals we zien in de figuren 8 en 9 heeft de stijging in 2018 voornamelijk te maken met het aantal 'supplier switches' van LAMPIRIS, dat tussen 2017 en 2018 zowel voor gas als elektriciteit verdubbeld is. Dit bevestigt de evolutie van de leveringspunten van deze leverancier, die werd vastgesteld in het gedeelte over het marktaandeel, zie hierboven.

Figuur 8: Evolutie supplier switch-E-Huishoudelijk



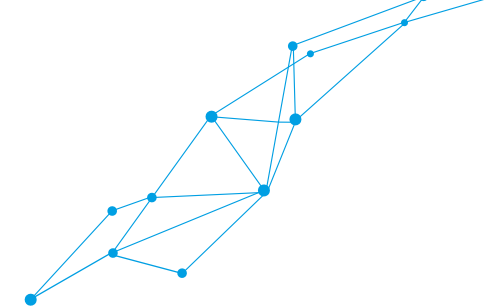
Bron: BRUGEL

Figuur 9: Evolutie supplier switch-G-Huishoudelijk



Bron: BRUGEL

2 Follow-up van de prijsevolutie



2.1 Evolutie van de beschikbare aanbiedingen in het BHG

In de loop van 2019 daalde het aantal aanbiedingen voor het huishoudelijk segment elektriciteit tot 22 in het derde trimester, terwijl er in december 2017 nog 30 producten beschikbaar waren.

De onderstaande tabel toont de evolutie van het aantal beschikbare aanbiedingen voor elektriciteit in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Tabel 3: Evolutie van het aantal beschikbare aanbiedingen in het BHG, december als referentie, elektriciteit

2015	2016	2017	2018	2019
24	27	30	24	25

Bron: BRUSIM

Uit de onderstaande tabel blijkt dat deze trend zich ook op de gasmarkt voordoet.

Tabel 4: Evolutie van het aantal beschikbare aanbiedingen in het BHG, december als referentie, gas

2015	2016	2017	2018	2019
19	17	21	18	19

Bron: BRUSIM

Deze daling is enerzijds te wijten aan het feit dat Luminus sinds 1 januari 2018 de Brusselse huishoudelijke afnemers

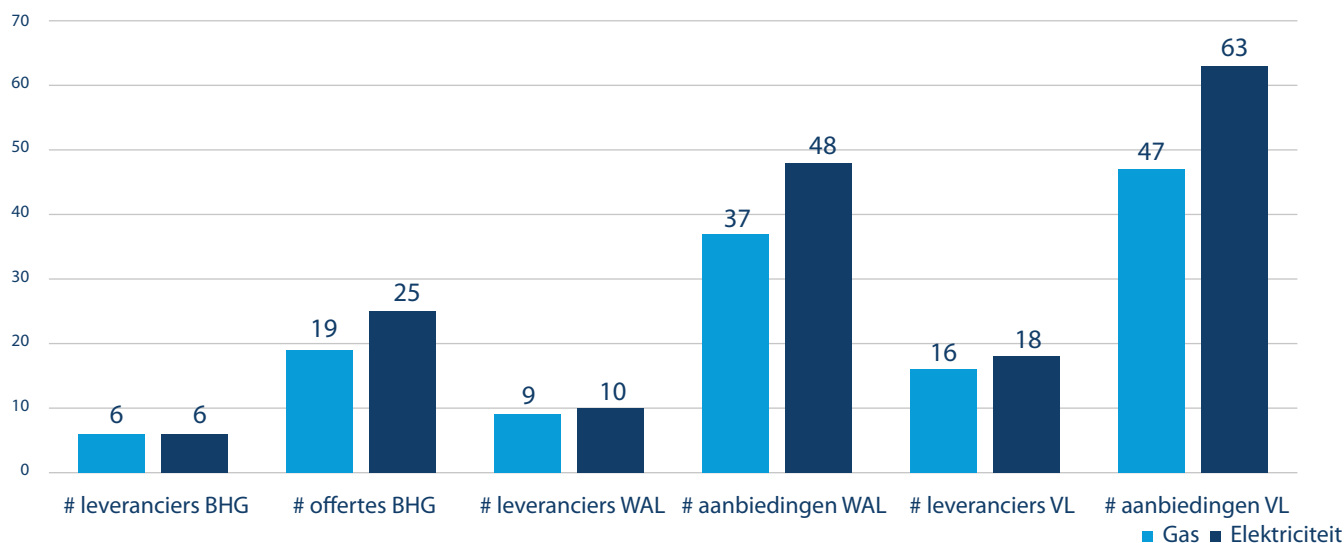
nog slechts één elektriciteits- en één gasproduct aanbiedt na een wijziging van zijn commercieel beleid, om redenen die gedetailleerd worden beschreven in het ontwerpadvies op eigen initiatief van BRUGEL betreffende de toestand van de Brusselse huishoudelijke markt.³

Ook de stopzetting van de activiteiten van BELPOWER heeft het aantal beschikbare aanbiedingen en actieve leveranciers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest doen dalen.

Het aantal leveranciers op de huishoudelijke markt is teruggelopen tot op 6, terwijl er in Wallonië en in Vlaanderen dubbel zoveel zijn.

De onderstaande grafiek toont de situatie per Gewest van het aantal offertes, aangeboden aan de huishoudelijke afnemers in december 2019.

Figuur 10: Aanbiedingen per Gewest



Bronnen: BRUSIM, COMPACWaPE en V-TEST

³ <https://www.brugel.brussels/publication/document/adviezen/2018/nl/ADVIES-265Bis-Markt-toestand2018.pdf>

Met betrekking tot de toekomstperspectieven van de evolutie van het aantal beschikbare offertes is het erg onwaarschijnlijk dat de trend in de loop van de komende maanden zal omkeren. Zoals reeds vermeld in een ander thematisch verslag kondigde ANODE, de tussenpersoon op de markt die als ARP optrad voor 12 leveranciers met kleine marktaandeelen, op 26 juni 2018 immers de stopzetting van zijn activiteit aan.

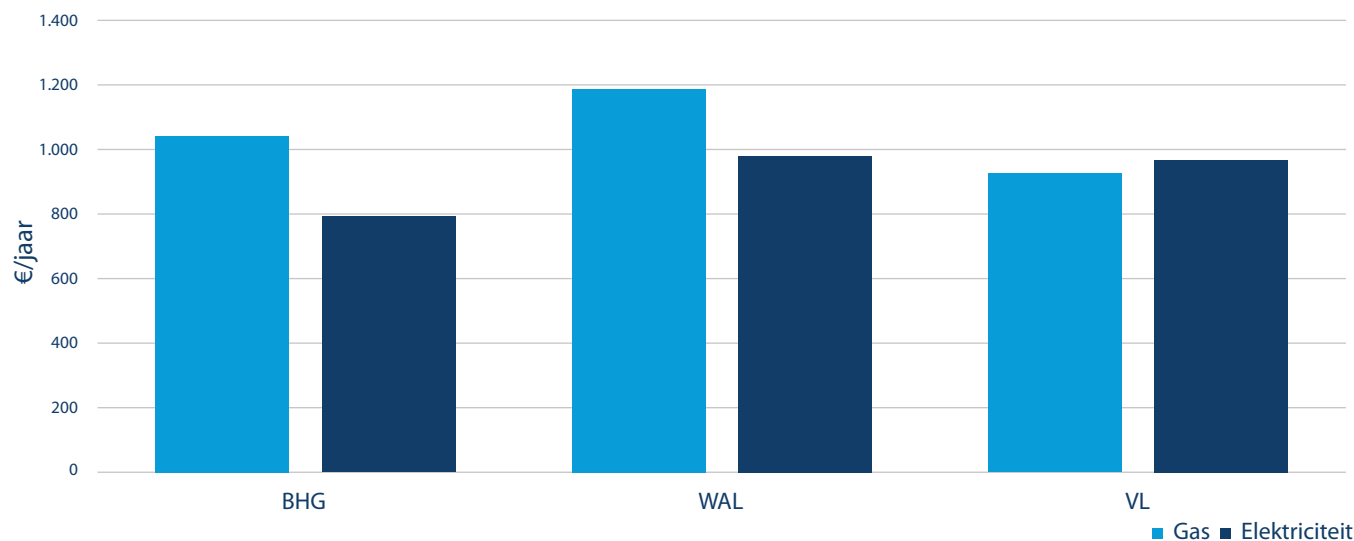
Gezien het gebrek aan opportuniteiten die de ARP's aanbieden tegenover het model van ANODE en de starheid van het Brusselse regelgevende kader voor het huishoudelijk segment, ziet het er bijgevolg niet naar uit dat het aantal beschikbare aanbiedingen de komende maanden of jaren zal stijgen.

2.2 All-in-prijs in het BHG en in de andere gewesten

Deze grafiek toont per gewest de gemiddelde prijs van de aanbiedingen van december 2019 op basis van een verbruik van 3.500 kWh/jaar van elektriciteit en van 23.230 kWh/jaar van gas.

Hoewel de all-in-prijs niet de hoogste is in het BHG, ziet het er toch naar uit dat, naast het geringe aantal aanbiedingen in het BHG vergeleken met de andere gewesten, sommige leveranciers voor eenzelfde aanbod in het Waalse Gewest en in Brussel verschillende prijzen vragen. Deze prijsverschillen werden vastgesteld op het onderdeel energie (in €/kWh) en op de vaste jaarlijkse bijdrage (in €/jaar).

Figuur 11: Vergelijking all-in-prijs per gewest



Bronnen: BRUSIM, COMPACWaPE en V-TEST

2.3 Evolutie van de factuur van de huishoudelijke verbruikers

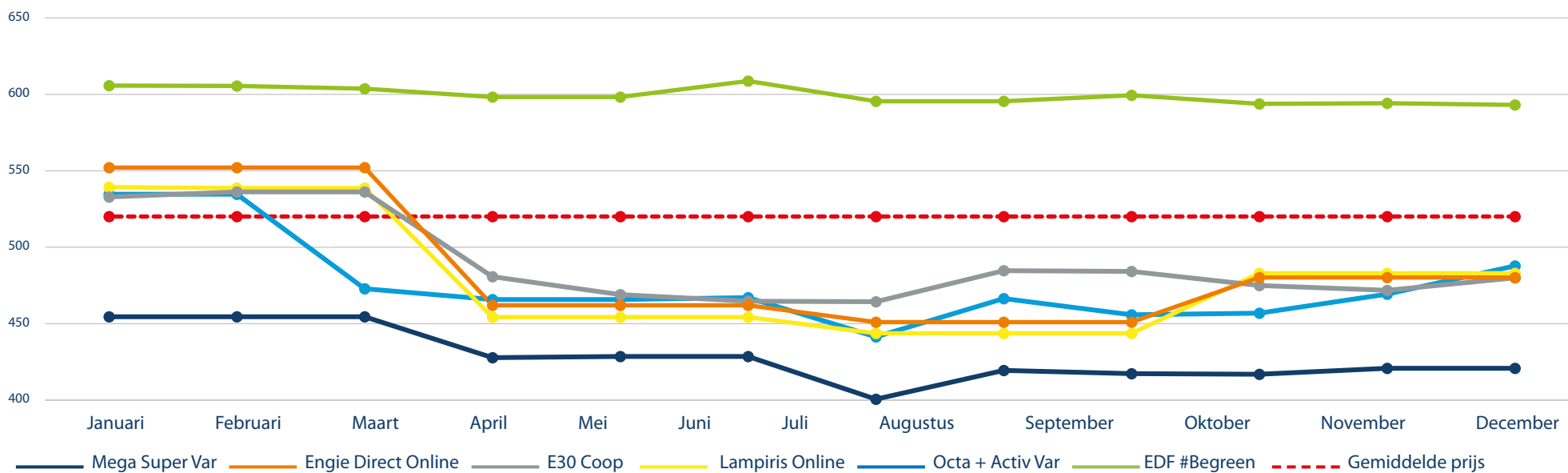
2.3.1 Elektriciteit

De onderstaande grafiek geeft de evolutie weer van het gunstigste aanbod van elke leverancier en het jaarlijks gemiddelde van de prijzen, alle aanbiedingen door elkaar genomen, voor de mediane Brusselse afnemer.⁴

We merken een veralgemeende prijsdaling vanaf het tweede kwartaal, en een zekere stabiliteit op het vlak van de evolutie van de aanbiedingen tijdens de volgende maanden, met wel een stijging in het laatste kwartaal van het jaar. De enige offerte van Luminus is de enige die zich boven het jaarlijkse gemiddelde van de factuur van de mediane afnemer bevindt, en dat tijdens het hele jaar.

Zoals eerder toegelicht, zijn bepaalde leveranciers die actief zijn in de andere gewesten, niet altijd aanwezig op de Brusselse markt, wat het aantal voordeligere aanbiedingen dan die van de standaardleverancier in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest vermindert in vergelijking met Wallonië en Vlaanderen.

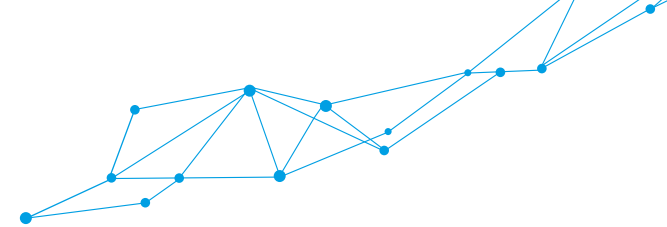
Figuur 12: Evolutie van de prijs van de factuur- Mediane verbruiker Elektriciteit



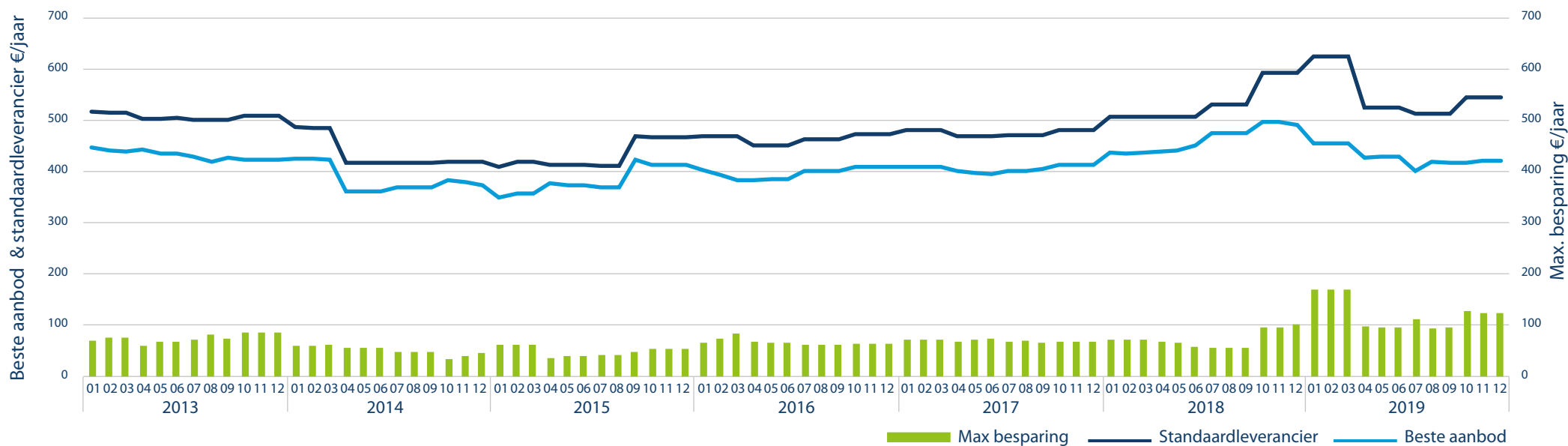
Bron: Brusim

⁴ Het mediane Brusselse elektriciteitsverbruik dat als referentie wordt genomen, is 2.036 kWh voor de piekuren. Het mediane verbruik betekent dat 50 % van de afnemers meer en 50 % van de afnemers minder dan de mediaan verbruikt. Het mediane verbruik is niet hetzelfde als het gemiddelde verbruik, dat in essentie het gemiddelde van alle bestaande verbruiken is.

De onderstaande grafiek toont de evolutie van de jaarfactuur voor een mediane afnemer die nog steeds wordt bevoorraadt door de standaardleverancier, en van het goedkoopste aanbod op de markt.



Figuur 13: Vergelijking van de elektriciteitsfactuur van een mediane Brusselse klant – 2 036 kWh



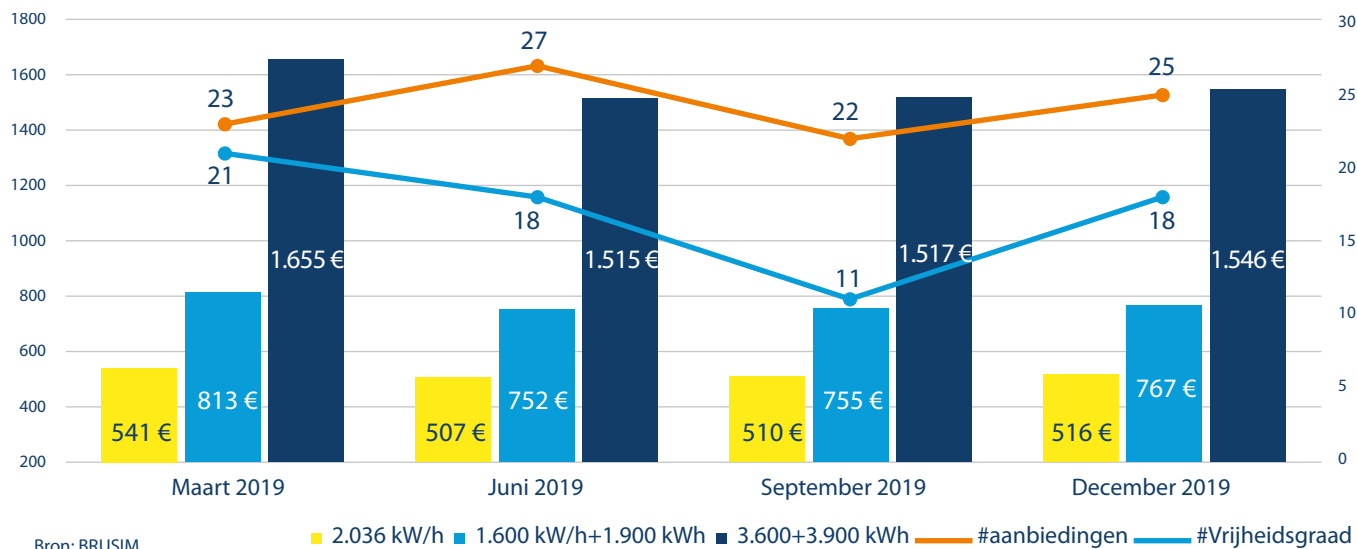
Bron: BRUSIM

Men stelt vast dat het verschil tussen het goedkoopste en het standaardaanbod opvallender wordt in 2019 (en vooral dan in het eerste en het laatste kwartaal) en dat de potentiële besparing tussen de jaarlijkse factuur van een passieve mediane afnemer (die zich door de standaardleverancier laat bevoorraden) en die van het goedkoopste aanbod op de markt oploopt tot een recordbedrag van € 170 in het eerste kwartaal van 2019.

De onderstaande grafiek toont de evolutie van de elektriciteitsprijs in het voorbije jaar, gekoppeld aan de evolutie van het aantal aanbiedingen op de markt en de vrijheidsgraad (aantal mogelijk voordeligere aanbiedingen voor een klant die geen contract heeft ondertekend met een leverancier).

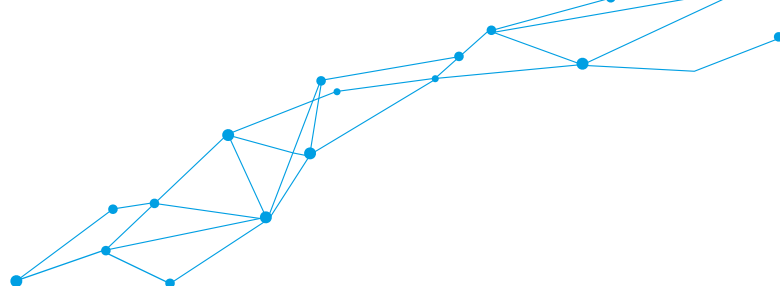
Tussen maart en december merken we een prijsstijging van de elektriciteitsfactuur met 5 % tot 7 %, afhankelijk van de verbruiksklasse.

Figuur 14: Evolutie 2019 Elektriciteit

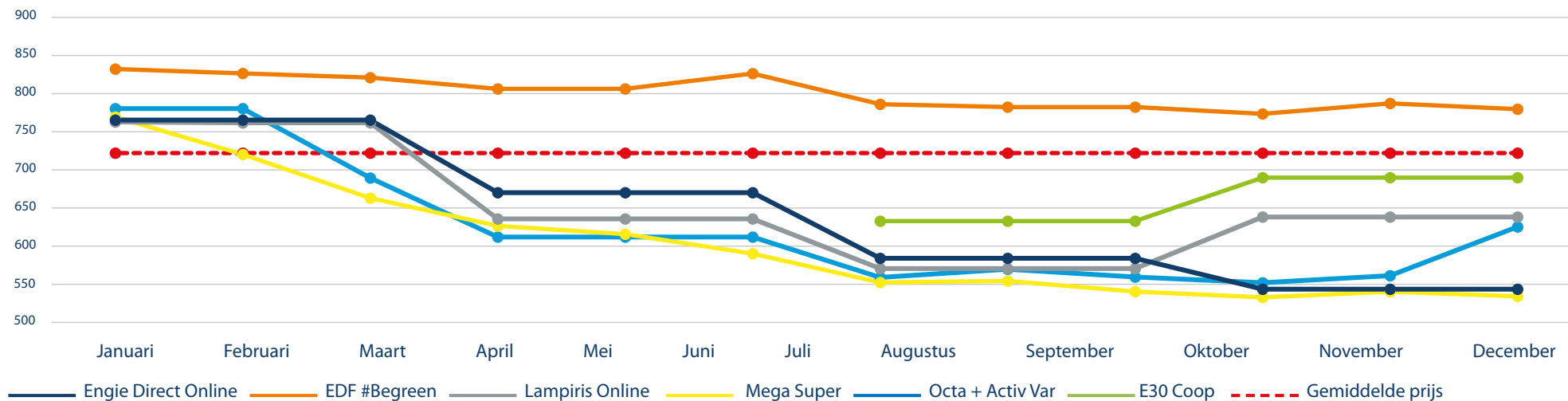


2.3.2 Gas

De onderstaande grafiek geeft de evolutie weer van het gunstigste aanbod van elke leverancier en het jaarlijks gemiddelde van de prijzen, alle aanbiedingen door elkaar genomen, voor de mediane Brusselse afnemer.⁵



Figuur 15: Evolutie van de prijs van de factuur- Mediane verbruiker Elektriciteit



Bron: Brusim

Net als bij de elektriciteit is de enige aanbod van Luminus de enige die zich boven het jaarlijkse gemiddelde van de factuur van de mediane afnemer bevindt, en dat tijdens het hele jaar. We merken een veralgemeende en continue prijsdaling sinds het begin van het jaar, met wel een stijging voor bepaalde producten in het laatste kwartaal van het jaar.

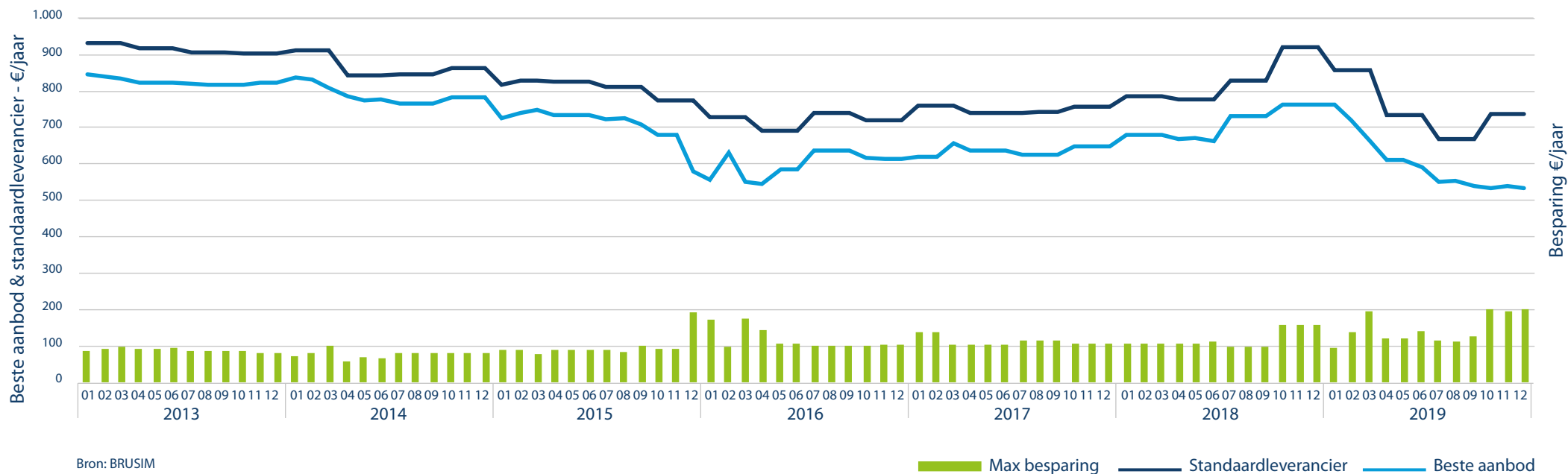
⁵ Verbruik van 12.728 kWh/jaar.

De onderstaande grafiek toont de evolutie van de jaarfactuur voor een mediane afnemer die nog steeds wordt bevoorrad door de standaardleverancier, en van het goedkoopste aanbod op de markt.

Men stelt vast dat het verschil tussen het goedkoopste en het standaardaanbod opvallender wordt in 2019 (en vooral dan in het laatste kwartaal) en dat de potentiële besparing tussen de jaarlijkse factuur van een passieve

mediane afnemer (die zich door de standaardleverancier laat bevoorraden) en die van het goedkoopste aanbod op de markt oploopt tot een recordbedrag van meer dan € 200 in het laatste kwartaal van 2019.

Figuur 16: Prijsevolutie voor de gemiddelde afnemer



Bron: BRUSIM

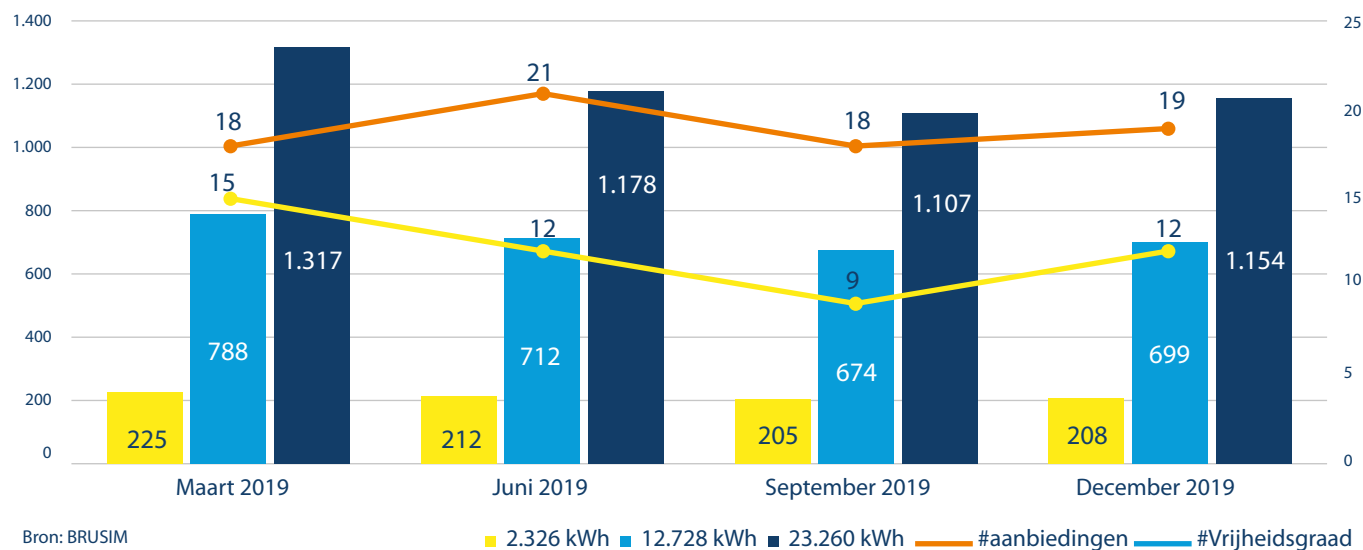
Max besparing — Standaardleverancier — Beste aanbod



De onderstaande grafiek toont de evolutie van de gasprijzen in het voorbije jaar, gekoppeld aan de evolutie van het aantal aanbiedingen op de markt en de vrijheidsgraad (aantal mogelijk voordeligere aanbiedingen voor een klant die geen contract heeft ondertekend met een leverancier).

Tussen maart en december merken we een prijsstijging van de gasfactuur met 8 % tot 12 %, afhankelijk van de verbruiksklasse.

Figuur 17: Evolutie 2019 Gas



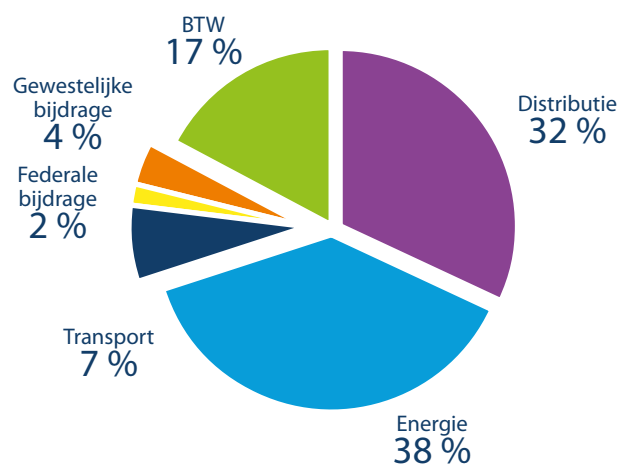
2.4 Ontleding van de factuur

2.4.1 Elektriciteit

De huishoudelijke mediaan

De grafiek hieronder toont de samenstelling van de elektriciteitsfactuur van een Brusselse mediane afnemer in december 2019.

Figuur 18: Samenstelling van de jaarlijkse elektriciteitsfactuur van een Brusselse mediane verbruiker (2 036 kWh) – December 2019



Bron: BRUSIM

Het totale bedrag dat de eindverbruiker betaalt, kan worden onderverdeeld in zes delen, die in dalende volgorde van belang voor het totaalbedrag van de factuur de volgende zijn:

- de energie, met enerzijds de prijs van de geproduceerde energie en anderzijds de vaste term van de kosten van het contract en de bijdrage hernieuwbare energie, die kan verschillen naargelang de leverancier;
- het gedeelte distributie, dat het volgende omvat:
 - de distributiekosten gedragen door de gewestelijke distributienetbeheerder, SIBELGA, voor de uitvoering van zijn opdrachten;
 - de gemeentelijke wegenisretributie;
 - de openbare dienstverplichtingen;
- de btw;
- de transmissiekosten gedragen door de nationale transmissienetbeheerder, Elia;
- de federale bijdrage (energie);
- de gewestelijke bijdrage (art 26. van de 'electriciteitsordonnantie').

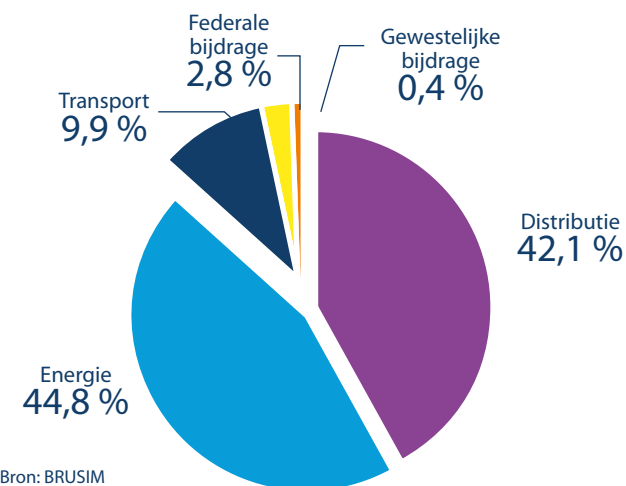
De twee posten die het zwaarst doorwegen in de factuur zijn de energie en de distributie, met bedragen van respectievelijk € 256 (incl. btw) en € 212 (incl. btw) op een totale jaarfactuur van € 550 (incl. btw).

De kleine professionele klant

Hieronder ziet u de samenstelling van de elektriciteitsfactuur van een kleine Brusselse professionele klant die 20.000 kWh per jaar verbruikt.

Net als de huishoudelijke afnemers betaalt de kleine professionele klant een elektriciteitsfactuur die uit vijf delen bestaat, met als enige verschil dat hierop geen btw wordt berekend. De post energie vertegenwoordigt hier het belangrijkste deel van de totale factuur, met een bedrag van € 1.712 op een totale jaarfactuur van € 3.821, waarbij de post distributie € 1.609 bedraagt.

Figuur 19: Samenstelling van de jaarlijkse factuur van de kleine professioneel (20 000 kWh) – December 2019



Bron: BRUSIM

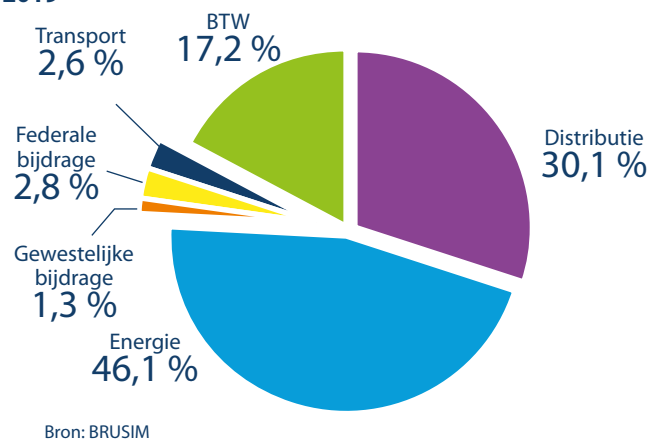
2.4.2 Gas

De huishoudelijke mediaan

De gasfactuur bestaat op haar beurt uit zes delen, die in dalende volgorde van belang voor het totaalbedrag van de factuur de volgende zijn:

- het energiegedeelte, met enerzijds de prijs van de geproduceerde energie en anderzijds de vaste term van de contractkosten (die dus kan verschillen van leverancier tot leverancier);
- het gedeelte distributie, dat het volgende omvat:
 - de distributiekosten gedragen door de gewestelijke distributienetbeheerder, SIBELGA, voor de uitvoering van zijn opdrachten;
 - de gemeentelijke wegenisretributie;
 - de openbare dienstverplichtingen;
- de btw;
- de federale bijdrage;
- de transmissiekosten gedragen door de nationale transmissienetbeheerder, Fluxys;
- de gewestelijke bijdrage (art. 20septiesdecies van de 'gasordonnantie').

Figuur 20: Samenstelling van de jaarlijkse factuur van de Brusselse mediane verbruiker (12 728 kWh) – December 2019

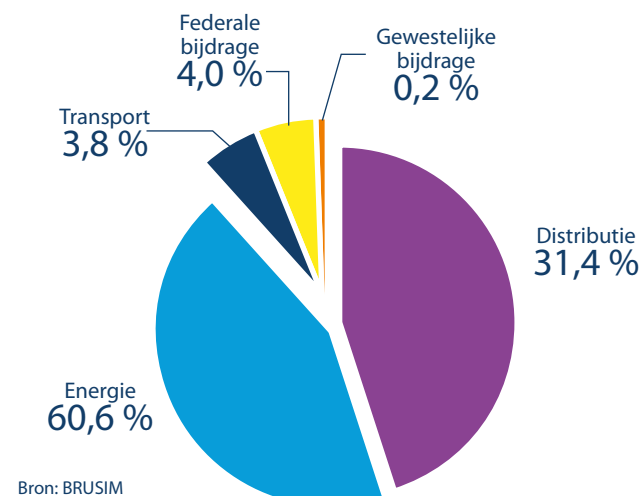


We stellen vast dat de post energie voor een mediane Brusselse afnemer 46 % van zijn totale jaarfactuur vertegenwoordigt, wat neerkomt op € 410 (incl. btw) op een totaalafactuur van € 736 (incl. btw).

De kleine professionele klant

Net als bij de huishoudelijke afnemers bestaat de gasfactuur van de kleine professionele klant uit vijf delen, volgens de hierboven vermelde opsplitsing, met als enige verschil dat hierop geen btw wordt berekend. Het gedeelte energie is doorslaggevend met een aandeel van meer dan 60,6 % voor een bedrag van € 2.424 op een totale jaarfactuur van € 4.003.

Figuur 21: Samenstelling van de jaarlijkse factuur van de kleine professioneel (100.000 kWh)



2.5 Evolutie van de prijs van het gedeelte energie

Aangezien de distributietarieven, de transmissietarieven en de heffingen over het algemeen worden vastgelegd voor de periode van 1 januari tot 31 december, op een zeldzame uitzondering na, kan enkel het gedeelte energie of 'commodity' van de factuur in de loop van het jaar schommelen.

We herinneren eraan dat de huishoudelijke afnemer die voor een contract met vaste prijs heeft gekozen, zijn prijs tijdens de hele duur van zijn contract behoudt. Als we het hebben over de prijsevolutie van de commodity, gaat het dus over de van maand tot maand aangeboden prijs voor nieuwe contracten.

Dezelfde logica is van toepassing op de evolutie van de variabele prijzen, met het verschil dat de prijs van het contract per trimester of per maand⁶ wordt geïndexeerd op basis van de in het contract vermelde index.

Wat elektriciteit betreft, bestaat het gedeelte energie op zich uit 3 componenten:

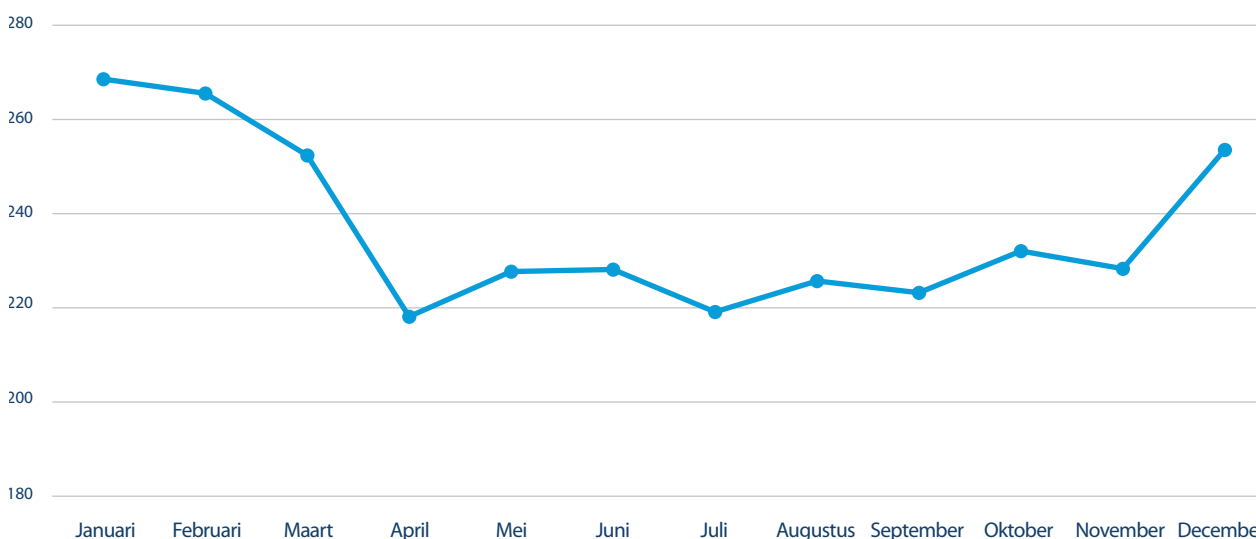
- de prijs van de verbruikte energie in €/kWh;
- de vaste term van de contractkosten in €/jaar, dus de abonnementsprijs;
- de bijdrage voor hernieuwbare energie in €/ kWh.

De weging van al deze posten in het gedeelte energie van de factuur verschilt van leverancier tot leverancier. Bepaalde leveranciers passen een hogere jaarlijkse abonnementsprijs en een lagere eenheidsprijs voor de geleverde energie toe, en vice versa. De prijs van de bijdrage voor hernieuwbare

energie wordt berekend per leverancier, om de kosten te dekken die voortvloeien uit zijn verplichtingen inzake de aankoop van groenestroomcertificaten.

Hieronder ziet u de evolutie van het gedeelte energie voor elektriciteit op de jaarlijkse factuur van 2019 van een mediane Brusselse afnemer die 2.036 kWh/jaar verbruikt.

Figuur 22: Gemiddelde commodityprijs elektriciteit 2019



Bron: BRUSIM

⁶ Sinds de opheffing van het vangnet vanaf 1 januari 2018 mogen de leveranciers hun prijzen maandelijks indexeren.



Aangezien de overige posten ongewijzigd zijn gebleven in de loop van het jaar, zijn de vaststellingen over de evolutie van de algemene factuur die in het bovenvermelde punt werden uiteengezet, inherent aan het gedeelte energie.

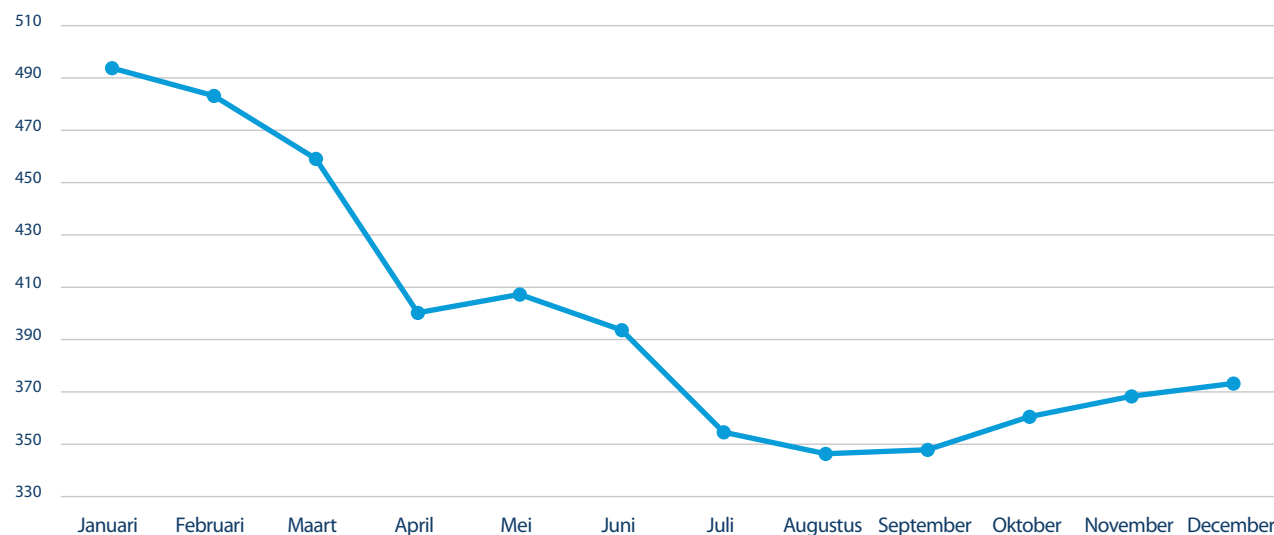
Wat gas betreft, bestaat het gedeelte energie op zich uit 2 componenten:

- de prijs van de verbruikte energie in €/kWh;
- de vaste term van de contractkosten in €/jaar, dus de abonnementsprijs.

Hieronder ziet u de evolutie van het gedeelte energie voor gas op de jaarlijkse factuur van 2019 van een mediane Brusselse afnemer die 12.728 kWh/jaar verbruikt.

Net als in het geval van elektriciteit zijn de vaststellingen over de evolutie van de globale factuur die in het bovenvermelde punt werden uiteengezet, inherent aan het gedeelte energie voor gas.

Figuur 23: Gemiddelde commodityprijs gas 2019



Bron: BRUSIM

2.6 Evolutie van het sociaal tarief

Om hun factuur te verlichten, hebben de huishoudens met een bescheiden inkomen of in een onzekere situatie recht op het sociaal tarief. De personen die recht hebben op dit sociaal tarief worden op federaal niveau 'sociale afnemers' genoemd. De Brusselse wetgeving heeft deze term uitgebreid tot bepaalde categorieën van afnemers met achterstallige betalingen. De toekenningsvoorwaarden voor het Brusselse statuut van beschermde klant worden beschreven in een ander deel van het activiteitenverslag.

Het sociaal tarief wordt elk semester bepaald door de federale regulator, de CREG, en door BRUGEL gepubliceerd in zijn tariefsimulator, BRUSIM.

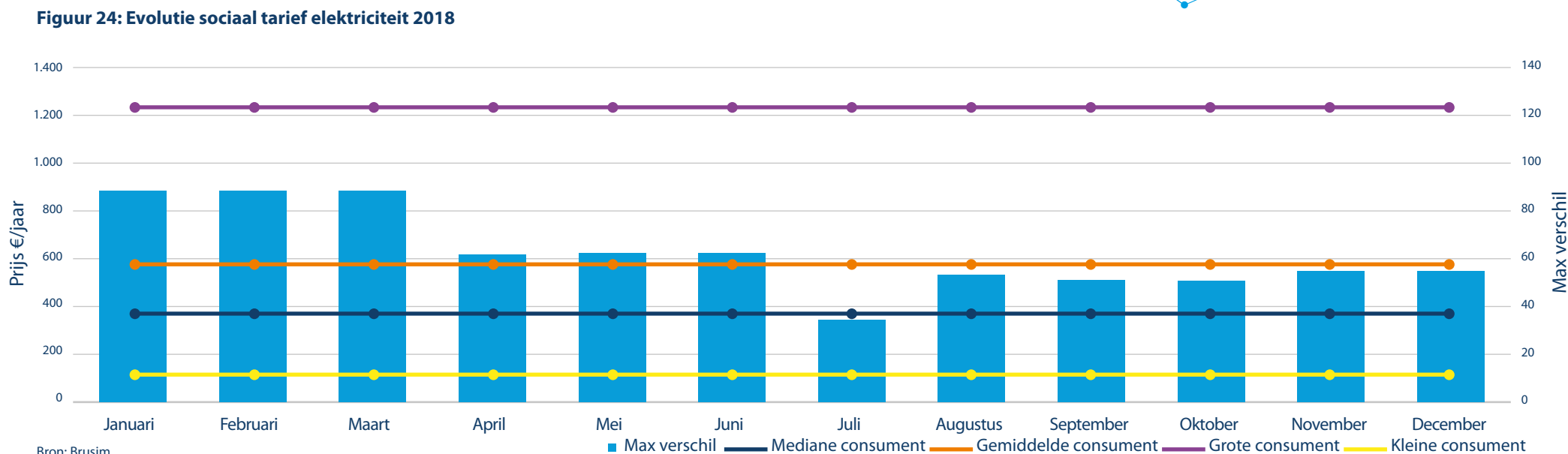
Het tarief, dat gebruikelijk wordt geïndexeerd om de zes maanden, is niet herzien sinds augustus 2018 voor elektriciteit en is neerwaarts herzien in augustus 2019 voor gas.

Tabel 5: Evolutie van het specifieke sociaal tarief - elektriciteit

	02/2018- 07/2018	08/2018- 01/2019	02/2019- 07/2019	08/2019- 01/2020
Normaal tarief (c€/kWh)	17,284	17,640	17,640	17,640
Bi-uren tarief				
Dag (c€/kWh)	18,273	18,589	18,589	18,589
Nacht (c€/kWh)	13,536	13,976	13,976	13,976

Bron: CREG

De onderstaande grafiek vergelijkt de kostprijs van het sociaal tarief voor alle verbruikerstypes en het verschil tussen de jaarlijkse kostprijs van het sociaal tarief en het beste aanbod voor de mediane afnemer. In december 2019 bedroeg het verschil tussen de kostprijs van het sociaal tarief en het goedkoopste tarief voor de mediane afnemer 13 % tegenover 25 % voor december 2018.

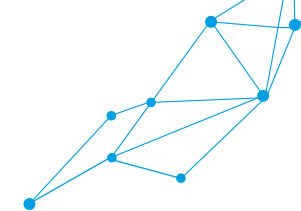


Tabel 6: Evolutie sociaal tarief gas

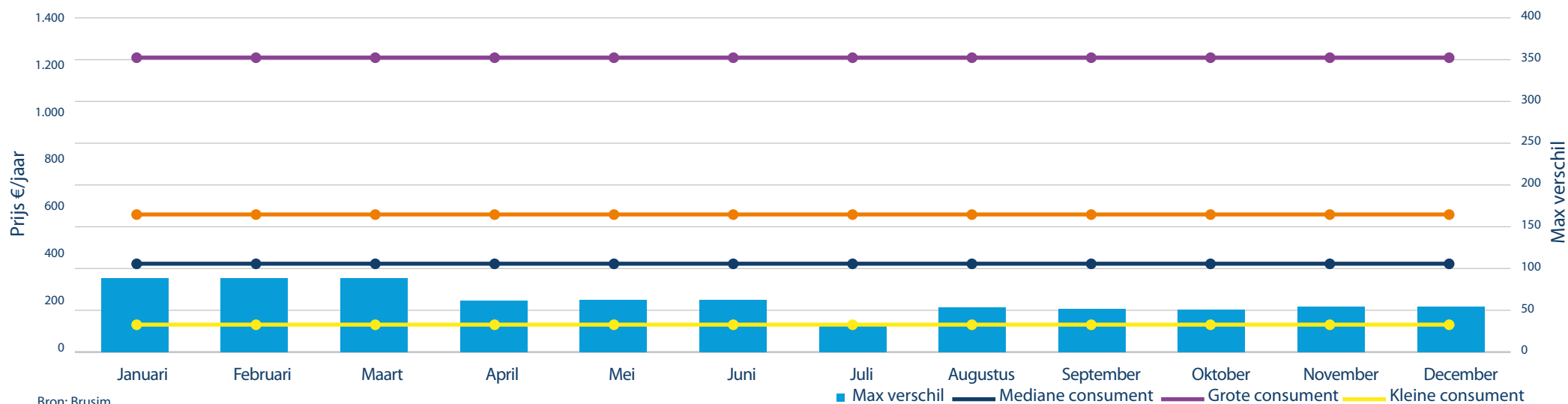
	02/2018- 07/2018	08/2018- 01/2019	02/2019- 07/2019	08/2019- 01/2020
Normaal tarief (c€/kWh)	3,140	3,189	3,189	2,865

Bron: CREG

De onderstaande grafiek vergelijkt de kostprijs van het sociaal tarief voor alle verbruikerstypes en het verschil tussen de jaarlijkse kostprijs van het sociaal tarief en het beste aanbod voor de mediane afnemer. In december 2019 bedroeg het verschil tussen de kostprijs van het sociaal tarief en het beste aanbod voor de mediane klant 30 % tegenover 46 % voor december 2018.



Figuur 25: Evolutie sociaal tarief gas



Bron: Brusim

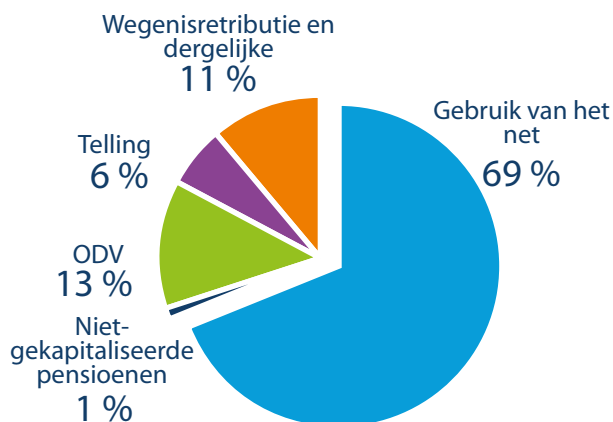
2.7 De distributietarieven

2.7.1 Distributie van elektriciteit

De onderstaande grafiek toont de uitsplitsing van de distributietarieven elektriciteit.

De post 'netgebruik' is de grootste van het gedeelte distributie en vertegenwoordigt ongeveer 69 % van het tarief. De meting- en tellingactiviteit vertegenwoordigt 6 % van het gedeelte distributie. De post 'telling' is de enige vaste post van de distributietarieven elektriciteit.

Figuur 26 - Uitsplitsing distributietarief - Elektriciteit - 2020



Tot 2019 was de meting de enige vaste post in de elektriciteitsdistributietarieven. Op 18 december 2019 heeft BRUGEL de nieuwe distributietarieven voor de periode 2020-2024 goedgekeurd. Deze nieuwe tarieven hebben een capaciteitscomponent voor klanten die op laagspanning

worden geleverd. Voor deze tariefperiode is het een vaste forfaitaire termijn op basis van het ter beschikking gestelde vermogen. Voor een vermogen lager dan 13 kVA⁷ is dit bedrag € 27 excl. btw per jaar. De invoering van deze term in de tariefstructuur maakt een betere reflectie van de kosten mogelijk en is een eerste stap voor een tarief in de fase van de energietransitie.

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 22,8 miljoen euro voor 2019.

Tabel 7: Evolutie distributietarieven – Elektriciteit 2036 kWh jaarlijks

In euro excl. btw - afgerond	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Gebruik van het net	95	100	106	112	116	123
Niet-gekapitaliseerde pensioenen	9	9	3	3	3	3
ODV	22	23	19	22	20	23
Telling	13	12	12	13	13	10
Wegenisretributie en dergelijke (VenB, ...)	21	21	22	22	23	21
	161	166	162	172	175	180

Tussen 2019 en 2020 zullen de elektriciteitsdistributietarieven van een mediane klant licht stijgen (3,4 %), maar bij een bovengemiddeld verbruik zal de impact positief zijn en resulteren uit de invoering van de capaciteitscomponent.

Tabel 8: Evolutie van de distributietarieven – Elektriciteit 1600 kWh + 1900 kWh jaarlijks

In euro excl. btw - afgerond	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Gebruik van het net	128	135	142	151	156	157
Niet-gekapitaliseerde pensioenen	16	15	6	6	5	4
ODV	39	40	33	37	35	40
Telling	13	12	12	13	13	10
Wegenisretributie en dergelijke (VenB, ...)	36	37	37	39	39	36
	231	239	230	245	248	247

⁷ Voor een vermogen hoger dan 13 kVA is dit € 54 excl. btw/jaar.

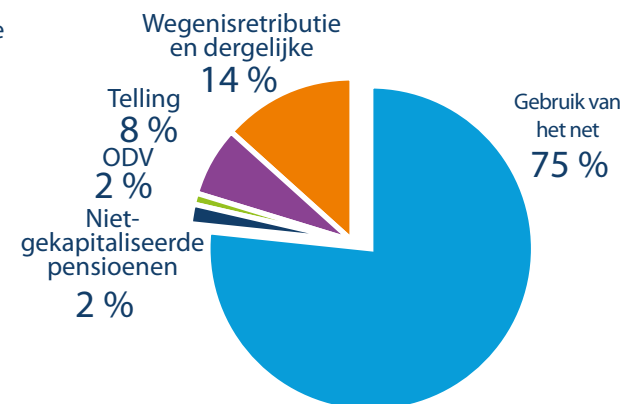
Het gedeelte met de doorrekening van de kosten voor het gebruik van het transmissienet is niet opgenomen in het eerder toegelichte distributietarief. Dit tarief voor het gebruik van het transmissienet vergoedt de kosten in verband met het gebruik van het transmissienet, inclusief de federale bijdragen en de andere toeslagen die op de transmissiekosten worden toegepast. In het Brussels Gewest is het tarief voor de facturering 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 kosten voor het gebruik van het transmissienet is vrij stabiel. De verschillende toeslagen (steun aan offshore windenergie, ...) die door de transmissienetbeheerder worden aangerekend, blijven voortdurend stijgen.

2.7.2 Distributie gas

De onderstaande grafiek toont de uitsplitsing van de distributietarieven gas.

Net als bij elektriciteit neemt de post 'netgebruik' de grootste hap uit het gedeelte distributie (75%). De meting- 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 (€ 38,28 excl. btw voor een jaarlijks verbruik tussen 5.001 en 150.000 kWh in 2020).

Figuur 27: Uitsplitsing distributietarief - Gas - 12.728 kWh - 2020



Tabel 9: Evolutie van de tarieven doorrekening gedeelte transmissie – Elektriciteit 2036 kWh jaarlijks

In € excl. btw	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Transmissiekosten Elia	21,93	22,36	22,60	22,67	23,13	23,00
Toeslagen Elia	9,81	10,12	9,64	11,92	15,42	18,26
Federale bijdrage	5,37	6,27	6,96	7,02	6,82	6,41
	37,11	38,75	39,20	41,61	45,37	47,67

Het totale vaste gedeelte van een mediane Brusselse verbruiker bedraagt 30% van het totale bedrag van het gedeelte distributie.

Voor gas bedraagt de wegenisvergoeding ongeveer 12 miljoen euro in 2019. De billijke marge voor dit fluidum bedraagt in 2019 ongeveer 15 miljoen euro. Voor elektriciteit en gas samen bedraagt het totale bedrag van de billijke marge en de wegenisretributie voor 2018 meer dan 72 miljoen euro.

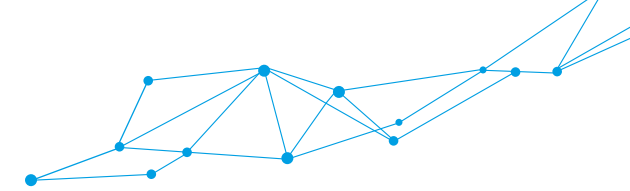
Tabel 10: Evolutie van de distributietarieven – Gas 12.728 kWh jaarlijks

In euro excl. btw	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Gebruik van het net	149	156	163	167	168	145
Niet-gekapitaliseerde pensioenen	15	14	5	5	5	3
ODV	6	6	5	4	3	3
Telling	16	15	16	16	16	16
Wegenisretributie en dergelijke (VenB, ...)	25	26	28	29	28	27
	211	218	216	221	220	195

Tussen 2019 en 2020 hebben alle gasklanten hun distributietarieven zien dalen. Deze vermindering bedraagt 12,8 % voor de mediane klant in Brussel.

2019 werd gekenmerkt door de goedkeuring van de distributietarieven voor de periode 2020-2024. Het merendeel van de residentiële klanten (bijna 80 %) verwarmt met gas en verbruikt elektriciteit. De gemiddelde 'gemengde' klant zal de distributiekosten op zijn totale factuur in 2020 met 5,8 % zien dalen, d.w.z. 33,70 EUR verminderd met de btw, om daarna slechts licht te stijgen. De stijging tussen 2019 en 2024 (geraamd op +2,7 %), of 14,50 EUR/jaar inclusief btw, zal echter ruim onder de inflatieprognose blijven (8,9 % gecumuleerd over de periode).

3 Bescherming van de huishoudelijke verbruiker



3.1 Verdeling van de Brusselse huishoudelijke afnemers

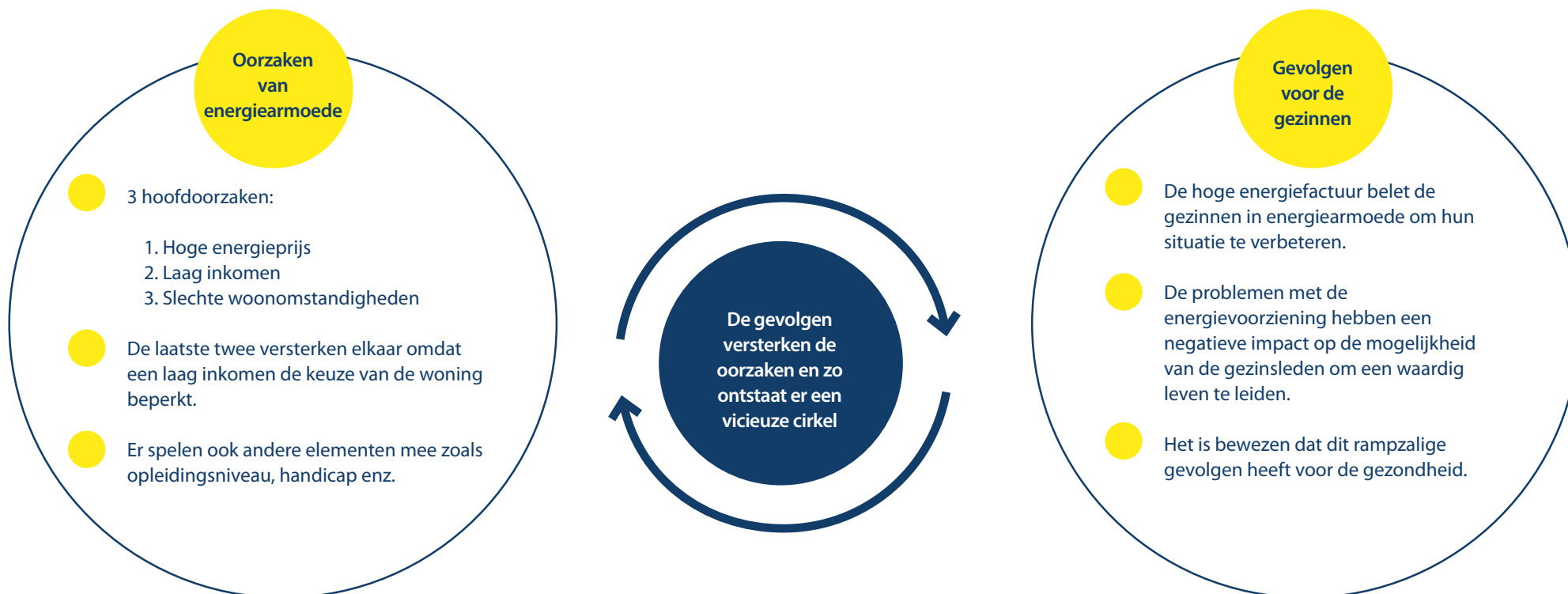
Vooraleer over te gaan tot de analyse van de gegevens over de sociale ODV, is het nuttig om een overzicht te geven van het Brusselse energielandschap, dat enerzijds bestaat uit de leveranciers die actief zijn op de huishoudelijke

markt voor elektriciteit en gas, en anderzijds uit de distributienetbeheerder (DNB), SIBELGA, die bevoegd is voor het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De levering van elektriciteit en gas aan huishoudelijke

afnemers is verdeeld onder zeven commerciële leveranciers en de distributienetbeheerder, waarbij die laatste de levering moet verzekeren in twee specifieke situaties waarbij hij de rol van 'sociaal leverancier' speelt.

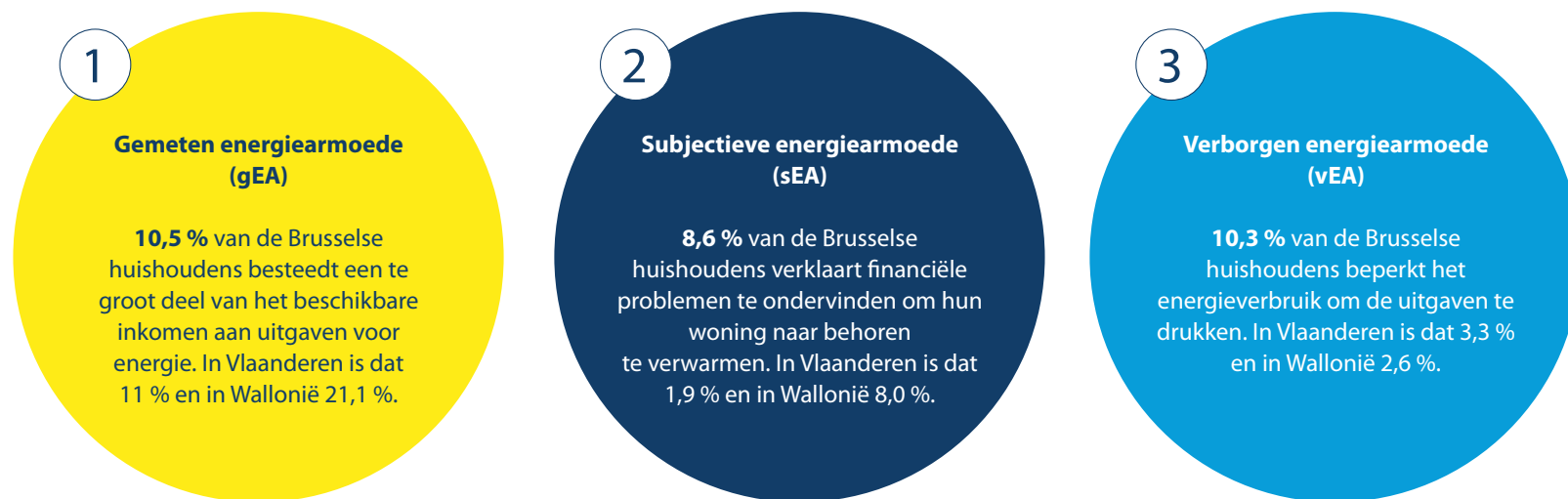
3.2 Energiarmoede, een zeer groot probleem in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

3.2.1 Oorzaken en gevolgen



3.2.2 De prevalentie van de energiearmoede in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

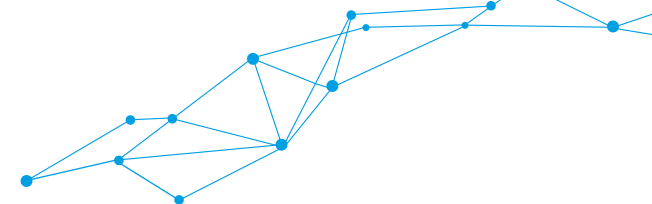
Er zijn drie vormen van energiearmoede⁸:



Als we rekening houden met de overlappingen tussen deze drie categorieën, wordt in totaal 28,3 % van de gezinnen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest getroffen door een of andere vorm van energiearmoede. De situatie blijft al verscheidene jaren stabiel. We wijzen erop dat deze indicator sterk wordt beïnvloed door de weersomstandigheden tijdens de winter. Een zachte of een harde winter heeft een rechtstreekse invloed op de verwarmingsuitgaven van de gezinnen.

⁸ Barometer energiearmoede 2020 (gegevens 2018), Koning Boudewijnstichting.

3.3 Overzicht van de beschermingsmaatregelen genomen door de federale staat



Het is nuttig om alle beschermingsmaatregelen die de federale staat voor de energiemarkt heeft genomen, nog eens op een rij te zetten. Deze beschermingsmaatregelen hebben zowel betrekking op juridische materies die de consument beschermen, zoals in het nieuwe akkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt' dat door zowat alle energieleveranciers werd ondertekend en van kracht is sinds 1 september 2017, als op de financiële bescherming die bepaalde categorieën van personen van het SST (Specifiek Sociaal Tarief) laat genieten.

3.3.1 Het consumentenakkoord

Het 'consumentenakkoord'⁹ gaat over eerlijke handelspraktijken jegens de consument, overeenkomstig de bepalingen van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming. De Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, ziet toe op de correcte toepassing van dit akkoord en de gedragscode. Dit akkoord beoogt onder meer de bescherming van de consumenten tegen eventueel misbruik of misleidende informatie in hun relaties met de energieleveranciers.

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

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

3.3.2 Het specifiek sociaal tarief

Het sociaal tarief¹⁰ 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 3 sociale tarieven naargelang het type meter:

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

Voor aardgas bestaat er slechts één sociaal tarief. Het sociaal tarief wordt toegekend aan elke persoon die of elk gezin dat tot een van de categorieën behoort die vallen onder het door de federale staat ingevoerde begrip van huishoudelijke 'beschermden klanten'.

Er bestaan 4 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 (tegemeetkoming 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.

⁹ Het akkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt', 28.06.2017.

¹⁰ <https://economie.fgov.be/nl/themas/energie/energieprijzen/sociaal-tarief/sociaal-tarief-voor>

Het sociaal tarief is niet van toepassing op:

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

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

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

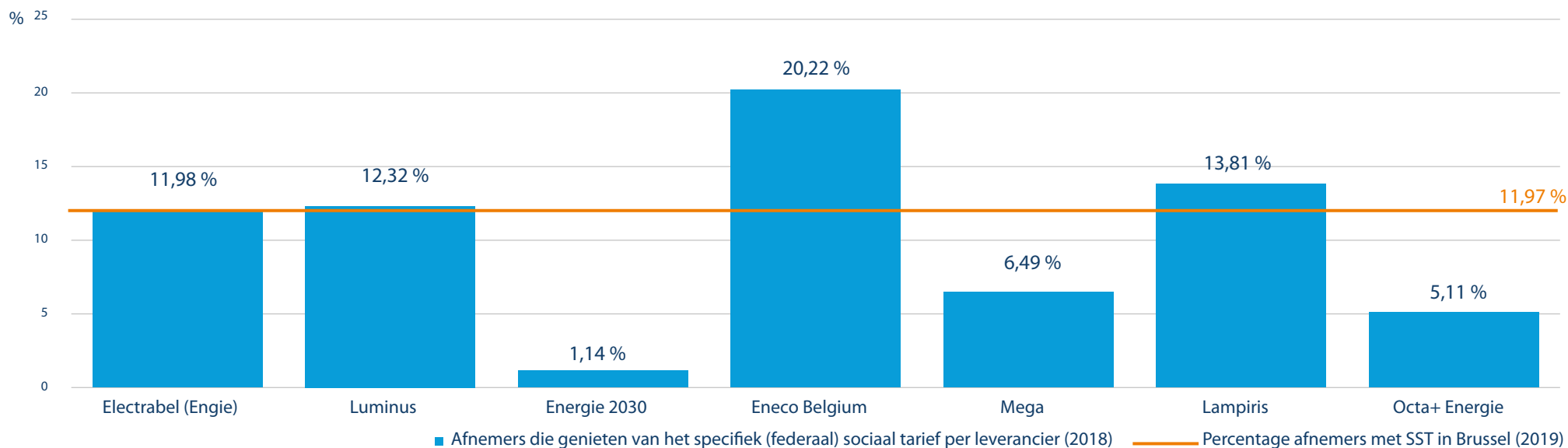
Voor de 4de categorie (sociale huurder in een appartementsgebouw) gebeurt de toepassing van het sociaal tarief niet automatisch: de klant die het tarief wil

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 het Brussels Gewest genoot in 2019 11,97 % van de gezinnen het specifieke sociaal tarief.

Ter herinnering, dit federaal specifiek sociaal tarief verschilt van het Brussels gewestelijk sociaal tarief: de toekenningsvoorwaarden en de voordelen die met het statuut verbonden zijn, verschillen.

Figuur 28: Indeling in % per leverancier van de afnemers die het ST genieten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (E)



Bron: BRUGEL

3.4 Evolutie van het federale sociaal tarief

Het sociaal tarief wordt elk semester bepaald door de federale regulator, de CREG, en door BRUGEL gepubliceerd in zijn tariefsimulator, BRUSIM.

Het tarief, dat gebruikelijk wordt geïndexeerd om de zes maanden, is niet herzien sinds augustus 2018 voor elektriciteit en is neerwaarts herzien in augustus 2019 voor gas.

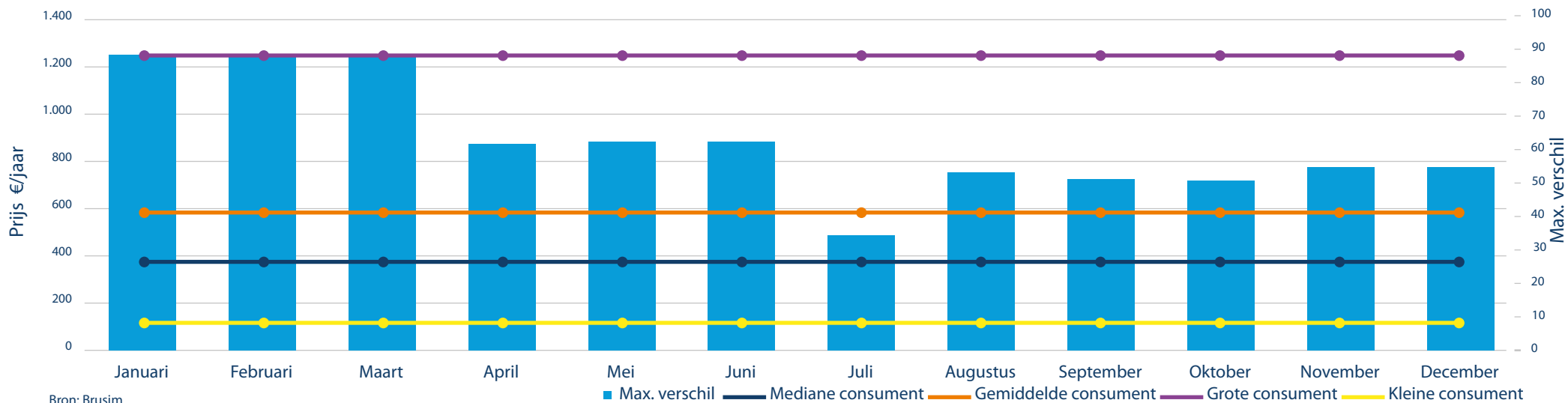
Tabel 11: Evolutie van het specifiek sociaal tarief - Elektriciteit

	02/2018-07/2018	08/2018-01/2019	02/2019-07/2019	08/2019-01/2020
Normaal tarief (c€/kWh)	17,284	17,640	17,640	17,640
Bi-uren tarief				
Dag (c€/kWh)	18,273	18,589	18,589	18,589
Nacht (c€/kWh)	13,536	13,976	13,976	13,976

Bron: CREG

De onderstaande grafiek vergelijkt de kostprijs van het sociaal tarief voor alle verbruikerstypes en het verschil tussen de jaarlijkse kostprijs van het sociaal tarief en het beste aanbod voor de mediane afnemer. In december 2019 bedroeg het verschil tussen de kostprijs van het sociaal tarief en het goedkoopste tarief voor de mediane afnemer 13 % tegenover 25 % voor december 2018.

Figuur 29: Evolutie sociaal tarief elektriciteit 2019



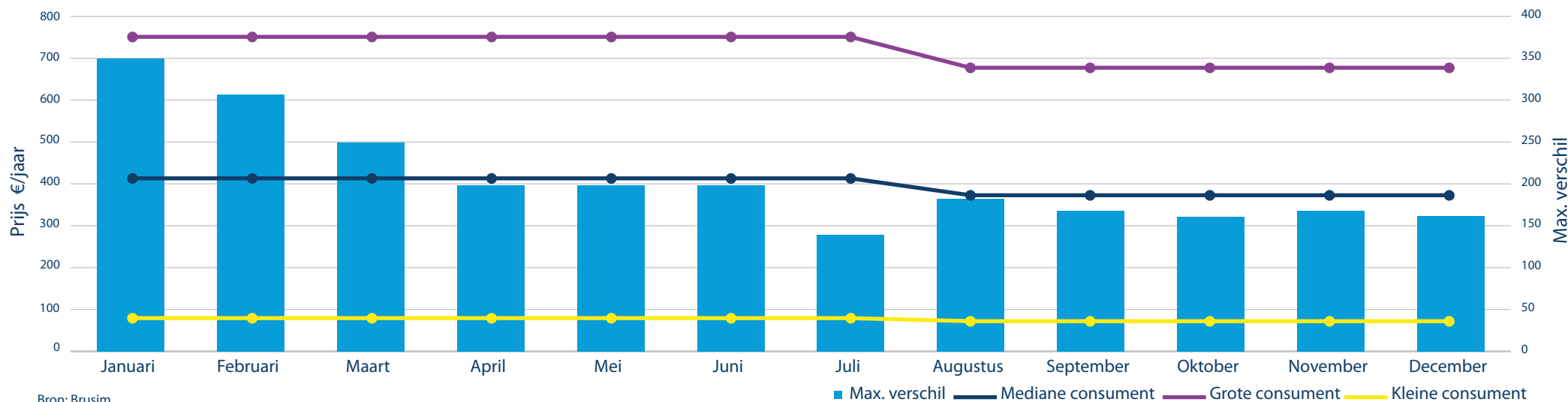
Tabel 12: Evolutie van het specifiek sociaal tarief - gas

	02/2018- 07/2018	08/2018- 01/2019	02/2019- 07/2019	08/2019- 01/2020
Normaal tarief (c€/kWh)	3,140	3,189	3,189	2,865

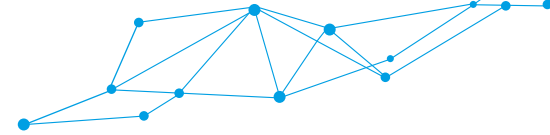
Bron: CREG

De onderstaande grafiek vergelijkt de kostprijs van het sociaal tarief voor alle verbruikerstypes en het verschil tussen de jaarlijkse kostprijs van het sociaal tarief en het beste aanbod voor de mediane afnemer. In december 2019 bedroeg het verschil tussen de kostprijs van het sociaal tarief en het beste aanbod voor de mediane klant 30 % tegenover 46 % voor december 2018.

Figuur 30: Evolutie sociaal tarief gas 2019



Bron: Brusim



3.5 Samenvatting van de beschermingsmaatregelen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De elektriciteits¹¹ en gasordonnanties¹² werden opgesteld, en nadien aangepast, 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, zoals we hebben gezien, 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 een 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, plaatsing van een begrenzer, 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. plaatsing en verwijdering van vermogensbegrenzers bij huishoudelijke afnemers op aanvraag van de leverancier;
2. levering van elektriciteit of gas aan beschermde klanten;
3. organisatie van een follow-updienst voor deze afnemers;
4. 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 mogelijkheid voor de OCMW's om, na een sociaal onderzoek, te vragen om het vermogen van de stroombegrenzer te verhogen van 2.300 W tot 4.600 W.
- De effectieve afsluiting van een bevoorradingspunt enkel na een beslissing van de vrederechter.

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

¹¹ Ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

¹² 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.

3.6 Het Brussels Fonds voor Sociale Energiebegeleiding

De Brusselse ordonnanties bepalen dat de Brusselse Hoofdstedelijke Regering jaarlijks een toelage toekent voor de openbare dienstopdrachten die de OCMW's uitvoeren.

In 2019 werd een bedrag toegekend van € 1.300.000. Dit bedrag werd niet geïndexeerd zoals de voorgaande jaren.

Het gaat om een specifiek fonds dat wordt toegekend voor de organisatie van openbare dienstopdrachten die werden gedefinieerd toen de elektriciteits- en gasmarkt werden vrijgemaakt. Er is geen gewestelijke 'voogdij' van de OCMW's en dus geen enkele rechtstreekse en gedetailleerde controle door het Gewest op de uitoefening van de opdrachten en het beheer van de toelagen die aan de OCMW's worden toegekend.

Tabel 13: Bedragen gestort aan de Brusselse OCMW's voor het jaar 2019

Naam OCMW	Totaal bedrag in €
Anderlecht	€ 149.720
Oudergem	€ 13.974
Sint-Agatha-Berchem	€ 20.054
Brussel	€ 158.533
Etterbeek	€ 55.511
Evere	€ 37.570
Vorst	€ 69.501
Ganshoren	€ 25.131
Elsene	€ 74.118
Jette	€ 61.711
Koekelberg	€ 35.450
Molenbeek	€ 175.679
Sint-Gillis	€ 202.610
Sint-Joost	€ 84.033
Schaarbeek	€ 52.922
Ukkel	€ 33.208
Watermaal-Bosvoorde	€ 12.932
Sint-Lambrechts-Woluwe	€ 23.269
Sint-Pieters-Woluwe	€ 14.074

Bron: BIM



3.7 Organisatie van de gewestelijke bescherming

De verschillende maatregelen genomen door de wetgever hebben in de eerste plaats tot doel te vermijden dat de verbruikers worden afgesloten, de schuld binnen de perken te houden en de administratieve kosten voor de afnemer te beperken.

3.7.1 Vermogensbegrenzers

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

De minimale ononderbroken bevoorrading is vastgesteld op een vermogen van 2.300 W.

3.7.1.1 Aantal begrenzers

Eén vaststelling is snel gemaakt: het aantal gezinnen met een stroombegrenzer is geleidelijk gestegen tot in 2012, is daarna gestabiliseerd en heeft een plafond bereikt van ongeveer 21.000 tegen eind 2015, gevolgd door een bruuske stijging tot 24.829 in 2016 en tot slot een stabilisering rond 27.000 sinds 2017. Dit betekent dat op 31 december 2019 bij meer dan 5,5 % van de gezinnen een vermogensbegrenzer geïnstalleerd is.

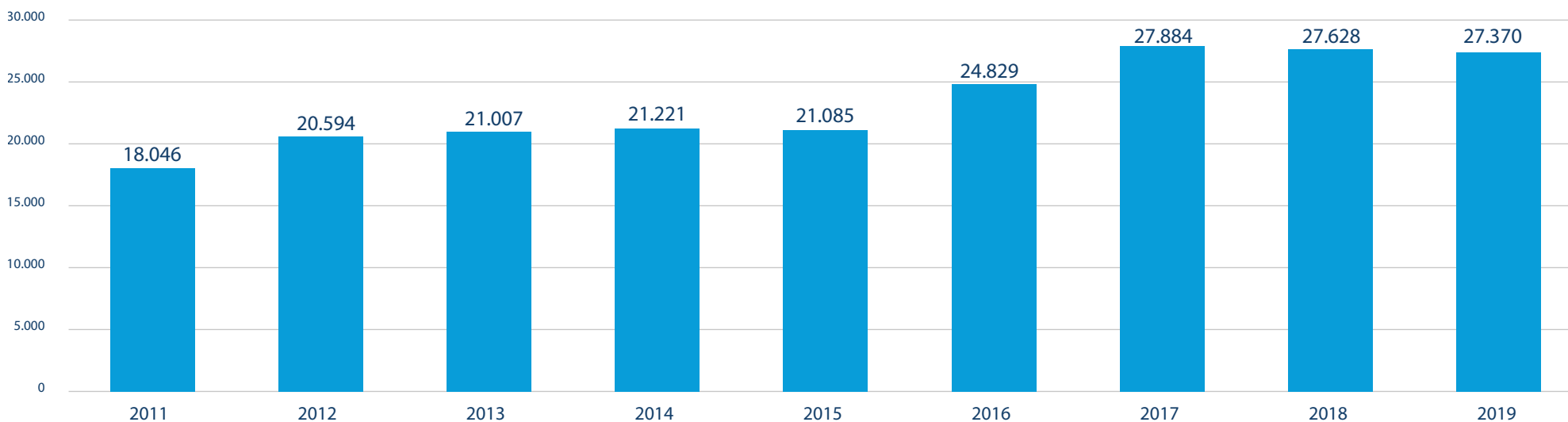
De wijziging in de elektriciteitsordonnantie in oktober 2018 bepaalt dat de vermogensbegrenzer niet langer mag geplaatst worden bij gezinnen met het statuut van gewestelijke beschermde klant. Deze procedurewijziging

leidde in het laatste trimester van 2018 tot een toename van het aantal verwijderingen van vermogensbegrenzers.

Om zijn leverancier te kunnen vragen de begrenzer te verwijderen, moet de klant de helft van zijn elektriciteitsschuld hebben betaald.

Er moet een begrenzer zijn geplaatst vooraleer een commerciële leverancier een aanvraag tot ontbinding van het contract kan indienen bij het vrederecht. Deze plaatsing wordt echter geacht te hebben plaatsgevonden nadat de aanvraagprocedure voor de plaatsing correct werd gevolgd door de leverancier. Ze is dus geen voorwaarde om een aanvraag tot ontbinding van het contract in te dienen bij het vrederecht.

Figuur 31: Aantal vermogensbegrenzers in de periode 2011-2019 (momentopname op 31 december van elk jaar)



Bron: SIBELGA

Tabel 14: Verwijdering van de begrenzders – termijnen en percentages

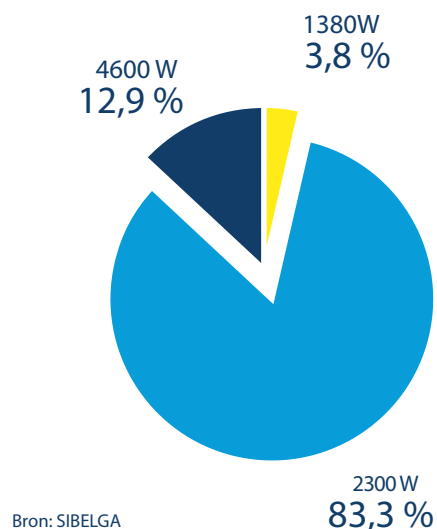
Jaar	Beschrijving	Aantal plaatsingsaanvragen door de leveranciers	Aantal vermogensbegrenzders aangesloten in de loop van het jaar	Aantal vermogensbegrenzders afgekoppeld in de loop van het jaar	Aantal verhogingen van het vermogen van de begrenzders	Aantal begrenzders opnieuw aangesloten na meer dan 30 dagen
2019		19.379	14.235	14.249	28	2.463

Bron: SIBELGA

In 2019 hebben de leveranciers de DNB gevraagd om een vermogensbegrenzer te plaatsen bij 19.379 gezinnen. Slechts 14.235 plaatsingen werden daadwerkelijk uitgevoerd. Dit verschil van meer dan 5.100 begrenzders (hetzij 26 %) kan het gevolg zijn van twee factoren: de eerste en meest voorkomende reden is het feit dat de technici van Sibelga de toegang tot de woning wordt ontzegd, en de andere reden heeft te maken met de verzoeken tot annulering door de leveranciers na de betaling van de schuldenlast of het opstellen van een aflossingsplan.

Het is belangrijk om op te merken dat 17 % van de klanten van wie de begrenzer na een gedeeltelijke betaling van hun schulden of na de onderhandelingen over een betalingsplan werd afgekoppeld, na een termijn van slechts 30 dagen opnieuw werd aangesloten. Deze situatie kan het gevolg zijn van een nieuw plaatsingsverzoek van de leverancier wegens het niet-naleven van het aflossingsplan dat tussen de partijen werd overeengekomen of wegens de niet-betaling door de klant van een nieuwe tussentijdse factuur.

Figuur 32: Verdeling van het aantal vermogensbegrenzders op 31 december 2019



BRUGEL stelt vast dat 83,3 % van de geplaatste begrenzders een vermogen van 2.300 W heeft. 12,9 % van de gezinnen beschikt over een zwaardere vermogensbegrenzer, van 4.600 W. In de nieuwe elektriciteitsordonnantie wordt niet langer voorzien in een verzwaaring van de begrenzer tot 4.600 W.

Overigens stelt 3,8 % van de huishoudelijke afnemers zich tevreden met een begrenzer van 1.380 W, tegenover 4,2 % in 2018, 5,5 % in 2017, 6,4 % in 2016, 8,3 % in 2015 en 10 % in 2014, en dit ondanks de informatie die SIBELGA heeft verspreid en het recht op een begrenzer met een groter

vermogen dat wordt verleend door de wijziging van de ordonnantie in 2011.

Wanneer een leverancier een aanvraag doet om een begrenzer te plaatsen, moet hij het OCMW van de gemeente waar het gezin woont, daarover informeren. Het OCMW kan een sociaal onderzoek instellen en een afbetalingsplan voorstellen aan de leverancier.

Concreet beschikken de OCMW's noch over de noodzakelijke middelen, noch over de tijd om een onderzoek in te stellen bij alle personen die in deze lijsten worden vermeld. Deze gegevens kunnen echter snel worden geanalyseerd en geïnventariseerd. Ze stellen de maatschappelijke werkers in staat om hun aandacht in de eerste plaats te richten op de gezinnen die 'bekend' zijn, omdat ze al door hun diensten worden geholpen.

De betrokkenen op het terrein stellen vast dat de informatieoverdracht op papier niet naar behoren functioneert. Te weinig gezinnen worden definitief 'opgevangen' door de maatschappelijk werkers.

BRUGEL werkt samen met de betrokken actoren (OCMW en leveranciers) aan deze problematiek. Een standaardfiche zou het mogelijk moeten maken om enerzijds zoveel mogelijk gegevens te verzamelen om het gezin te bereiken en anderzijds om de schuldsituatie van het gezin te actualiseren.

Deze stappen zijn onontbeerlijk voor een grondige aanpak op het terrein door de OCMW's.

3.7.1.2 Plaatsing en verwijdering van begrenzers

SIBELGA plaatst op vraag van de leveranciers stroombegrenzers, verwijdert ze of past hun vermogen aan. De tabel op de volgende pagina geeft de slaagpercentages hiervan weer.

Tabel 15: Slaagpercentage van de vervangingen/plaatsingen en verwijderingen van begrenzers in 2019

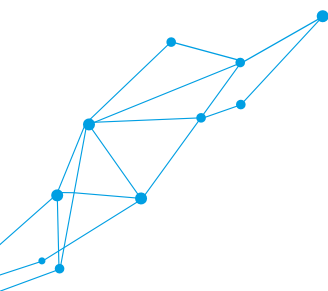
	Indeling (in %) van de resultaten voor 2019 voor de activiteit stroombegrenzer		
	Percentage ingewilligde aanvragen	Percentage aanvragen geannuleerd door de leveranciers	Percentage lopende aanvragen
Vervanging/plaatsing	78,59 %	18,46 %	2,95 %
Verwijdering	82,05 %	6,83 %	11,12 %

Bron: SIBELGA

Tabel 16: Gemiddeld aantal bezoeken dat nodig is om met succes een vermogensbegrenzer te kunnen plaatsen

	Gemiddeld aantal bezoeken voor ingewilligde aanvragen	Gemiddeld aantal bezoeken voor door de leveranciers geannuleerde aanvragen	Gemiddeld aantal bezoeken voor lopende aanvragen
Vervanging/plaatsing	1,64	2,93	7,81
Verwijdering	1,02	0,04	0,02

Bron: SIBELGA



Net als in 2018 stellen we vast dat het slaagpercentage voor de verwijdering van de begrenzer (82,05 %) relatief dicht aanleunt tegen het slaagpercentage voor de plaatsing (78,59 %).

We merken op dat het gemiddelde aantal bezoeken dat nodig is om een begrenzer te kunnen plaatsen aanzienlijk verbeterd is tegenover de vorige jaren: 1,8 in 2015, 3,8 in 2016, 5,1 in 2017, 1,75 in 2018 en 1,64 in 2019.

3.7.1.3 Kostprijs per prestatie

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

De totale kostprijs van de activiteit 'begrenzers' en 'afsluiting' bedraagt € 2.763.100¹³. De personeels- en werkingskosten vertegenwoordigen 96 % van het toegekende bedrag.

De kostprijs van een stroombegrenzer als dusdanig bedraagt ongeveer € 10.

3.7.2 Beschermden klanten

3.7.2.1 Toekenningsvoorwaarden voor het statuut van beschermden 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 gas¹⁴- en elektriciteitsordonnanties¹⁵ 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.

¹³ Gegevens Sibelga.

¹⁴ Artikel 20quinquies van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende wegnisretributies inzake gas en elektriciteit en houdende wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

¹⁵ Artikel 25septies van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

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

- het sociaal tarief genieten;
- betrokken zijn in een proces van schuldbemiddeling;
- betrokken zijn in een collectieve schuldenregeling;
- het RVV-statuut (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 en de gezinssamenstelling).

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

3.7.2.2 Follow-up van de beschermde klanten door SIBELGA

3.7.2.2.1 Verdeling van de beschermde klanten bij de noodleverancier

Volgens de gegevens die SIBELGA heeft verzameld, wordt 44 % van de toekenningen van het statuut van beschermde klant afgeleverd door de OCMW's.

Het OCMW is veruit het meest gebruikte kanaal voor het verkrijgen van de gewestelijke bescherming.

Verder stellen we vast dat:

- 17 % van de toekenningen gerelateerd is aan schuldbemiddeling;
- 18 % van de toekenningen gebeurt via het RVV-/OMNIO-statuut;
- 6 % van de begunstigen het statuut automatisch verkrijgt omdat ze het federale sociaal tarief genieten;
- 2 % in aanmerking komt via een collectieve schuldenregeling;
- BRUGEL 13 % van de statuten van beschermde klanten toekent, een verhoging met 10 procentpunten. We herinneren eraan dat BRUGEL sinds eind 2013 niet langer de dossiers behandelt waarin van bij het begin vaststaat dat het gezin het federale sociaal tarief of het RVV-/OMNIO-statuut geniet. Deze dossiers worden rechtstreeks naar SIBELGA gestuurd en worden dus bij de DNB ingedeeld.



Tabel 17: Oorspronkelijk aanvraagkanaal voor de beschermde klanten per gemeente op 31.12.2019

Gemeenten	Brugel	OCMW's	Schuldbemiddeling	OMNIO	Collectieve schuldregeling	FST	NA	Algemeen totaal
Anderlecht	34	37	6	26	2	2		107
Oudergem	8	4	2	2				16
Sint-Agatha-Berchem	9	24	7	6	2			48
Brussel	39	239	230	161	12	87	1	769
Etterbeek	6	46	7	4				63
Evere	7	39	2	31				79
Vorst	2	12	2	2	4			22
Ganshoren	10	10	2	4	5			31
Elsene	18	37	3	8	2			68
Jette	16	64	2	14	1			97
Koekelberg	7		22	19	2	7		57
Molenbeek	44	163	8	19	4	4		242
Sint-Gillis	11	124	59	76		22	2	294
Sint-Joost	10			13	2	3		28
Schaarbeek	50	93	4	21	4	4		176
Ukkel	13	56	5	2	2			78
Watermaal-Bosvoorde	2	24	12					38
Sint-Lambrechts-Woluwe	5	12						17
Sint-Pieters-Woluwe	2	2		6	2			12
Algemeen totaal	293	986	373	414	44	129	3	2.242

Bron: BRUGEL en SIBELGA

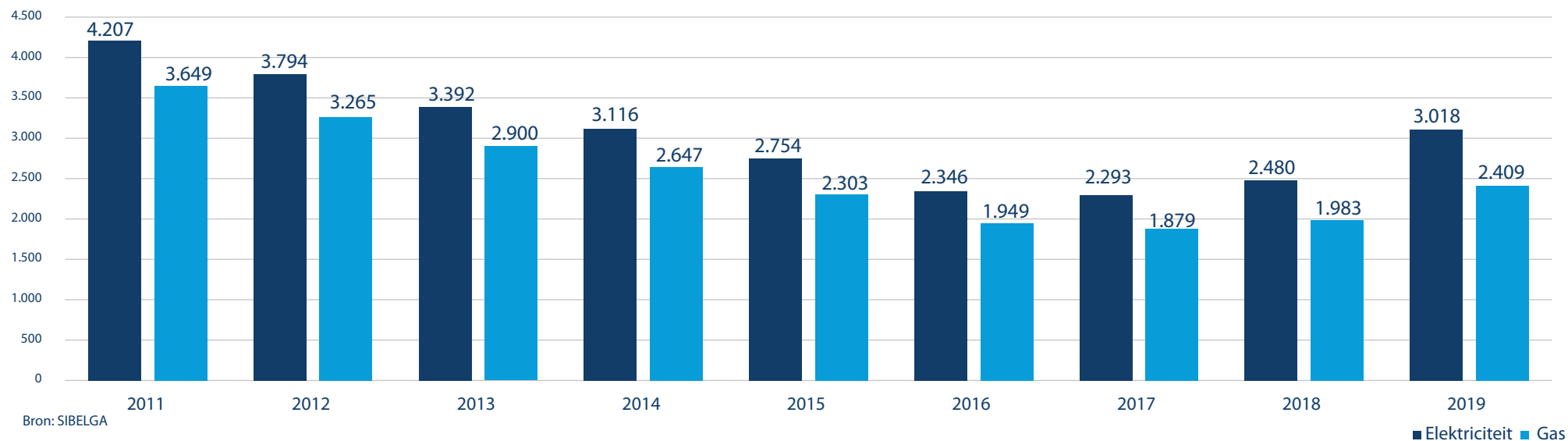
Deze tabel bevat, voor wat de toekenning van het statuut door BRUGEL betreft, het aantal gezinnen (293) dat voor het eerst bescherming heeft gekregen of voldoet aan de voorwaarden voor de verlenging van hun recht op gewestelijke bescherming.

Het aantal RVV/OMNIO-gezinnen dat het statuut van beschermde afnemer werd toegekend kan als vrij laag worden beschouwd, rekening houdend met het feit dat 28 % van de Brusselse gezinnen het RVV-/OMNIO-statuut geniet.¹⁶

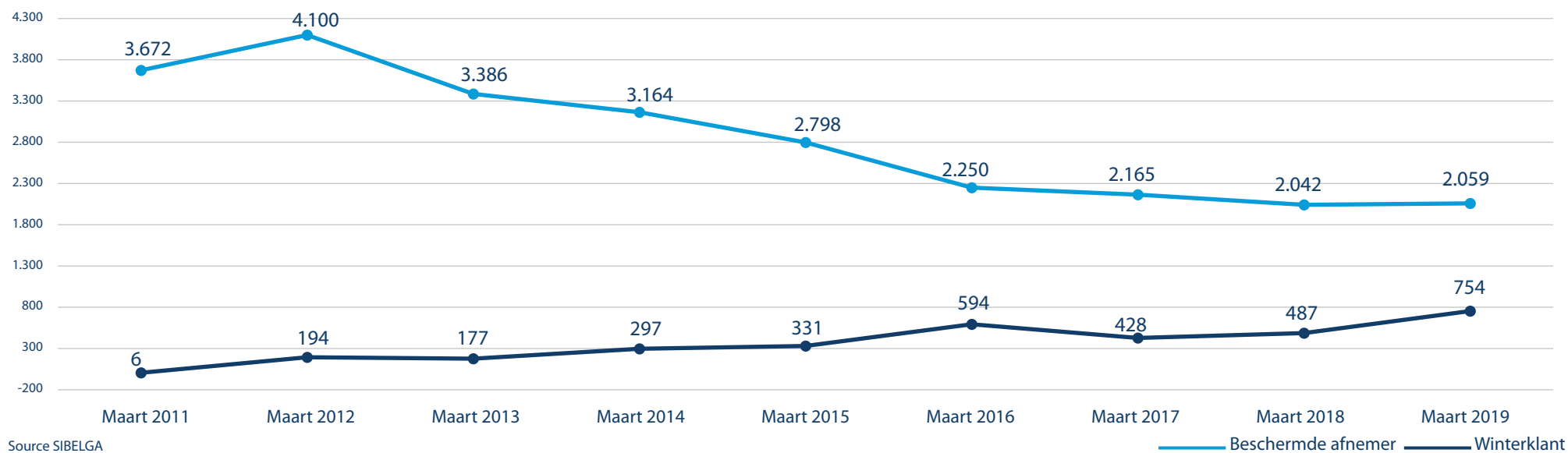
Na de inwerkingtreding van de ordonnantie in 2011 betekende het jaar 2012 een keerpunt in het aantal toekenningen van het statuut van beschermde klant. Sindsdien neemt het aantal beschermde klanten, zowel voor elektriciteit als voor gas, steeds verder af, behalve in 2018 en 2019, waar een omgekeerde trend werd vastgesteld.

¹⁶ Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad. Welzijnsbarometer, Brussels rapport over armoede 2019

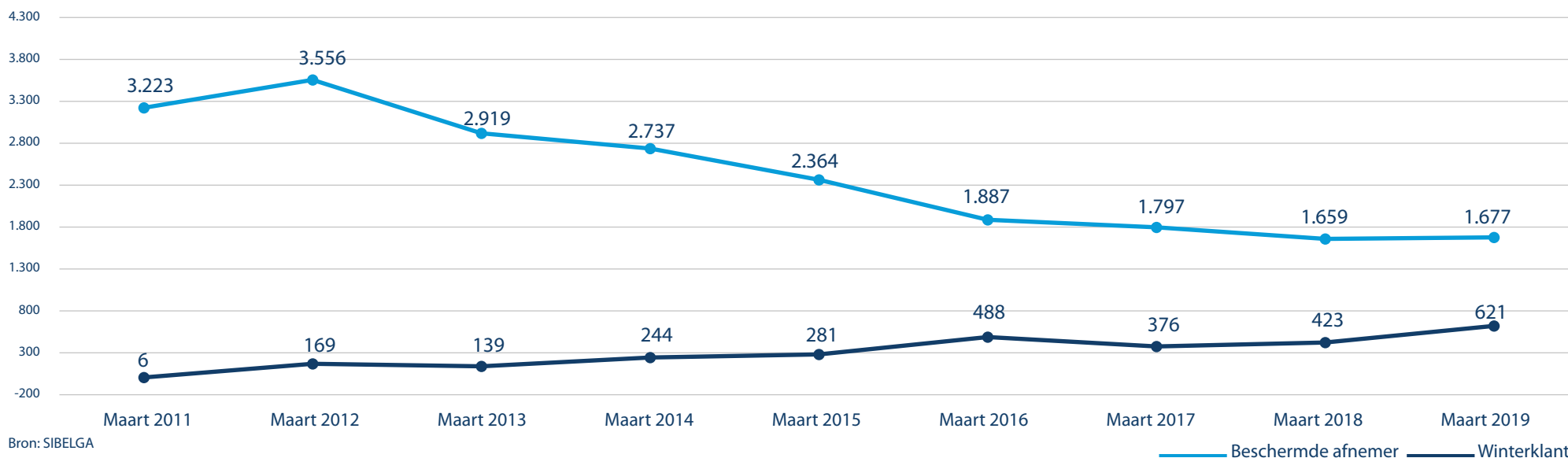
Figuur 33: Aantal beschermde klanten en winterklanten: evolutie van 2011 tot 2019 – Elektriciteit en gas



Figuur 34: Aantal beschermde klanten en winterklanten voor elektriciteit van 2011 tot 2019, momentopname op 31.03 van het jaar



Figuur 35: Aantal beschermde klanten en winterklanten voor gas van 2011 tot 2019, momentopname op 31.03 van het jaar



Het aantal beschermde klanten bedraagt minder dan 0,4 % van de Brusselse huishoudelijke klanten. Ter herinnering, bijna 5,5 % van de gezinnen heeft een begrenzer.

De vraag blijft: waarom maken klanten met schulden, die alle informatie hebben verkregen in de brief met de ingebrekestelling, niet vaker gebruik van dit recht?

Vergeet niet dat elk gezin samen met de ingebrekestelling van BRUGEL een formulier krijgt voor de aanvraag voor het statuut van beschermde klant. Slechts een heel beperkt aantal gezinnen geeft een gevolg aan dit document. Zoals vermeld in de eerdere verslagen zijn de redenen

hiervoor amper geëvolueerd in 2019. Ze zijn in het algemeen vergelijkbaar met de hierboven vermelde redenen voor de terughoudendheid van de gezinnen ten opzichte van de begeleidingsvoorstellen van de OCMW's.

De verklaring is grotendeels te zoeken in de complexiteit van de te ondernemen stappen, de omslachtigheid van de procedure, het gebrek aan zichtbaarheid en mogelijkheden voor een gezin dat te kampen heeft met een steeds grotere betalingsachterstand, en tot slot met het niet-automatische karakter.

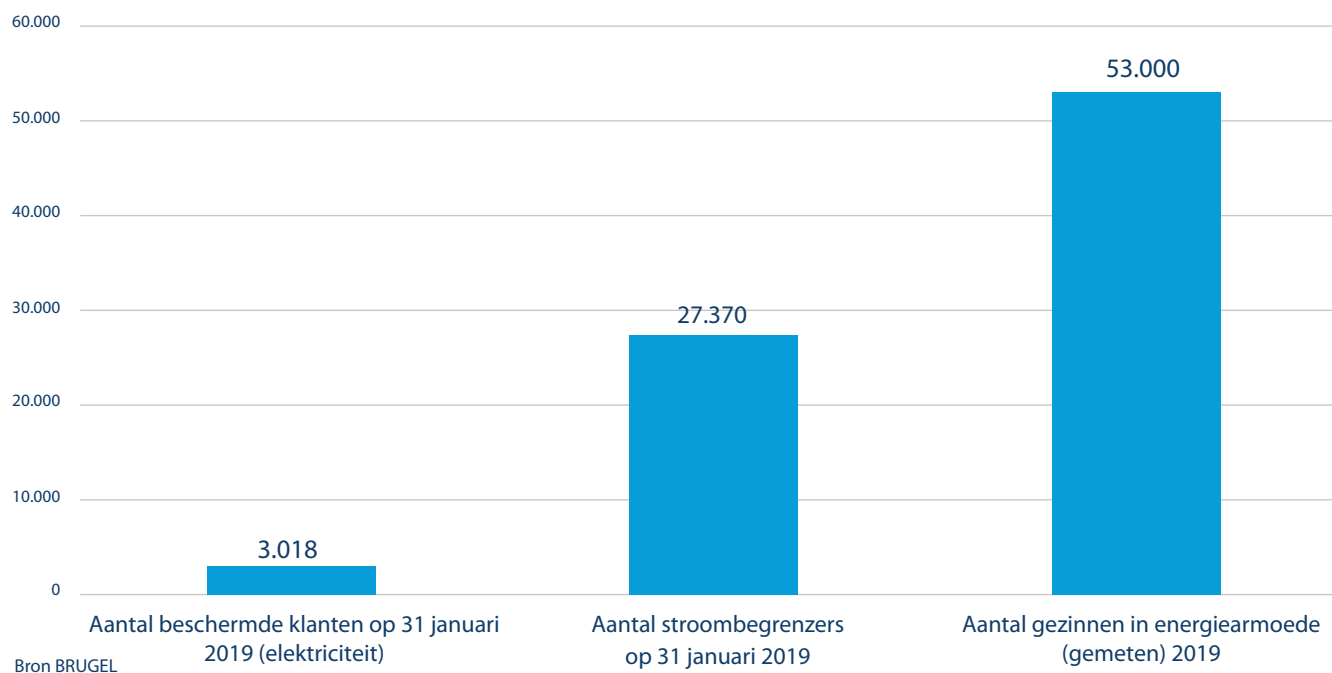
Om het gebrek aan belangstelling van veel OCMW's voor de gewestelijke bescherming te verklaren, verwijzen we naar onze toelichtingen ter zake in de vorige verslagen.

Bovendien merken we op dat de toekenning van het statuut van gewestelijke beschermde klant aan een gezin dat geen federaal sociaal tarief geniet, dat gezin een jaarlijks voordeel kan opleveren van € 665¹⁷. Dit bedrag zou gemakkelijk kunnen worden gebruikt voor de terugbetaling van de schuld bij de leverancier.

¹⁷ Op basis van een gemiddeld verbruik van 23.260 kWh aan gas en 3.500 kWh aan elektriciteit – Tarief 12.2019

3.7.2.2.2 Aantal potentiële beschermde klanten

Figuur 36: Vergelijking van het aantal beschermde klanten en gezinnen in energiearmoede



Zoals aangegeven voor de voorgaande jaren vertegenwoordigt het huidige aantal gewestelijke beschermde klanten over het algemeen een te klein gedeelte van de gezinnen die in energiearmoede verkeren en meer bepaald de gezinnen bij wie een vermogensbegrenzer werd geïnstalleerd.

3.7.2.2.3 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 een zeer lange periode dekt. De gemiddelde duur voor elektriciteit is meer dan 2,5 jaar.¹⁸

3.7.2.2.4 Controlemechanismen

De wijzigingsordonnantie van 2011 voorzorg 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. Ze worden sindsdien geleidelijk uitgevoerd.

3.7.2.2.5 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 ordonnantie¹⁹ voorziene gegevens uitwisselden, startte BRUGEL in 2013 met een consultatie van deze actoren. Die consultaties mondden in 2014 uit in een beslissing van BRUGEL²⁰ 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.

Het maximumtarief stemt overeen met het "maximumtarief dat van toepassing is op de niet-beschermde eindafnemers wier leveringscontract werd opgezegd"²¹, en vertegenwoordigt een stijging van +/- 30 % van de gefactureerde bedragen.

In 2019 werd aan 6 % van de beschermde klanten het maximumtarief opgelegd.

¹⁸ Gegevens Sibelga

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

²⁰ 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).

²¹ Ministerieel besluit van 1 juni 2004 tot vaststelling van maximumprijzen voor de levering van elektriciteit door de distributienetbeheerders aan de eindafnemers wier leveringscontract werd opgezegd door hun leverancier en die niet beschouwd kunnen worden als beschermde huishoudelijke afnemers met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie in de zin van artikel 20, § 2, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt. Ministerieel besluit van 15 februari 2005 tot vaststelling van maximumprijzen voor de levering van aardgas door de distributieondernemingen aan de eindafnemers wier leveringscontract werd opgezegd door hun leverancier en die niet beschouwd kunnen worden als residentieel beschermde afnemers met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie in de zin van artikel 15/10, § 2, van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen.

3.7.2.2.6 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 vrederecht.

3.7.2.3 Kosten van de dienst 'Beschermden Klanten' van SIBELGA

3.7.2.3.1 Algemene kosten

Globaal genomen bedragen de effectieve uitgaven van de ODV voor 'beschermden klanten' – deze uitgaven worden gedragen door SIBELGA en vervolgens doorgerekend aan de laagspanningverbruikers – en dit voor elektriciteit en gas, slechts € 1.470.200, waarvan het grootste deel naar personeelskosten en de indirecte kosten gaat. Historisch gezien stellen we vast dat SIBELGA een conservatoir budget voorzag dat 20 % hoger lag dan de werkelijk gedane uitgaven. Desondanks probeert de regulator deze trend, sinds de invoering van een ex-post-tariefcontrole en de jaarlijkse goedkeuring van de ODV-tarieven voor BRUGEL, om te buigen opdat de 'voorspelde bedragen' zo dicht mogelijk bij de 'werkelijke bedragen' zouden liggen.

Tabel 18: Budget van de ODV 'activiteiten gerelateerd aan de beschermden klanten' in duizenden euro's en voor 2019

	Jaarbudget 2019			Besteed einde 2019					
	Elektriciteit	Gas	Totaal	Elektriciteit	Budget	Gas	Budget	Totaal	% budget
Personeel	533,6	327,0	860,6	448,5	84,0 %	274,9	84,0 %	723,4	84,0 %
Directe werkingskosten	133,4	81,7	215,1	87,1	65,3 %	49,0	59,9 %	136,1	63,3 %
Indirecte kosten	445,7	273,2	718,9	378,7	85,0 %	232,1	85,0 %	610,8	85,0 %
Totaal	1.112,7	682,0	1 794,7	914,3	82,2 %	556,0	84,5 %	1 470,2	81,9 %

Bron: Sibelga

3.7.2.3.2 De levering van energie aan beschermden klanten en winterklanten

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

Het gemiddelde verbruik per beschermden klant wordt geraamd op 2.583 kWh in 2019 tegenover 2.673 kWh in 2018 en 2.765 kWh in 2017.

3.7.2.3.3 Tarief en terugbetaling door de CREG

SIBELGA factureert aan alle beschermden klanten tegen het sociaal tarief.

Het aandeel beschermden klanten dat tot de categorieën begunstigen van het federale sociaal tarief behoort, bedraagt 36 % tegenover 39 % in 2018 en 44 % in 2017.

Het gevolg is dat SIBELGA voor deze klanten aanspraak kan maken op een tussenkomst van het 'federaal fonds ten

gunste van de huishoudelijke beschermden klanten'. Dit fonds wordt beheerd door de CREG.

In 2019 heeft SIBELGA € 249.441 (elektriciteit en gas) gerecupereerd van de CREG tegenover € 225.008 in 2018 en € 254.214 in 2017.

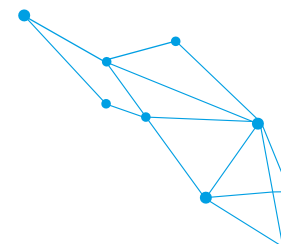
3.7.2.3.4 De schulden van 'beschermden klanten' bij SIBELGA

SIBELGA maakt het onderscheid tussen de schulden van de 'actieve' klanten, namelijk zij die worden bevoorraden onder het stelsel van 'Brusselse beschermden klant', en die van de 'inactieve' klanten, (die niet meer door SIBELGA worden bevoorraden) omdat ze naar hun commerciële leverancier zijn teruggekeerd, van leverancier zijn veranderd of zijn verhuisd.

Het percentage 'actieve' beschermden klanten die schulden hebben bij de noodleverancier bedraagt 48,3 % in 2019 tegenover 47,8 % in 2018 en 51 % in 2017.

Het gemiddelde onbetaalde bedrag van de actieve klanten bedraagt € 154 in 2019 tegenover € 149 in 2018 en € 171 in 2017.

De bedragen van de schulden van de inactieve klanten liggen echter hoger en bereiken € 274 voor elektriciteit en € 327 voor gas.



Tabel 19: Schuldenlast van de klanten die worden of werden bevoorrad door SIBELGA

Type	# klanten	% klanten	Waarde €	€ per klant
Actieve klanten				
Elektriciteit	211	9,2 %	€ 1.382	€ 7
Gas	112	6,2 %	€ 682	€ 6
Totaal < € 15	323	7,8 %	€ 2.064	€ 6
Elektriciteit	985	42,8 %	€ 194.220	€ 197
Gas	683	37,5 %	€ 109.582	€ 160
Totaal > € 15	1.668	40,5 %	€ 303.802	€ 182
Totaal	1.991	48,3 %	€ 305.866	€ 154

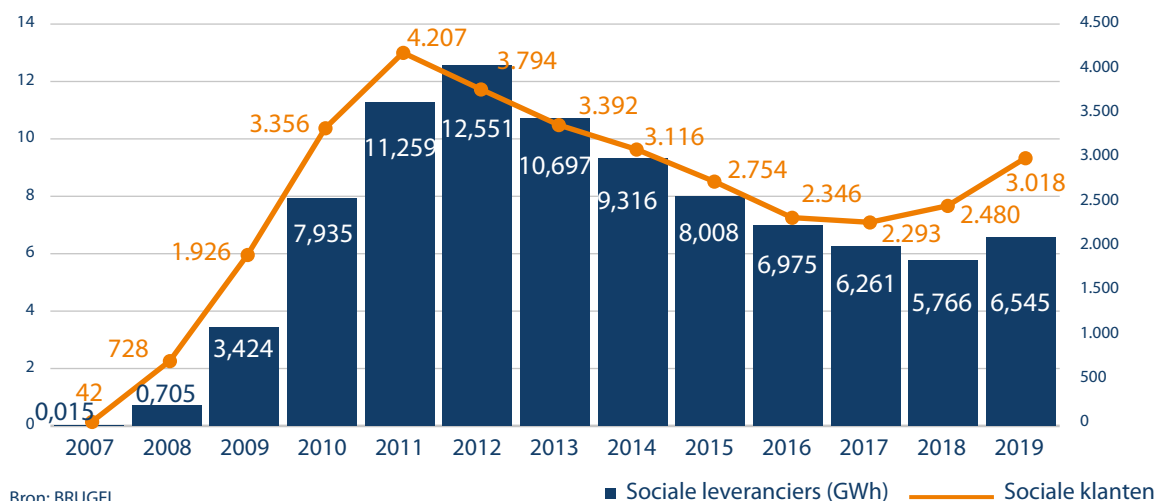
Bron: SIBELGA

In 2019, net als het voorgaande jaar, heeft één enkel OCMW geopteerd voor de ondertekening van een transactionele overeenkomst met SIBELGA voor een door SIBELGA gerecupereerd bedrag van € 9 023,54.

3.7.2.4 Evolutie van de sociale levering

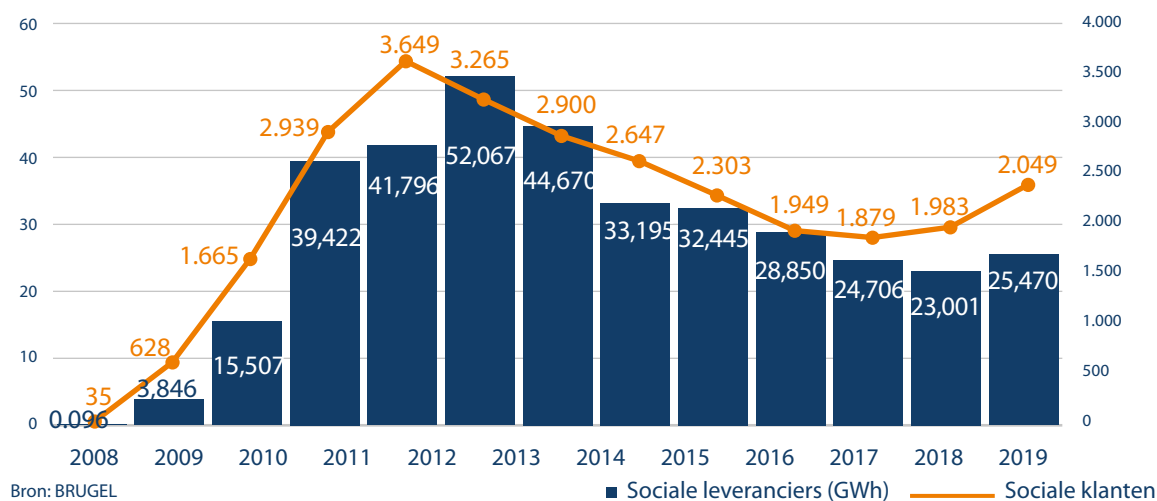
SIBELGA heeft in 2019 als noodleverancier 6,454 GWh elektriciteit geleverd aan de beschermde klanten en de winterklanten, hetzij een daling met 49 % tegenover het hoogste volume in 2012. We stellen daarentegen (sinds 2018) een stijging vast van het aantal sociale klanten, dat sinds 2012 eveneens in dalende lijn ging.

Figuur 37: Evolutie van de sociale levering – Elektriciteit



SIBELGA heeft in 2019 als gasleverancier 25,469 GWh geleverd aan de beschermde klanten en de winterklanten, hetzij een daling met 51 % tegenover het hoogste volume in 2012. Net als bij elektriciteit stellen we daarentegen (sinds 2018) een stijging vast van het aantal sociale klanten, dat sinds 2012 eveneens in dalende lijn ging.

Figuur 38: Evolutie sociale levering – Gas



3.7.2.5 Beheer van de dienst beschermde klanten bij BRUGEL

3.7.2.5.1 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.

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 herziet het formulier jaarlijks.

De volgende documenten moeten bij de indiening van de aanvraag worden voorgelegd: het aanslagbiljet betreffende de inkomsten van het referentiejaar, het attest van gezinssamenstelling afgeleverd door het gemeentebestuur van de woonplaats van de klant en, voor elk lid van het gezin een verklaring op eer, door dit gezinslid voor echt verklaard en ondertekend, die ofwel 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 € 18.000 voor een gezin met één inkomen en € 20.000 voor een gezin met meerdere inkomens. Deze bedragen zijn geïndexeerd en de

aanvankelijke spilindex is die van de maand augustus 2007. Deze bedragen blijven onveranderd.

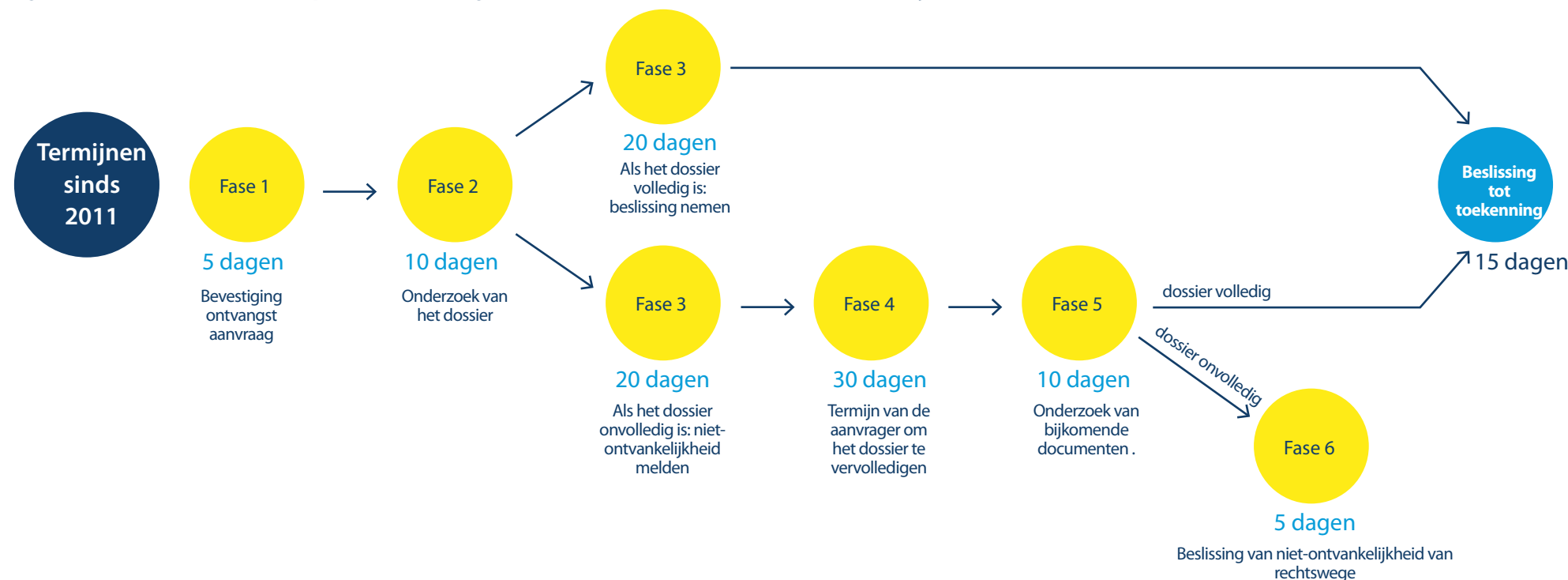
Concreet geeft dit voor december 2019 de volgende cijfers:

Tabel 20: Inkomensniveau volgens de gezinssamenstelling dat toegang geeft tot het statuut van beschermde klant op 31.12.2019

Personen ten laste	1 inkomen van het gezin	2 of meer inkomens van het gezin
0	22.458,00	27.448,00
1	26.201,00	31.191,00
2	28.072,00	33.063,00
3	29.944,00	34.934,00

Bron: BRUGEL

Figuur 39: 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 van zijn keuze.

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

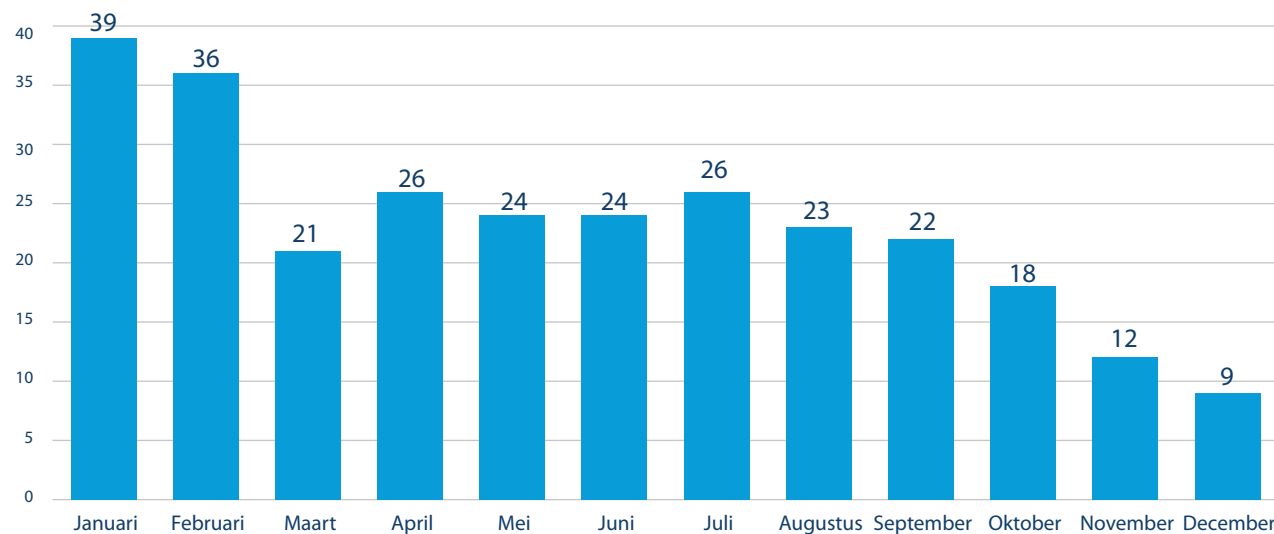
In 2019 ontving BRUGEL 280 aanvragen voor het statuut ten opzichte van 120 in 2018, 171 in 2017 en 164 in 2016.

BRUGEL heeft evenwel de manier waarop deze gegevens worden verzameld, gewijzigd: de aanvragen voor formulieren

worden niet meer bij de aanvragen voor het statuut gerekend.

Er rekening mee houdend dat het totale aantal aanvragen voor alle kanalen samen daalt door de geringe aantrekkelijkheid van het statuut van beschermde klant, blijkt de situatie voor de regulator stabiel te blijven. Men stelt vast dat de meeste toekenningsaanvragen rechtstreeks door de klanten aan BRUGEL wordt gericht.

Figuur 40: Aantal aanvragen voor het statuut van beschermde klant per maand in 2019



Bron: BRUGEL

Deze aanvragen hebben tot de volgende beslissingen geleid:

Tabel 21: Beslissing van BRUGEL over het statuut van beschermde klant, momentopname op 06.04.2020

Onontvankelijkheid	48
Toekenning	150
Toekenning behouden	3
Weigering	8
Weigering Sibelga	2
Annulering	69
Totaal	280
Aantal aanvragen statuut	274
Aantal aanvragen attest	6
Totaal aantal aanvragen BRUGEL	280

Bron: BRUGEL

ENKELE DEFINITIES:

Onontvankelijkheid van rechtswege: Onvolledige dossiers waarover BRUGEL geen uitspraak heeft kunnen doen en waarvoor de ontvangstermijnen voor aanvullende stukken zijn overschreden. We merken op dat BRUGEL geen toegang heeft tot de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ).

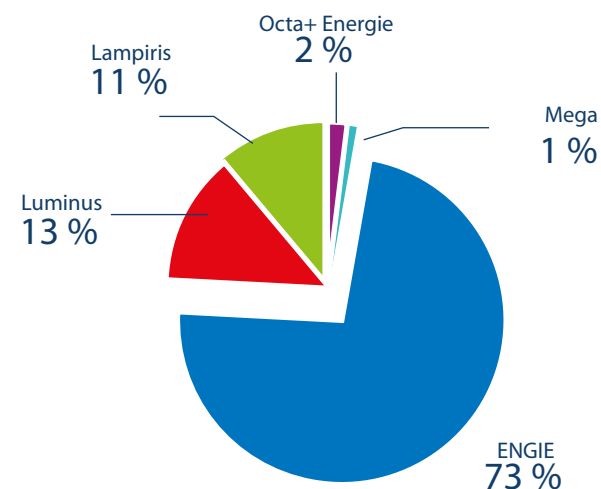
Toegekend: Volledige dossiers die voldoen aan de criteria van het besluit van 4 oktober 2007, wat de toekenning van het statuut van beschermde klant door BRUGEL met zich meebrengt.

Geweigerd: Volledige dossiers waarvoor BRUGEL het statuut heeft geweigerd wegens te hoge inkomsten.

Annulering: De annulering van een aanvraag door de aanvrager nadat deze informatie heeft gekregen over de plaatsing van een stroombegrenzer.

Overdracht SIBELGA: Een aanvraag die rechtstreeks aan SIBELGA wordt gericht omdat het gezin aan de voorwaarden voldoet om onmiddellijk het statuut te krijgen (bijvoorbeeld: begunstigde van het SST).

Figuur 41: Verdeling van de toekenningen van het statuut per leverancier in 2019

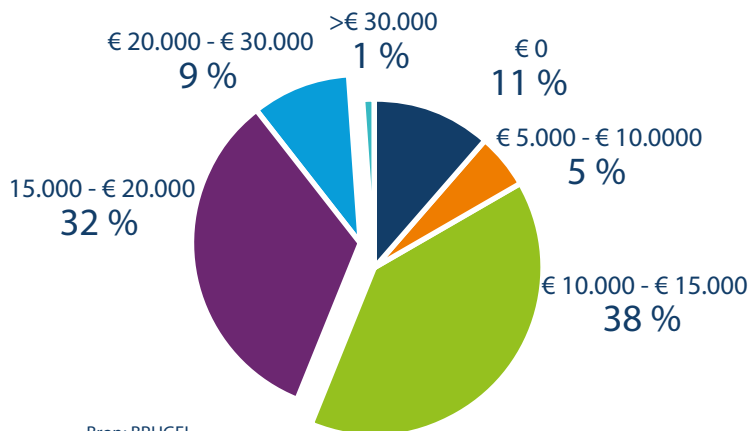


Bron: BRUGEL

In 2019 kende BRUGEL het statuut voor 73 % toe aan klanten van Engie, voor 13 % aan klanten van Luminus, voor 11 % aan klanten van Lampiris, voor 2 % aan klanten van Octa+ en voor 1 % aan klanten van Mega.

Alle leveranciers gebruiken het formulier van BRUGEL dat bij de ingebrekestelling is gevoegd.

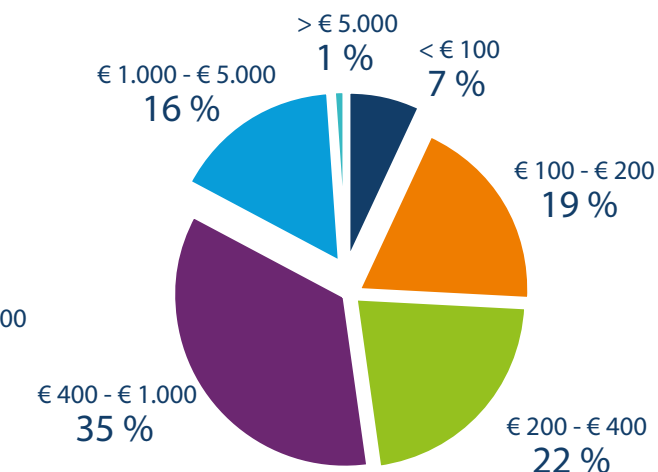
Figuur 42: Inkomsten van de gezinnen die het statuut van beschermde klant hebben gekregen in 2019



Bron: BRUGEL

De meeste aanvragers van het statuut bij BRUGEL hebben een jaarlijks inkomen dat tussen € 10.000 en € 20.000 ligt. Dit bedrag stemt overeen met een werkloosheidsuitkering. Het is belangrijk om vast te stellen dat slechts 9 % van de aanvragers beschikt over een belastbaar inkomen van € 20.000 tot € 30.000/jaar als inkomsten uit een beroepsactiviteit.

Figuur 43: Bedrag van de schuld per schijf in 2019

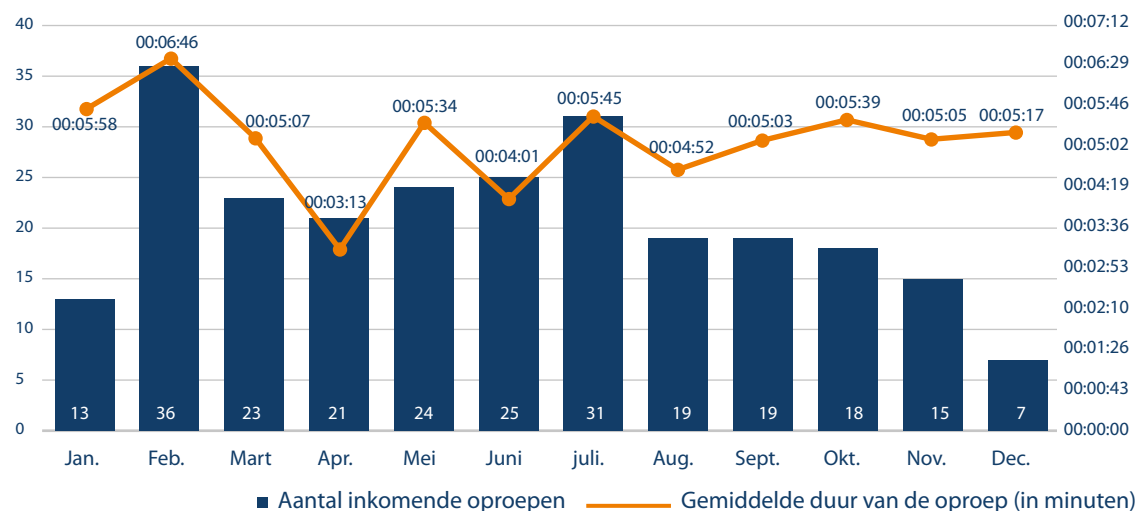


Bron: BRUGEL

We stellen vast dat 35 % van de door BRUGEL beschermde klanten een schuld heeft bij zijn leverancier voor een bedrag van € 400 tot € 1.000, wat een aanzienlijk bedrag is voor gezinnen met inkomsten die overeenkomen met de sociale uitkeringen. Sterker nog, 16 % heeft schulden tussen € 1.000 en € 5.000.

De vaststelling uit het vorige verslag geldt dus nog steeds: als we deze gegevens vergelijken met de gegevens over het inkomen van de beschermde klant, kunnen we alleen maar vaststellen dat het voor de beschermde klant zeer moeilijk zal zijn om zijn volledige schuld af te betalen

Figuur 44: Aantal en gemiddelde duur van de inkomende oproepen per dag



Het feit dat BRUGEL over een gratis 0800-nummer beschikt, speelt een rol in de frequentie van de oproepen. Heel wat klanten nemen contact op met ons in de overtuiging dat ze met hun leverancier zullen spreken. Steeds meer particulieren nemen echter contact op met de dienst nadat ze een ingebrekestelling hebben ontvangen en vragen informatie over de aangeboden manieren om hun schulden af te betalen. Heel wat oproepen gaan ook over het specifiek sociaal tarief of de plaatsing/verwijdering van de vermogensbegrenzer.

De duur van de inkomende oproepen kan lang lijken. De dienst krijgt echter vaak te maken met gesprekspartners van wie de kennis van het Nederlands of het Frans erg zwak is. Bijgevolg is het niet gemakkelijk om deze personen te informeren over hun rechten door hun te vragen de documenten aan te vullen met RVV-/OMNIO-attesten, leefloonattesten. Ook al doen we ons best om alles helder uit te leggen, toch worden we uiteindelijk niet altijd begrepen.

Dit telefoongesprek stelt de dossierbeheerders ook in staat om de aanvrager door te sturen naar de diensten die bevoegd zijn voor energiebegeleiding en sociale follow-up.

De methodologie voor de follow-up van de dossiers door BRUGEL is absoluut niet veranderd.

Wat de behandeling van de dossiers betreft, zijn zeer weinig van de ingediende dossiers volledig. BRUGEL kan geen overzicht geven van de belangrijkste ontbrekende documenten, omdat dit verschilt van dossier tot dossier.

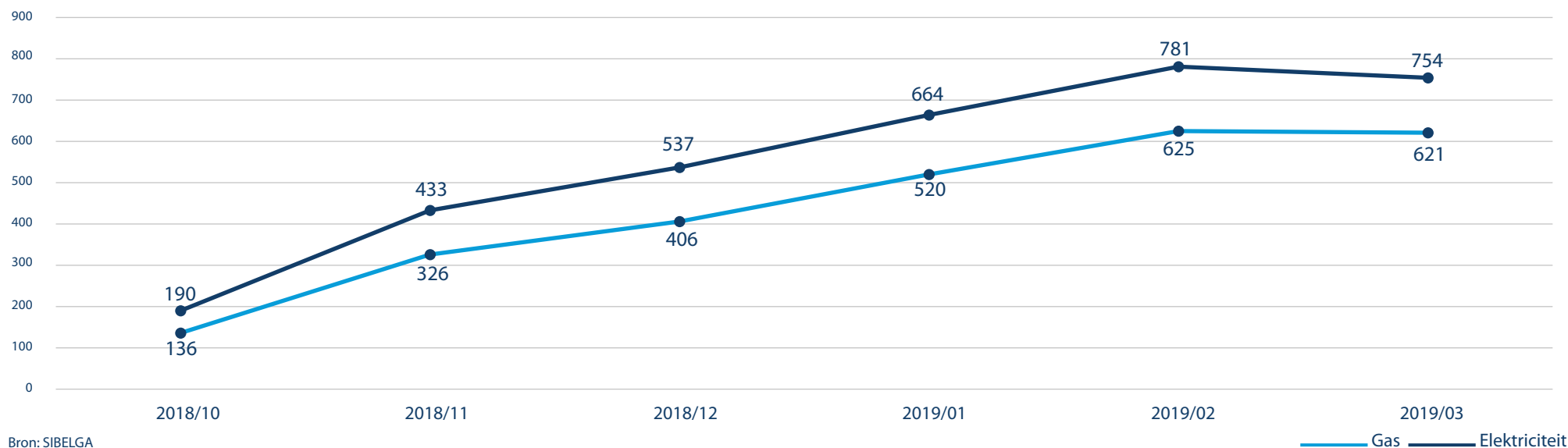
De behandeling van de dossiers door BRUGEL gebeurt op een gepersonaliseerde manier: de aanvragers worden geholpen met de samenstelling van de dossiers, wat de procedure menselijker maakt. Deze benadering maakt het mogelijk het aantal dossiers met stilzwijgende weigering te verminderen.

Alles wordt in het werk gesteld opdat de aanvrager de bescherming met kennis van zaken zou aanvragen. Samengevat, naast het beheer van de aanvraagdossiers voor het statuut van beschermd klant, speelt het team ook een steeds grotere rol om de klanten en sociale actoren te informeren. Met zijn neutraliteit en perfecte kennis van de sector is BRUGEL perfect geplaatst om deze taak uit te voeren.

3.7.3 Winterlevering

We vermeldden eerder al dat de afsluiting van een huishoudelijke klant die is toegestaan door een vrederechter of op het einde van het contract, niet mag 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.

Figuur 45: Evolutie van het aantal winterklanten van oktober 2018 tot maart 2019 voor elektriciteit en gas



Bron: SIBELGA

Tijdens de winterperiode 2019 kende het aantal gezinnen dat wordt bevoorrad door de noodleverancier, een stabiele groei, met een piek in februari.

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

We stellen overigens vast dat bepaalde gezinnen die tijdens de winterperiode beschermd zijn, in de portefeuille van SIBELGA blijven, hoewel deze laatste alles in het werk stelt om het bevoorradingspunt af te sluiten.

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

Deze gezinnen hebben 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 de twee energietypes.

Vroeger kon het systeem de afnemer aanmoedigen om tot het einde van de winterperiode bij de sociale leverancier

te blijven. Voor de winterperiode 2018/2019 heeft SIBELGA een meer gepersonaliseerde procedure ingevoerd. Het stuurt nu een technicus ter plaatse voor de meteropname. De technicus moet eveneens contact opnemen met de begunstigde van het statuut om hem te informeren over het doel van de bescherming, de looptijd ervan en de te ondernemen stappen om een commercieel contract te ondertekenen om een afsluiting op het einde van de bescherming te voorkomen. Ter herinnering, de rechten en plichten van een beschermd 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 kan bewijzen op administratief en/of financieel vlak om dit statuut te genieten. Bovendien wordt deze beschermd 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 bevoorrad 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 is de datum waarop de afsluiting zou plaatsvinden.



3.8 De procedure in geval van niet-betaling voor de huishoudelijke afnemers

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 zijn bepaald in de elektriciteits- en de gasordonnantie.

De inningsprocedures waarin de ordonnanties voorzien, hebben tot doel het risico te beperken dat de energievoorziening van voornamelijk de kwetsbare gezinnen wordt afgesloten en deze gezinnen tegelijk in staat te stellen oplossingen te vinden, hetzij van financiële aard, hetzij via het statuut van beschermde klant.

De procedures worden omschreven in artikel 20quater van de gasordonnantie en artikel 25sexies van de elektriciteitsordonnantie.

Vereenvoudigd bevatten ze de volgende stappen:

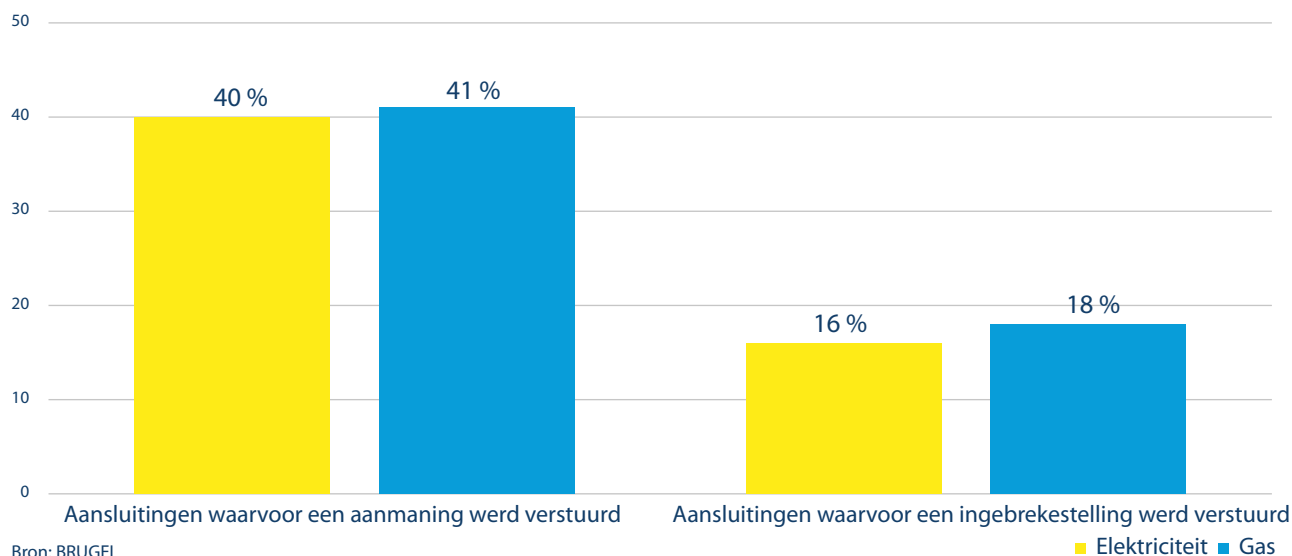
1. versturen van een aanmaning binnen 15 dagen na de vervaldatum van de factuur;
2. versturen van een ingebrekestelling per aangetekende zending en per gewone post ten vroegste binnen 15 dagen en ten laatste binnen 30 dagen volgend op het versturen van de aanmaning;
3. voorstel van een redelijk betalingsplan dat door de leverancier ten laatste 7 dagen na het versturen van de ingebrekestelling wordt overgemaakt;
4. plaatsing van een vermogensbegrenzer binnen 20 dagen na de ingebrekestelling (enkel in geval van een wanbetaling van een elektriciteitsfactuur). Deze begrenzer kan 'verondersteld geplaatst' zijn als de klant geen antwoord geeft aan de medewerkers van SIBELGA;

5. aanvraag tot ontbinding van het contract bij de vrederechter, ten vroegste 60 dagen na de ingebrekestelling wegens de achterstallige betaling voor gas en 60 dagen na de aanvraag tot plaatsing van de vermogensbegrenzer wegens de achterstallige betaling voor elektriciteit. De aanvraag tot ontbinding van het contract wordt door de rechter ontvankelijk verklaard op voorwaarde dat alle vorige stappen gevolgd werden en dat het betalingsplan niet werd nageleefd door de klant.

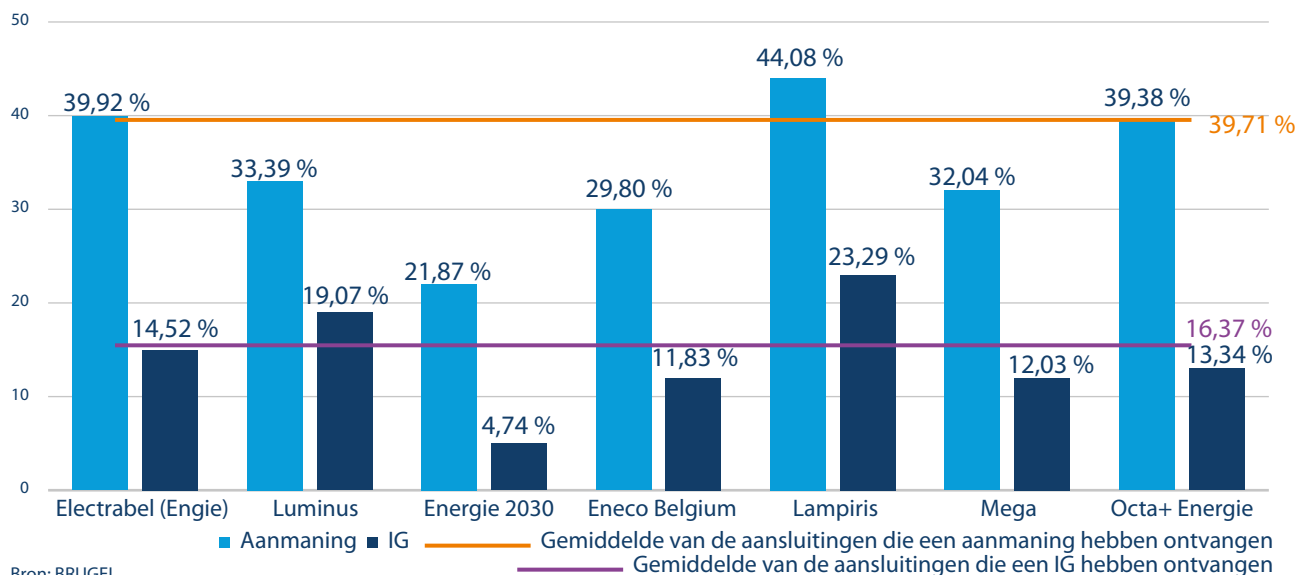
De gegevens in het volgende hoofdstuk werden verzameld met het oog op de analyse van de statistische gegevens over de verschillende stappen die de ordonnanties voorzien, vanaf de verzending van de eerste aanmaningsbrief.

We merken op dat BRUGEL sinds 2015, dankzij overleg met de leveranciers en de DNB, nieuwe, gemeenschappelijke definities inzake rapportering heeft opgesteld en dit met het doel geobjectiveerde vergelijkingen op te stellen. Tijdens het eerste boekjaar waren er een aantal tegenstrijdigheden. Die werden voor dit boekjaar gecorrigeerd na bespreking met de commerciële spelers.

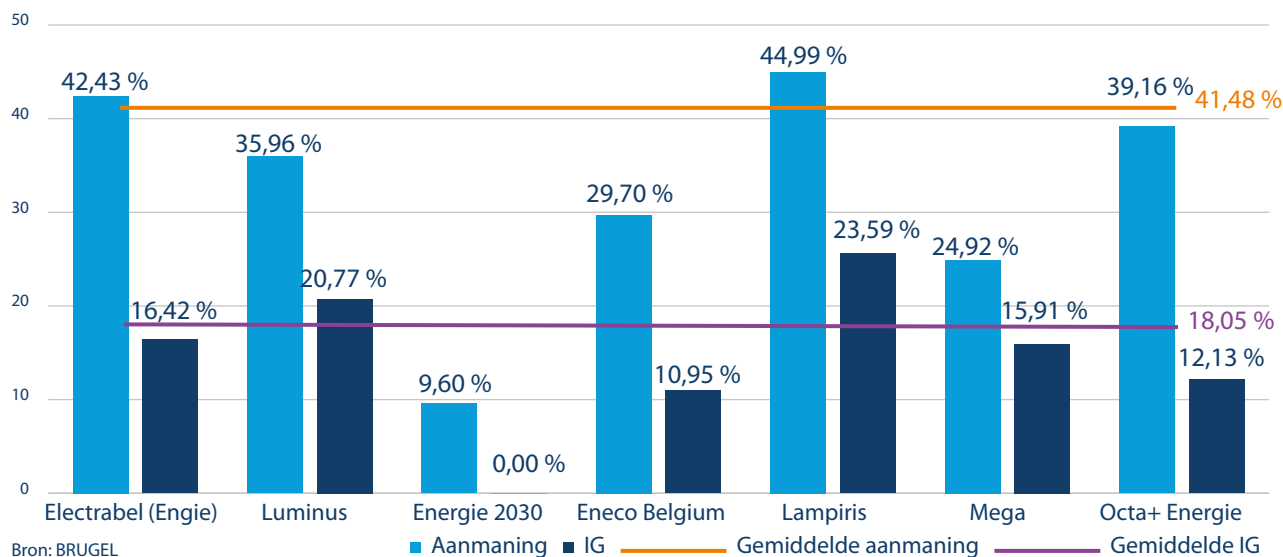
Figuur 46: Aandeel klanten dat een aanmaning/ingebrekestelling (IG) heeft ontvangen voor elektriciteit en voor gas



Figuur 47: Percentage huishoudelijke klanten dat minstens één aanmaning/ingebrekestelling (IG) heeft ontvangen voor elektriciteit (uitgedrukt per leverancier in % van zijn huishoudelijke klanten)



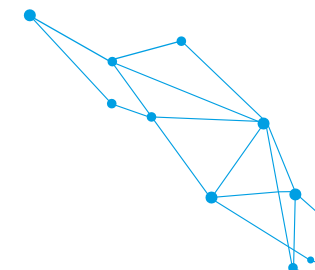
Figuur 48: Percentage huishoudelijke klanten dat minstens één aanmaning/ingebrekestelling (IG) heeft ontvangen voor gas (uitgedrukt per leverancier in % van hun huishoudelijke klanten)



Er zijn soms zeer grote verschillen tussen de leveranciers inzake 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 invorderingsprocedures voor de interne schulden en de ontwikkeling van de bijbehorende IT-systemen. We stellen evenwel vast dat alle leveranciers op de Brusselse markt over het algemeen inspanningen leveren om hun procedures te versnellen en een opstapeling te voorkomen van schulden die tot een onmogelijke schuldaflossing kan leiden.

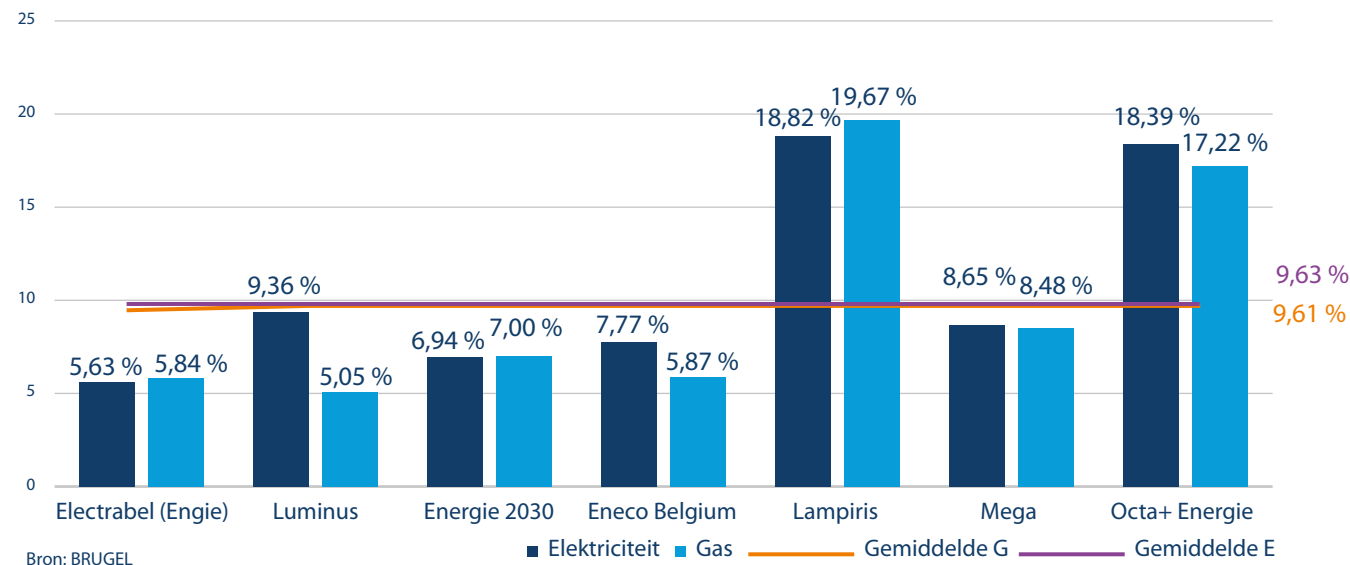
Net als voor elektriciteit zijn er grote verschillen tussen de leveranciers.

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



3.8.1 Klanten met betalingsachterstand

Figuur 49: Percentage klanten met betalingsachterstand per leverancier – Elektriciteit en gas



Ook hier stellen we vast, zoals we reeds hebben vermeld met betrekking tot de aanmaningen en ingebrekestellingen, dat er grote verschillen zijn tussen de leveranciers, maar relatief kleine verschillen tussen de twee energietypes.

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

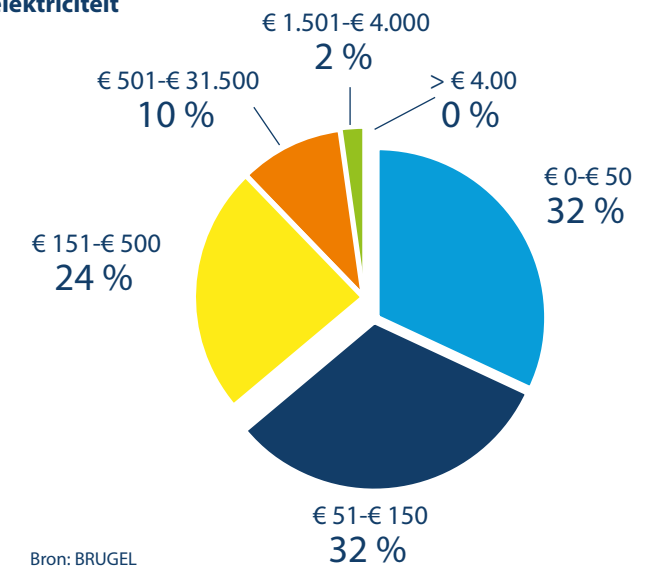
De onderstaande gegevens tonen de hoogte van de openstaande schulden bij de leveranciers op 31 december 2019.

Tabel 22: Totaal van de verschuldigde bedragen aan de leveranciers op 31.12.2019

	Elektriciteit	Gas
Aantal actieve klanten met schulden	48 406	35 335
Actieve klanten – Verschuldigd bedrag	€ 12 474 073	€ 10 715 941
Gemiddeld bedrag per actieve klant	€ 258	€ 303
Aantal inactieve klanten met schulden	56 491	43 799
Inactieve klanten – Schuldbedrag dat niet naar oninbare vorderingen werd overgedragen	€ 28 828 618	€ 29 262 054
Gemiddeld bedrag per inactieve klant	€ 510	€ 668

Bron: BRUGEL

Figuur 50: Verdeling per schijf van het bedrag van de actieve klanten met betalingsachterstand (in %) voor elektriciteit



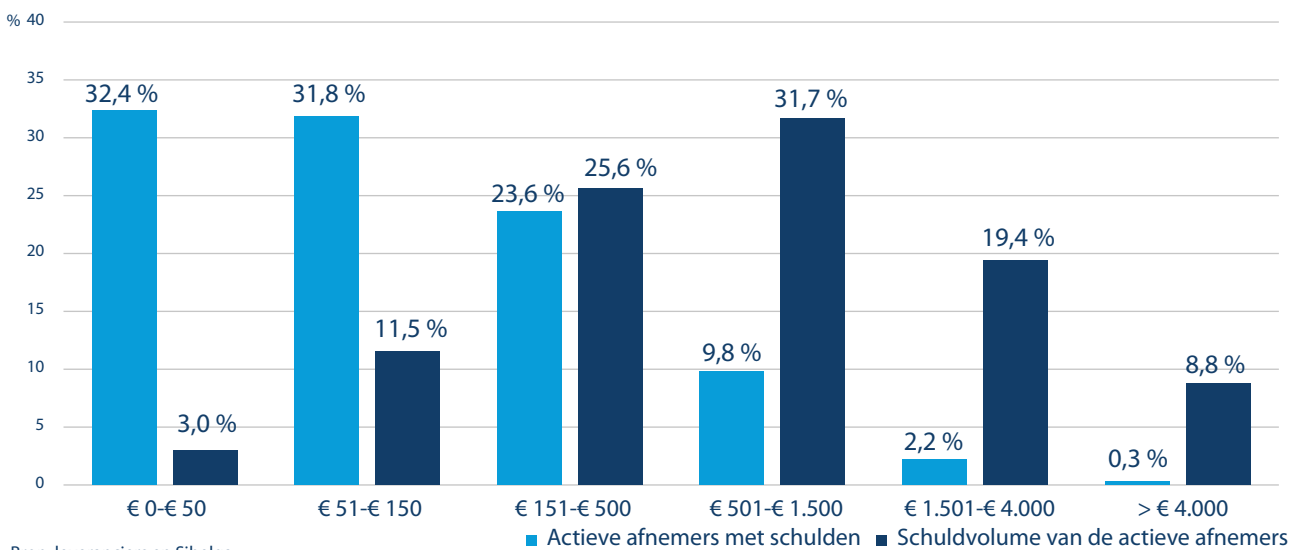
De onderstaande grafiek toont, per schijf, het aantal actieve klanten dat een schuld heeft waarvan het bedrag overeenstemt met de schijf. Deze informatie wordt in het blauw weergegeven.

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 2,50 % van de klanten verantwoordelijk is voor 28 % van het totale schuldbedrag.

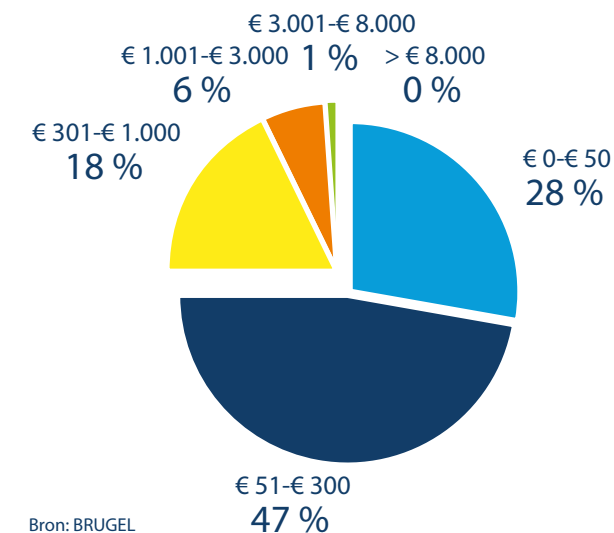
32 % van de totale schuld is geconcentreerd bij ongeveer 9,75 % van de klanten, met bedragen van meer dan € 500. De schulden zijn voor meer dan de helft geconcentreerd in de segmenten van klanten met schulden van € 500 tot meer dan € 4.000.

Figuur 51: Volume aan schulden per aantal betrokken actieve klanten voor elektriciteit

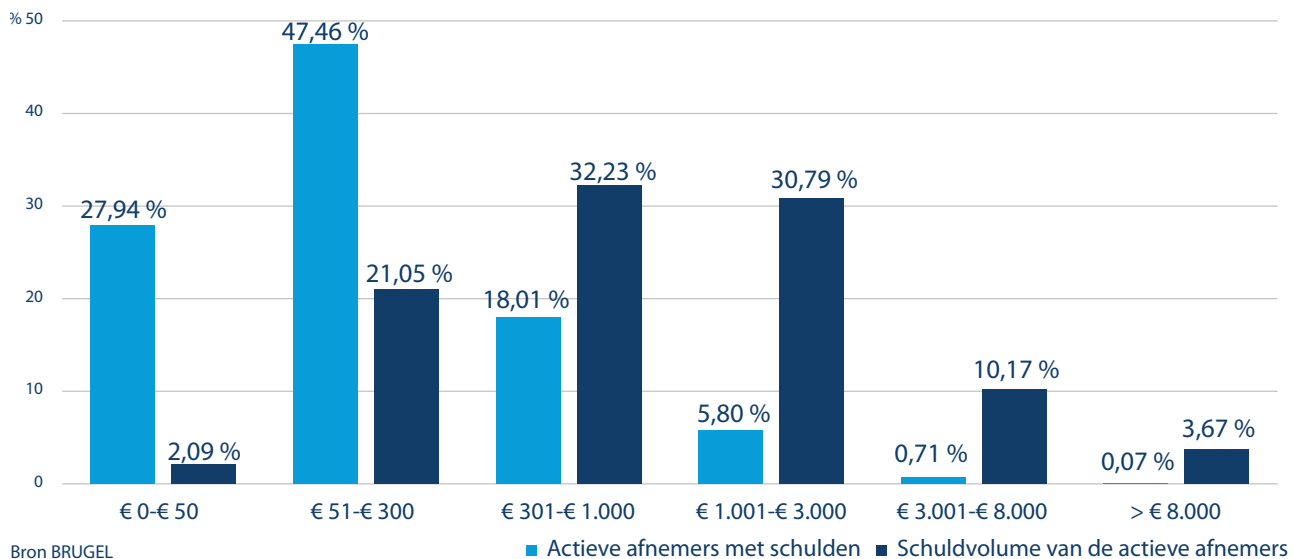


De situatie is onveranderd gebleven sinds onze vorige vaststelling en blijft toenemen voor de hoge schulden!

Figuur 52: Verdeling per schijf van het bedrag van de actieve klanten met betalingsachterstand (in %) voor gas

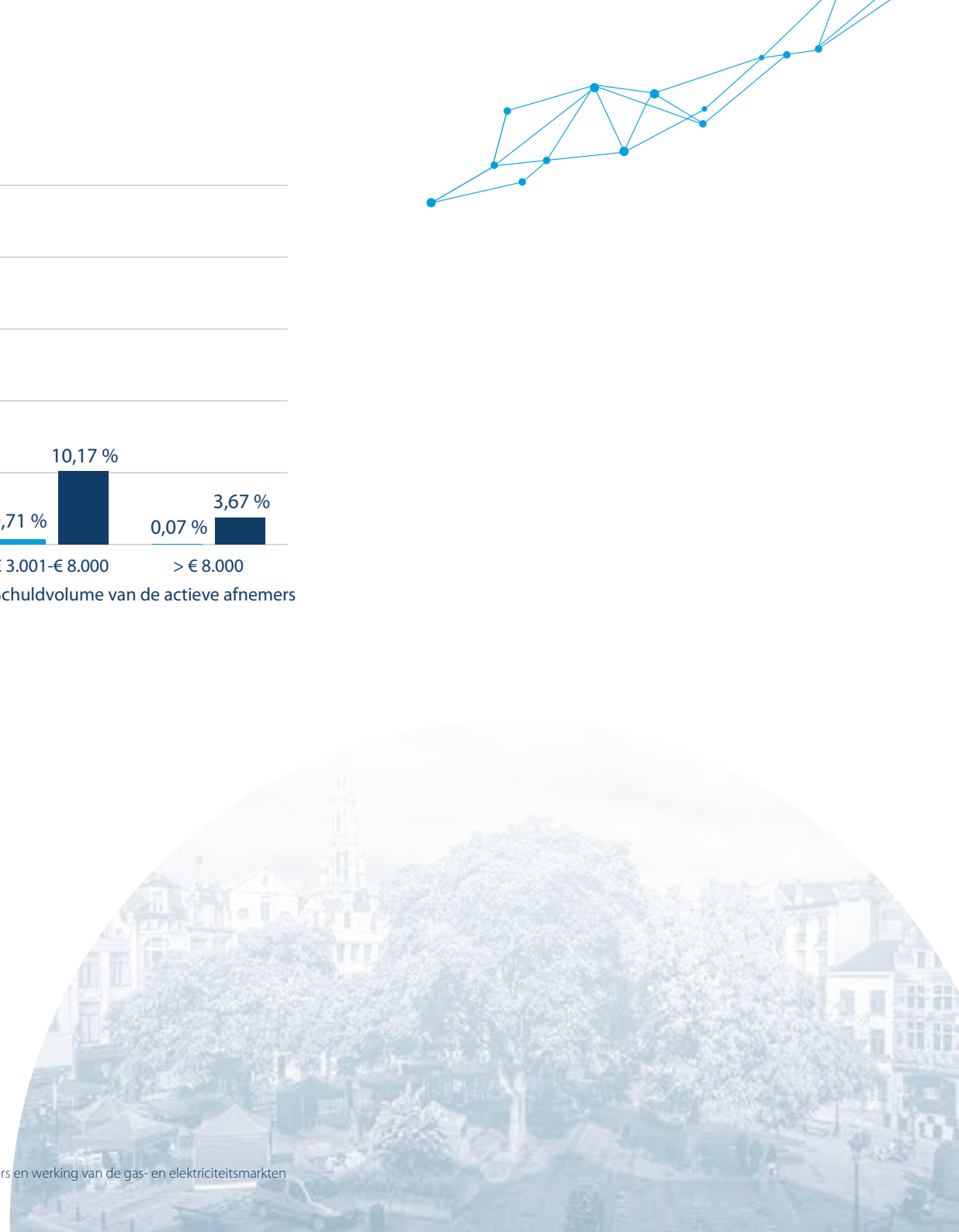


Figuur 53: Volume schulden per aantal betrokken actieve klanten voor gas

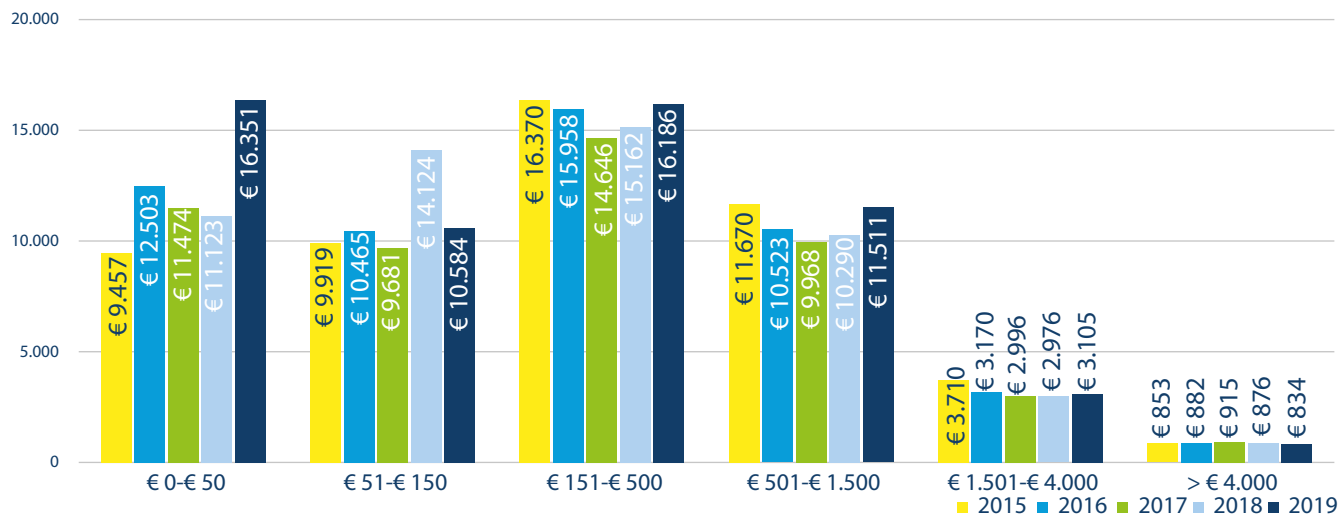


Omdat de bedragen van de schulden voor gas in het algemeen hoger zijn dan de schulden voor de elektriciteitsfactuur, werd beslist om verschillende schuldenschijven op te stellen per energietype.

Zoals voor elektriciteit, slaat het grootste deel van de schulden, bijna 45 % (47 % in 2018 en 43,5 % in 2017) op bedragen van meer dan € 1.000 en is het gespreid over slechts 6 % van de huishoudelijke klanten met schulden. Ook hier blijven de bedragen van de schulden in de hoogste segmenten stijgen.

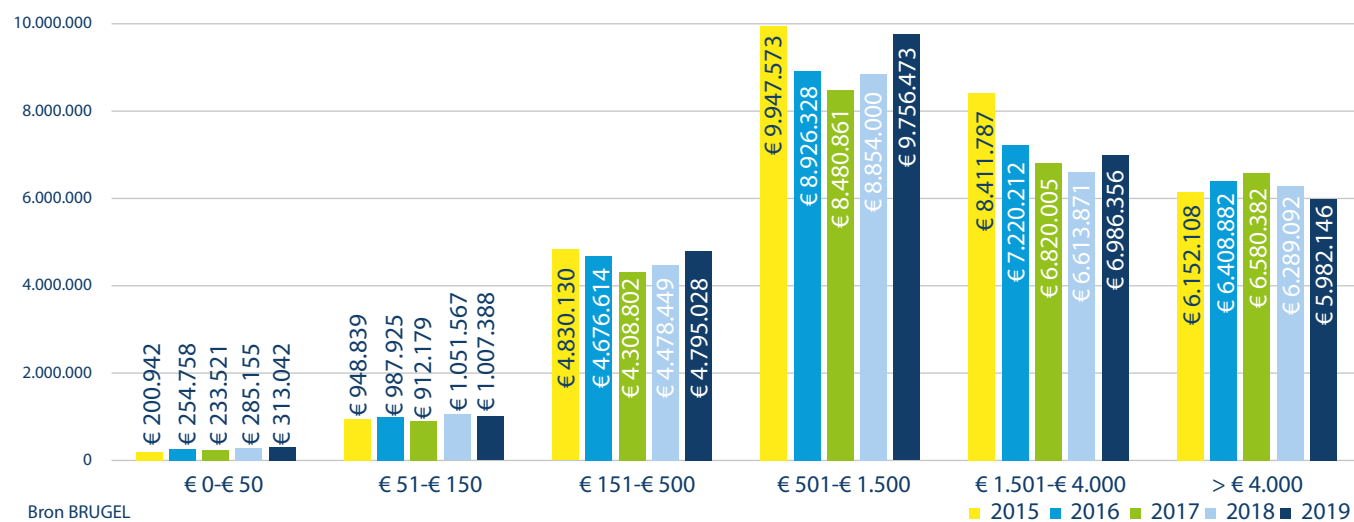


Figuur 54: Schulden van de inactieve klanten voor elektriciteit



Bron BRUGEL

Figuur 55: Opgelopen schuldenlast van de inactieve klanten voor elektriciteit



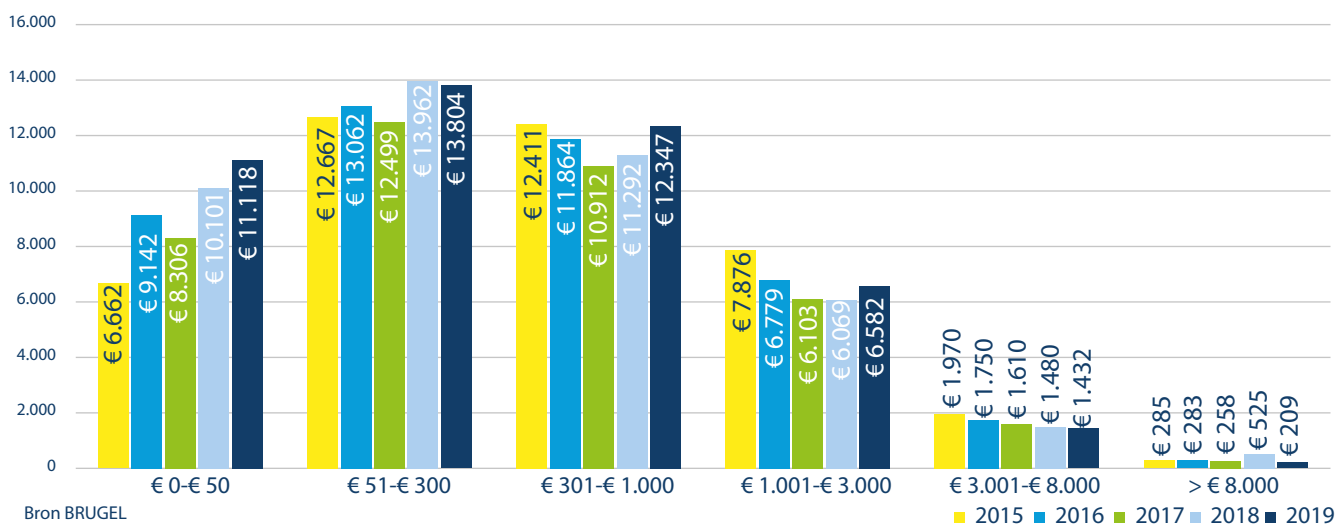
Bron BRUGEL

Met inactieve klanten worden de klanten bedoeld die de portefeuille van de leverancier hebben verlaten.

We kunnen overigens moeilijk besluiten dat de klanten hun schuld gedeeltelijk hebben terugbetaald wanneer we weten dat de leveranciers, zowel de commerciële leveranciers als de noodleverancier, een gedeelte van deze schulden bij oninbare vorderingen kunnen onderbrengen.

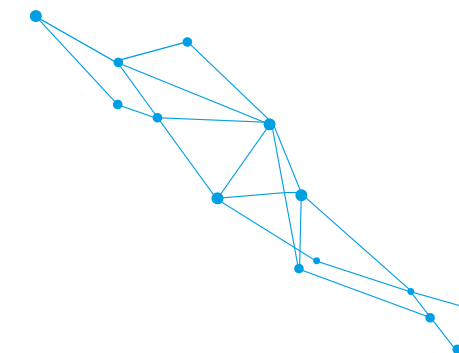
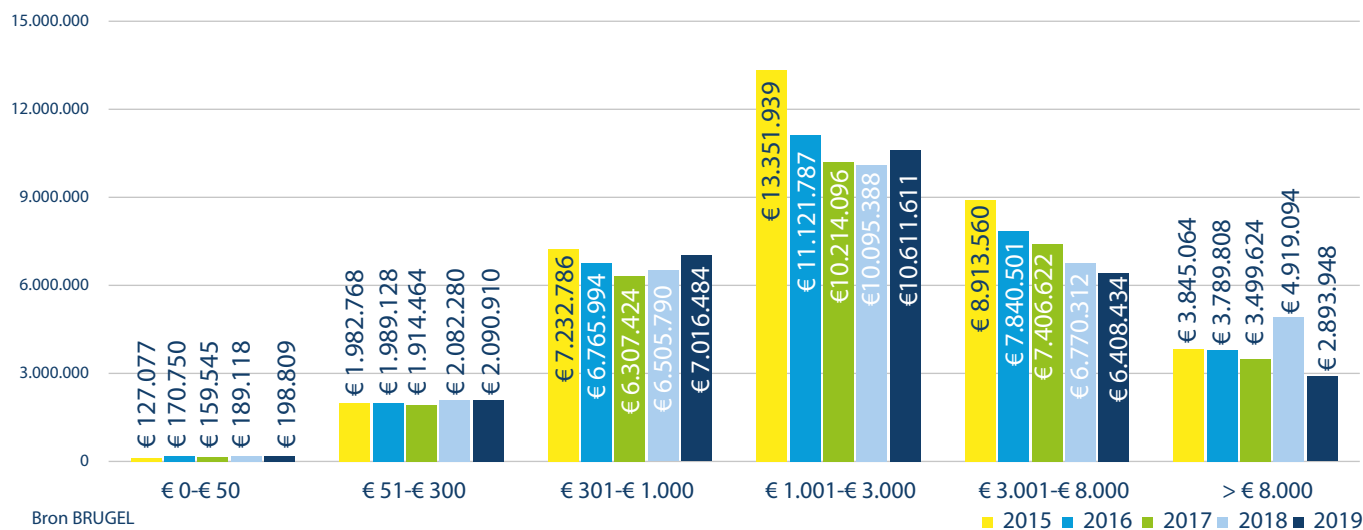


Figuur 56: Schulden van de inactieve klanten per schijf voor gas – Situatie op 31 december van het jaar



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

Figuur 57: Schulden van de inactieve klanten per drempelbedrag voor gas – Situatie op 31 december van het jaar



3.8.3 Afsluiting van de elektriciteits- en gasvoorziening

3.8.3.1 Algemeen principe

Het principe 'lex specialis derogat generalis' betekent dat, telkens wanneer twee of meer normen dezelfde materie behandelen, er voorrang moet worden gegeven aan de specifieke norm. Het feit dat de specifieke norm voorrang krijgt op de algemene norm wordt gerechtvaardigd door het feit dat de eerste concreter is en vaak beter rekening houdt met de specifieke context waarin hij moet worden toegepast. De toepassing van de specifieke norm leidt vaak ook tot een rechtvaardiger resultaat en kan de intentie van de rechtssubjecten beter weergeven.

3.8.3.2 Ontbinding van een gereguleerd contract

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

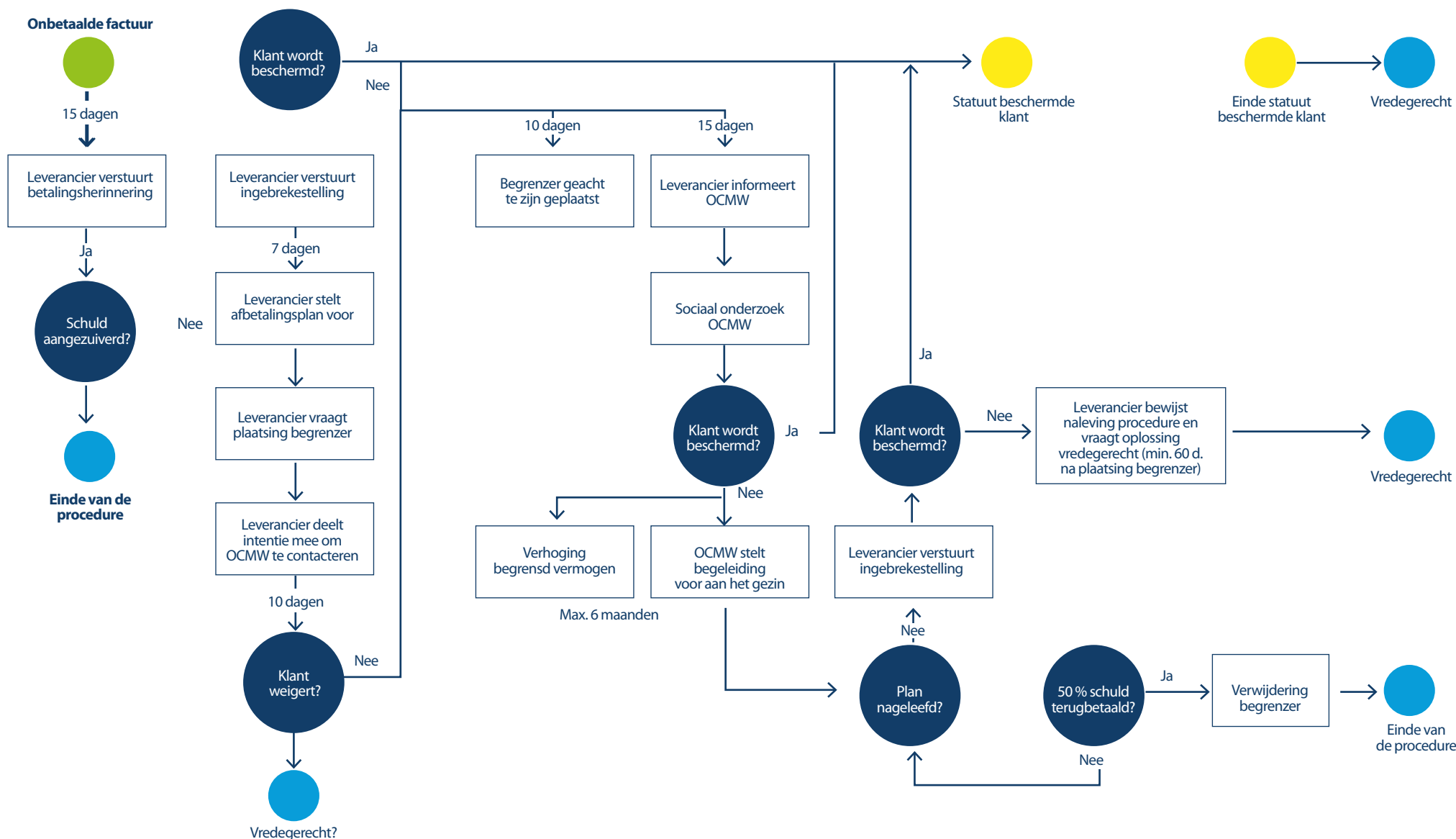
Het is dus de speciale wet, met name de elektriciteits- en de gasordonnantie en hun uitvoeringsbesluiten, die voorrang heeft op het gemeen recht (de algemene regel).

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

Concreet heeft de leverancier een intern proces voor de ontbinding van contracten opgesteld dat verloopt volgens het schema op de volgende pagina. 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.



Figuur 58: De invorderingsprocedure: van de onbetaalde factuur tot de afsluiting



Bron: BRUGEL/Sia Partners

3.8.3.3 Optreden van de vrederechter

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

Wanneer de klant niet naar de zitting komt, veroordeelt de rechter de klant vaak tot de betaling van de hoofdsom en kent hij de ontbinding van het contract toe.

Deze praktijk wordt algemeen toegepast op basis van de gegevens die de leveranciers hebben bezorgd en vertegenwoordigt 97 % van de gevallen.

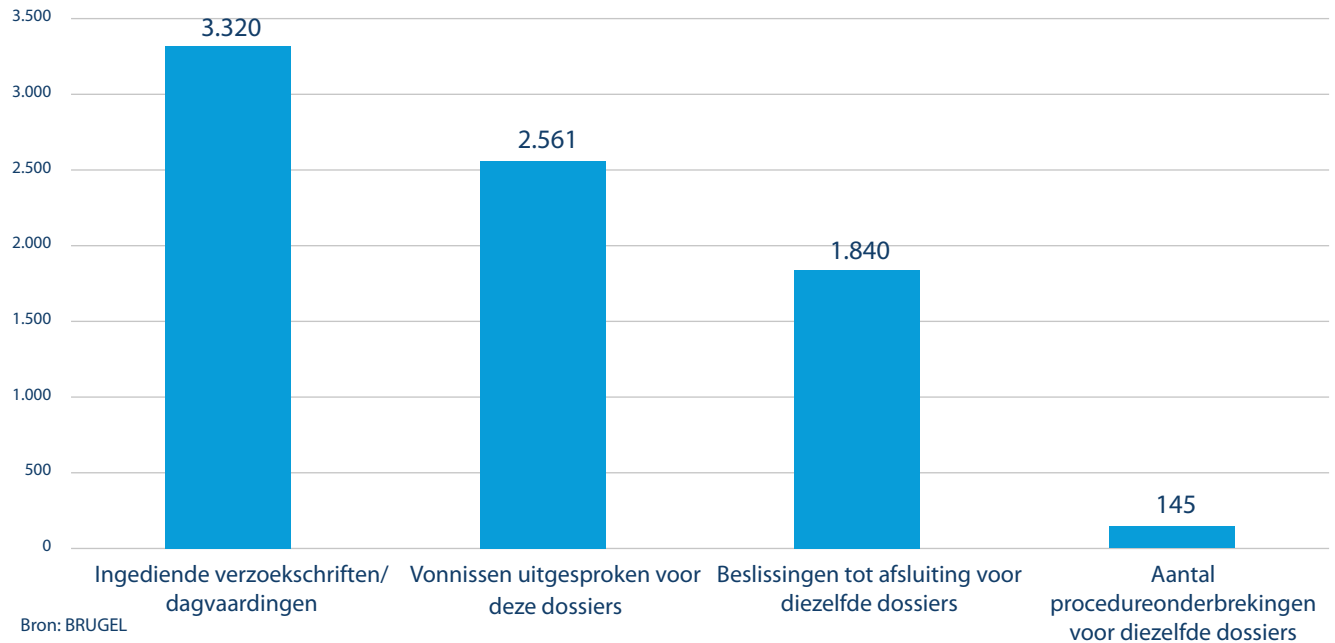
Het is belangrijk te vermelden dat de vrederechters sinds november 2015, als gevolg van een wijziging in de procedures door de minister van Justitie, de dossiers van klanten die niet op de zitting aanwezig zijn, niet langer kunnen analyseren. Ze worden de facto veroordeeld tot de ontbinding van het contract. Er wordt dus geen enkele controle uitgevoerd op de naleving van de procedures die in de ordonnanties zijn voorzien. Uitgenomen de aanklacht, wordt het dossier zelfs niet overgemaakt.

De bovenstaande figuur bevat enkel gegevens over de activiteiten verbonden met de procedures voor de ontbinding van contracten die werden ingeleid in de loop van 2019 en resultaat hebben gehad in datzelfde jaar.

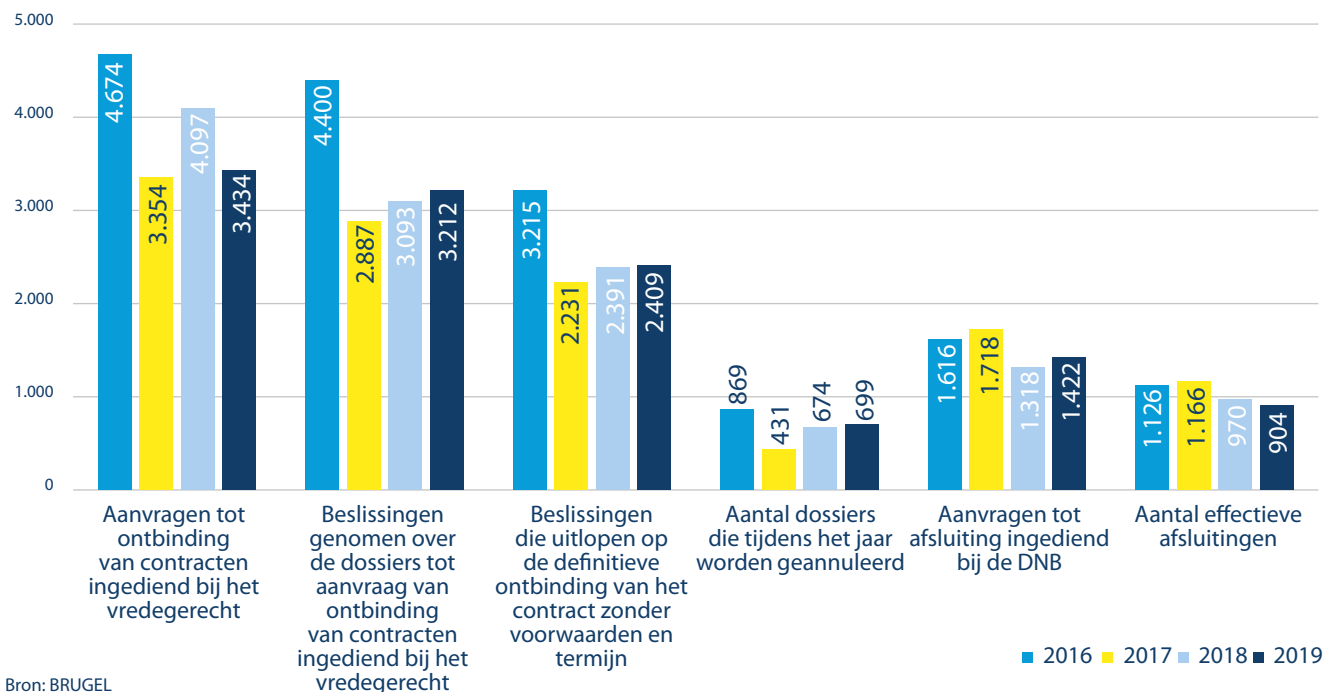
In de praktijk hebben alle leveranciers en SIBELGA 3.320 dagvaardingen/verzoekschriften ingediend die resulteerden in 2.561 vonnissen waarbij in 1.840 gevallen een beslissing tot afsluiting werd uitgesproken.

De gevolgen van de indiening van de dagvaardingen/verzoekschriften ingediend in 2019 kunnen dus worden verwacht in de loop van 2020.

Figuur 59: De verschillende stappen van de procedure in cijfers voor 2019



Figuur 60: De ontbinding van het energiecontract per fase en in cijfers, ongeacht het jaar van indiening van het dossier



Bron: BRUGEL

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

In 2019 werden 3.434 aanvragen ingediend bij de griffies van de Brusselse vrederechten tegenover 4.097 in 2018. Ze hebben geleid tot 904 effectieve afsluitingen in 2019 (tegenover 970 in 2018).

Het hoge aantal aanvragen tot afsluiting heeft verschillende oorzaken:

- de leveranciers worden zich bewust van het gewicht van de schuld van de huishoudelijke afnemers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, gekoppeld aan het steeds kleinere

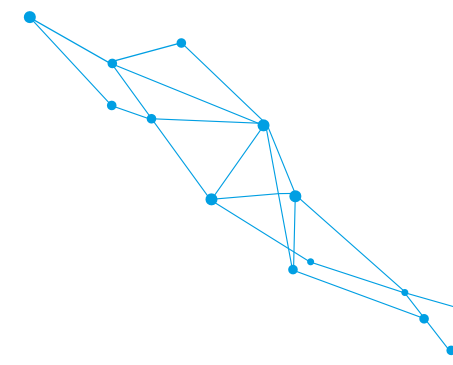
- aandeel van de commodity in de eindfactuur en de daling van de winstmarge op het commoditygedeelte;
- een toenemende automatisering van de procedures en efficiëntie van de systemen die de behandelingstermijn heeft verkort;
- de aanvragen tot ontbinding worden meer systematisch ingediend via een dagvaarding in plaats van een verzoekschrift.

Het verschil tussen het aantal aanvragen voor ontbinding van contracten en het effectieve aantal afsluitingen valt te verklaren doordat in 40 % van de gevallen de afnemer van leverancier verandert om aan de gerechtelijke vervolging en de betaling van de schuld te ontsnappen, terwijl hij in 20 % van de gevallen de naam van de contracthouder verandert

maar zijn contractuele relatie met dezelfde leverancier voortzet, waardoor hij eveneens aan de gerechtelijke procedure ontsnapt.

De leveranciers zijn zich zeer goed bewust van deze handelswijzen en van het feit dat het vrijwel volledige bedrag van de schulden nooit zal worden geïnd. Voor de leverancier is het echter belangrijk om het contract zo snel mogelijk te ontbinden en zo het financiële verlies te beperken, zelfs als de kosten (deurwaarders, advocaten...) hoog oplopen.

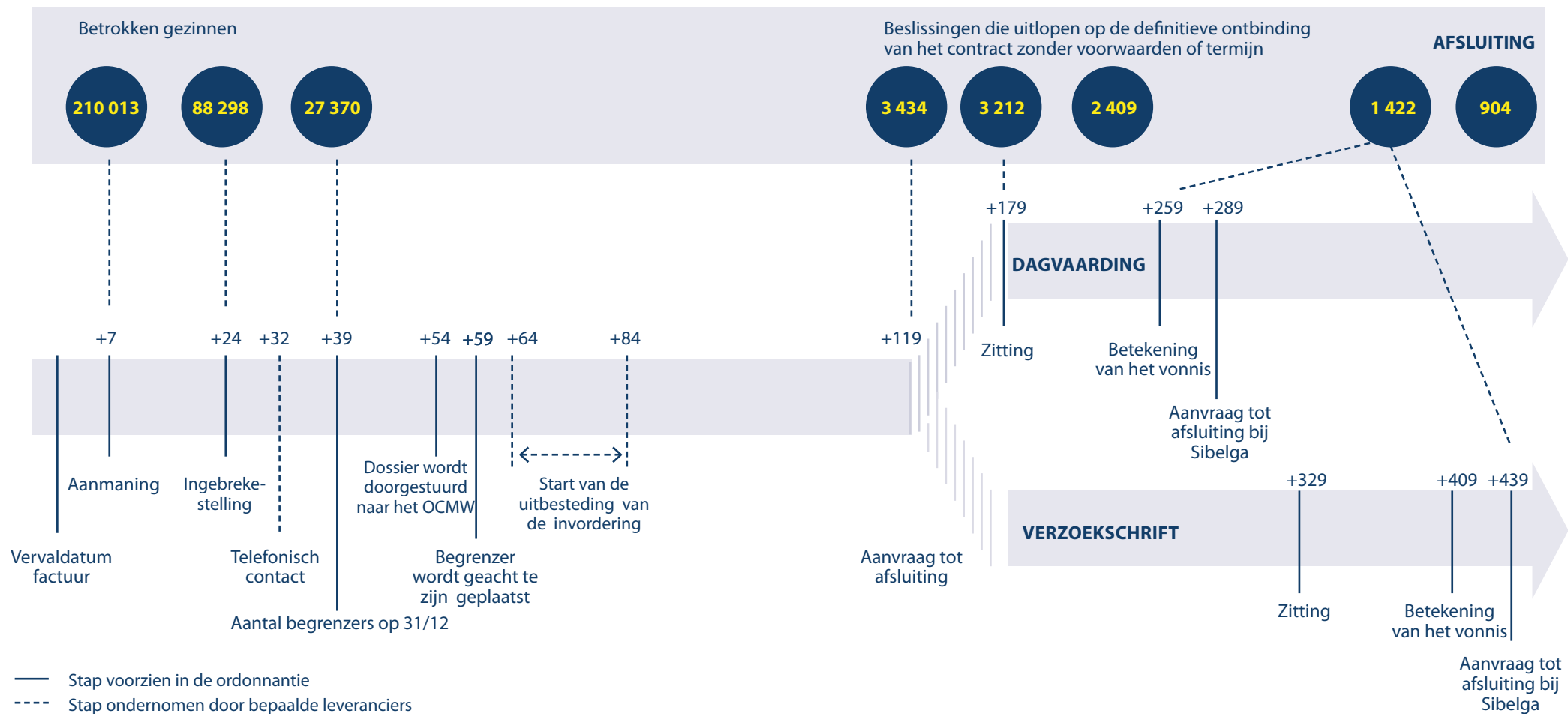
De leveranciers hebben bijgevolg twee mogelijkheden: ofwel laten ze het contract ontbinden door de rechtbank, wetende dat de termijnen lang zijn en de schuld zal blijven oplopen, ofwel beëindigen ze het contract op een wettelijke manier door het niet te hernieuwen op de vervaldag.



Figuur 61: De invorderingsprocedure in fasen en in aantal betrokken gezinnen

Uitstel van de procedure – elektriciteit

Tussen de vraag tot ontbinding en de effectieve afsluitingen, wordt het aantal betrokken gezinnen door 4 gedeeld



Bron BRUGEL/Sia Partners

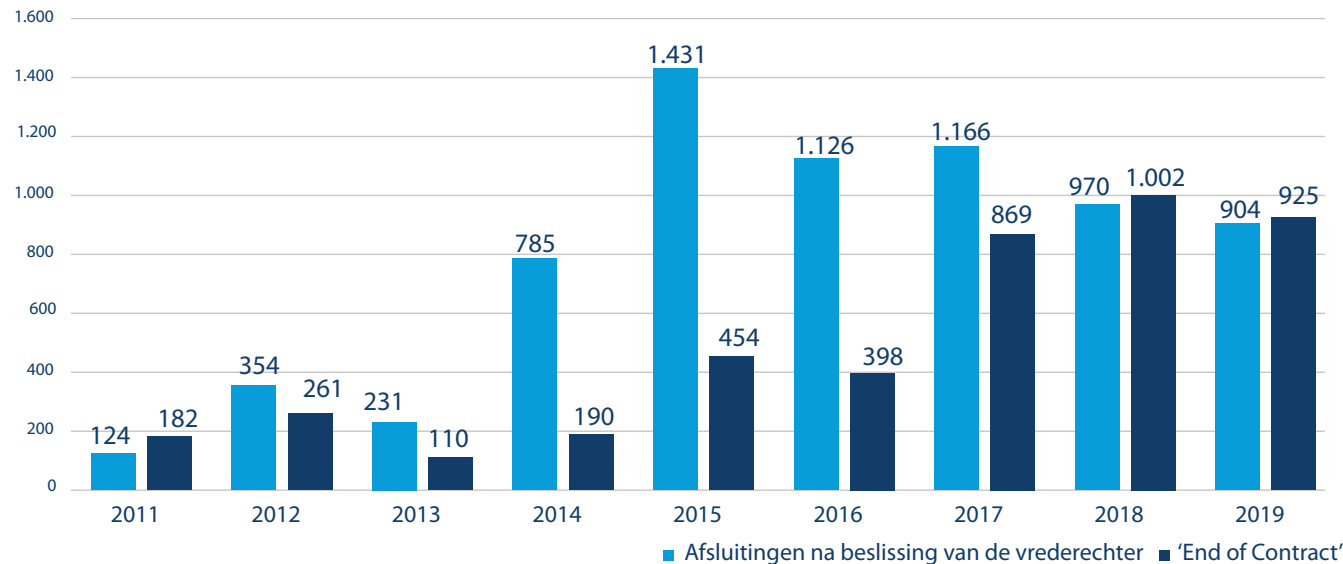
3.8.3.4 Aantal 'cut off'- en 'End of Contract'-afsluitingen

Het aantal afsluitingen van huishoudelijke klanten dat werd aangevraagd door de leveranciers bij SIBELGA en volgde op een beslissing van de vrederechter en na een End of Contract (EOC) bedraagt 1.829 gevallen.

Zoals reeds eerder vermeld in dit verslag gebruiken de meeste leveranciers die actief zijn in het Brusselse huishoudelijke segment in geval van wanbetaling door een afnemer twee scenario's: de procedure voor het vrederecht of die van de niet-verlenging van het leveringscontract. Deze interne analyse door de leverancier houdt rekening met verschillende parameters: het bedrag

van de schuld, de resterende periode tot het einde van het contract, het herhaalde karakter van de wanbetalingen, de kostprijs van de procedure voor het vrederecht. Concreet betekent dit dat een klant met een schuld van X euro (het bedrag varieert van leverancier tot leverancier), 3 tot 6 maanden voor het einde van zijn contract, binnen de termijn, een aangetekende brief zal krijgen waarin hij op de hoogte wordt gesteld van de niet-verlenging van zijn contract. Zoals blijkt uit de voorgaande figuur maken de leveranciers steeds vaker gebruik van deze procedure. Gelukkig eindigen niet alle End of Contract-procedures van de leveranciers met een afsluiting. Heel wat klanten wenden zich tot een andere leverancier, maar een groot deel van hen wordt jammer genoeg afgesloten, onder wie de meest kwetsbare klanten.

Figuur 62: Aantal afsluitingen na beslissing van de vrederechter en aantal afsluitingen in het kader van een 'End of Contract' van 2011 tot 2019



Gegevens Sibelga

22 Move Out Zonder Afspraak

3.8.3.5 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.

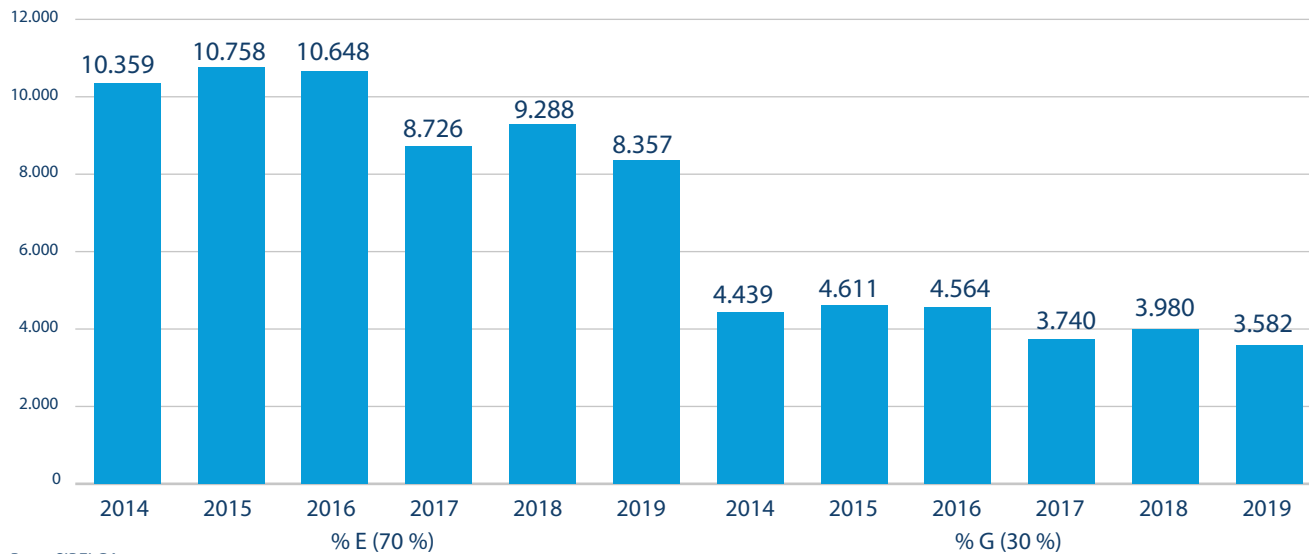
Zowel de intredende als uitgaande afnemer moeten de datum van hun intrek/verhuizing meedelen aan hun respectieve leverancier, alsook de meterstanden met het oog op de facturatie van hun verbruik.

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 MoZa-procedure²² in werking gesteld, die tot de volgende afsluitingen kan leiden:

De onderstaande gegevens tonen de afsluitingen in het kader van deze procedure.

Figuur 63: Aantal energieafsluitingen als gevolg van een MoZa van 2014 tot 2019 (E en G)



Bron: SIBELGA

De gegevens die ons door de netbeheerder werden meegedeeld, kunnen niet worden opgesplitst per energietype. Om het aantal gezinnen waarop deze afsluitingen betrekking hebben cijfermatig weer te geven hebben we een verdeelsleutel van 70/30 gehanteerd, waarbij 70 % van de gezinnen zowel gas als elektriciteit afneemt. De hierboven vermelde gegevens hebben uitsluitend betrekking op de huishoudelijke afnemers.

Als we deze gegevens analyseren in samenhang met de MoZa-scenario's die door de leveranciers in 2019 werden opgestart, meer bepaald 29.487 procedures voor elektriciteit, kunnen we stellen dat een op de drie MoZa-aanvragen tot de afsluiting van een leveringspunt leidt.

BRUGEL is zich bewust van de negatieve impact van deze afsluitingen op het huishouden in het bijzonder en op de markt in het algemeen, en werkt in overleg met de actoren aan de verbetering van de procedures die met dit scenario gepaard gaan.



3.8.3.6 Afbetalingsplannen

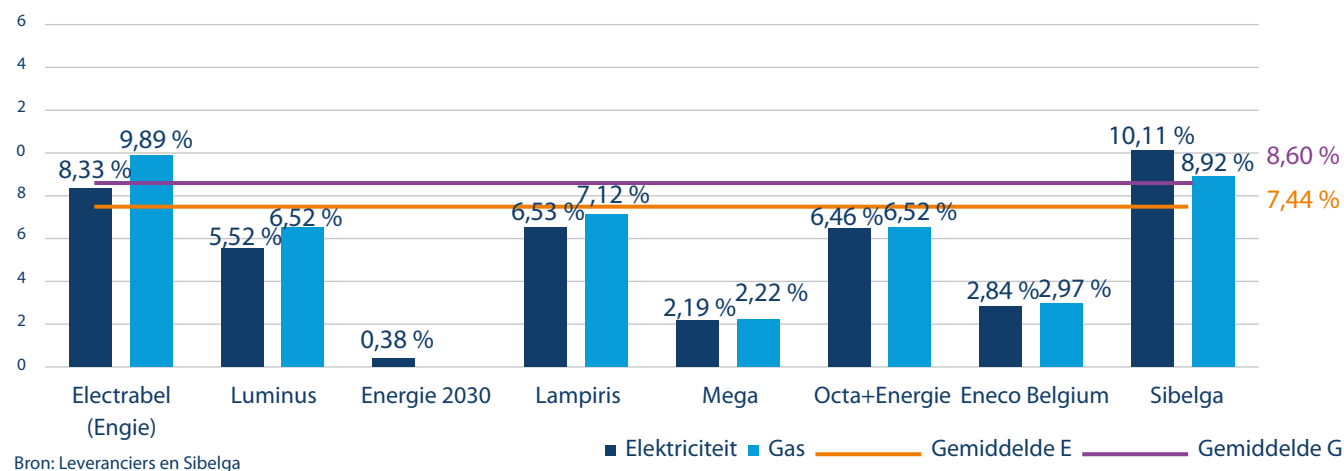
De elektriciteits- en de gasordonnantie bepalen dat de leverancier een redelijk afbetalingsplan voorstelt om de achterstallige facturen te betalen. De leveranciers zijn meestal geneigd om een afbetalingsplan over een beperkte periode voor te stellen en hebben elk een eigen commercieel beleid. De afbetalingsplannen 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 zich soepeler op te stellen wanneer over een afbetalingsplan wordt onderhandeld door een OCMW.

De onderstaande figuur geeft een overzicht van het aantal afbetalingsplannen dat in de loop van 2019 door de leveranciers werd toegekend voor elektriciteit en gas.

Voor elektriciteit hebben de leveranciers in 2019 gemiddeld een afbetalingsplan toegekend aan 7,4 % van de huishoudelijke afnemers.

Voor gas hebben de leveranciers in 2019 gemiddeld een afbetalingsplan toegekend aan 8,6 % van de huishoudelijke afnemers.

Figuur 64: Aantal toegekende afbetalingsplannen elektriciteit en gas (uitgedrukt per leverancier en in % van de huishoudelijke afnemers)

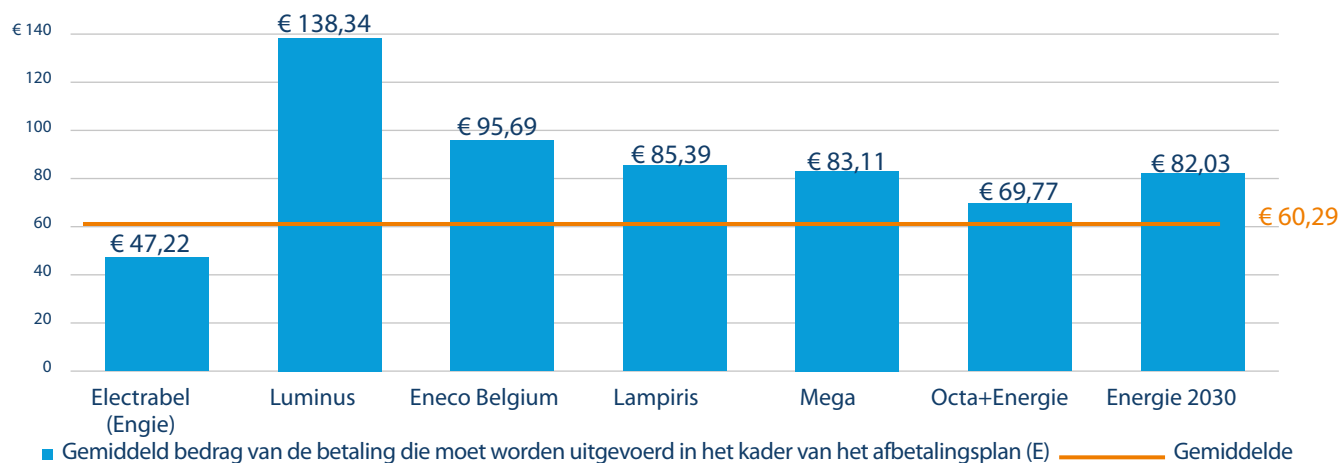


De situatie is vrij vergelijkbaar met die van 2018.

Er zijn grote verschillen tussen de leveranciers wat betreft de gemiddelde bedragen van de afbetalingsplannen van de actieve en inactieve afnemers. 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 meteen tot het vredegericht of opteren voor de niet-verlenging van het contract.

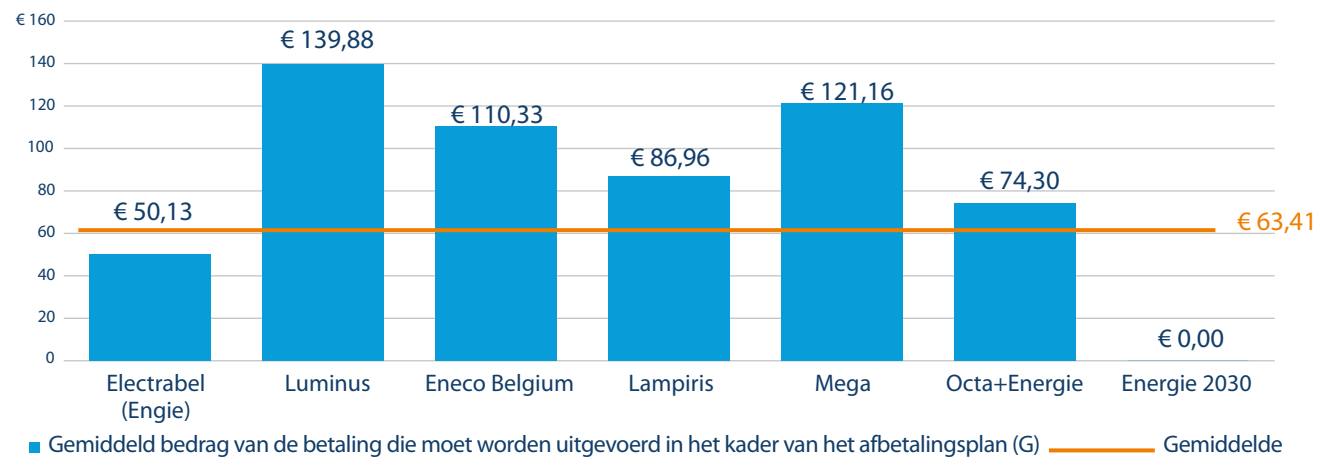
Het gaat hier om gemiddelde bedragen van € 60/maand voor elektriciteit en € 63,4/maand voor gas.

Figuur 65: Gemiddeld jaarlijks bedrag van de afbetalingsplannen elektriciteit



Bron: BRUGEL

Figuur 66: Gemiddeld jaarlijks bedrag van de afbetalingsplannen gas



Bron: BRUGEL

4 De openbare dienstverplichtingen (ODV) ten laste van SIBELGA



4.1 Controle van de openbare dienstverplichtingen

De openbare dienstverplichtingen ten laste van de netbeheerder worden bepaald in de ordonnantie van 14 december 2006²³.

Elk jaar moet de DNB aan de regering, vóór 1 oktober van het jaar dat voorafgaat aan zijn aanvraag, een programma voor de uitvoering van zijn verplichtingen inzake openbare diensten (ODV) bezorgen.

Hij is ook verplicht om de regering een verslag te bezorgen over de uitvoering van zijn openbare dienstverplichtingen, vóór 31 maart van het jaar dat volgt op het boekjaar.

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

Deze documenten worden onderworpen aan een advies dat BRUGEL ter goedkeuring aan de regering voorlegt.

4.2 De kostprijs van de openbare dienstverplichtingen

In het algemeen is de kostprijs van de openbare dienstverplichtingen stabiel gebleven sinds 2007. De tabellen op de volgende pagina geven de grote posten van deze weer en de financieringswijze ervan.

Een meer gedetailleerde analyse van de ODV-kosten die geen sociaal karakter hebben, wordt door BRUGEL uitgevoerd in zijn advies betreffende het verslag over de uitvoering van de openbare dienstopdrachten van SIBELGA voor 2017.

Net als in de voorgaande jaren heeft de netbeheerder een budget voorgesteld dat hoger is dan het budget dat werd besteed.

Het budget dat aan deze activiteit werd toegekend, vertegenwoordigt een klein gedeelte van de uitgaven inzake de ODV: minder dan 3 % van het totale budget.

In vergelijking met 2018 kent de activiteit 'vermogensbegrenzer' een daling met 10 %, en wat de activiteit 'beschermde klant' betreft, zijn de toegekende kosten stabiel.

²³ Zie hoofdstuk IV, artikelen 24 tot 25noviesdecies, in het bijzonder artikel 24bis.

4.3 Financiering van de openbare dienstverplichtingen in 2019 voor elektriciteit en gas

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

compenseren de kosten, zodat dit neutraal is voor de netbeheerder.

Tabel 23: Overzicht van de kosten voor elektriciteit

	Kosten		Financiering
	Begroting 2019	Besteed in 2019	Tarief Gridfee
Plaatsing en verwijdering van vermogensbegrenzers	€ 3 013 193	€ 2 763 117	€ 2 763 117
Activiteit beschermde klanten	€ 1 413 995	€ 1 102 942	€ 1 102 942
Openbare verlichting	€ 27 217 689	€ 21 968 416	€ 21 968 416
<i>Constructie</i>	€ 15 023 839	€ 10 410 946	€ 10 410 946
<i>Onderhoud en herstellingen</i>	€ 5 337 198	€ 4 971 209	€ 4 971 209
<i>Elektriciteitsverbruik</i>	€ 6 856 652	€ 6 586 261	€ 6 586 261
Follow-up/Ombudsman	€ 369 909	€ 296 201	€ 296 201
Beurzen en feestelijkheden	€ 274 314	€ 71 156	€ 71 156
End of contract residentieel	€ 0	€ 144 421	€ 144 421
TOTAAL programma	€ 32 289 100	€ 26 346 253	€ 26 346 253
		95 %	100 %

Tabel 24: Overzichtstabel van de kosten voor gas

	Kosten		Financiering
	Begroting 2019	Besteed in 2019	Tarief Gridfee
Activiteit beschermde klanten	€ 1 030 226	€ 857 953	€ 857 953
Veiligheid van de binnegasinstallaties	€ 676 677	€ 717 465	€ 717 465
Plaatsing van gasstoppen	€ 91 055	€ 61 661	€ 61 661
Follow-up/Ombudsman	€ 226 719	€ 181 543	€ 181 543
Conversie van arm gas naar rijk gas	€ 2 016 810	€ 190 830	€ 190 830
End of contract residentieel		€ 83 134	€ 83 134
TOTAAL programma	€ 4 041 487	€ 2 092 586	€ 2 092 586
		92 %	100 %

5 De productie van hernieuwbare energie door particulieren

5.1 Productiepark groene stroom



Tabel 25 bevat het aantal en het vermogen, uitgesplitst per technologie, van de installaties voor de productie van groene stroom in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die gecertificeerd zijn of waarvan de certificeringsprocedure lopende is²⁴ op dit moment²⁵, die eind 2019 in gebruik waren en aanspraak kunnen maken op groenestroomcertificaten (GSC).

De drie technologieën die eind 2019 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aanwezig waren, zijn fotovoltaïsche installaties (FV), warmtekrachtkoppeling en de stoomturbines gekoppeld aan de afvalverbrandingsoven van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest²⁶. De warmtekrachtkoppelingeninstallaties zijn ingedeeld in drie categorieën op basis van de brandstof die ze voedt: aardgas, biogas of vloeibare biomassa in de vorm van koolzaadolie.

Zoals aangegeven in tabel 25 en geïllustreerd in figuur 50, zijn de meeste installaties voor de productie van groene stroom die eind 2019 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest waren gevestigd, FV-installaties (6.153 installaties, hetzij 96,3 %). De rest bestaat uit warmtekrachtkoppelingeninstallaties (235 installaties, ofwel 3,7 %) en de afvalverbrandingsoven voor het gemeentelijk afval. De meeste warmtekrachtkoppelingeninstallaties die eind 2019 in werking zijn, maken gebruik van aardgas als primaire energiebron (226 van de 235 installaties), 7 werken op vloeibare biomassa en 2 op biogas.

Tabel 25: Park voor de productie van groene stroom dat eind 2019 in werking was

	Aantal		Vermogen	
	[-]	[%]	[kW]	[%]
Fotovoltaïsche energie	6.153	96,3 %	119.894	56,3 %
WKK	235	3,7 %	41.901	19,7 %
Aardgas	226	3,5 %	37.970	17,8 %
Koolzaadolie	7	0,1 %	827	0,4 %
Biogas	2	0,03 %	3.104	1,5 %
Gemeentelijke afvalverbranding	1	0,02 %	51.000	24,0 %
Algemeen totaal	6.389	100 %	212.795	100 %

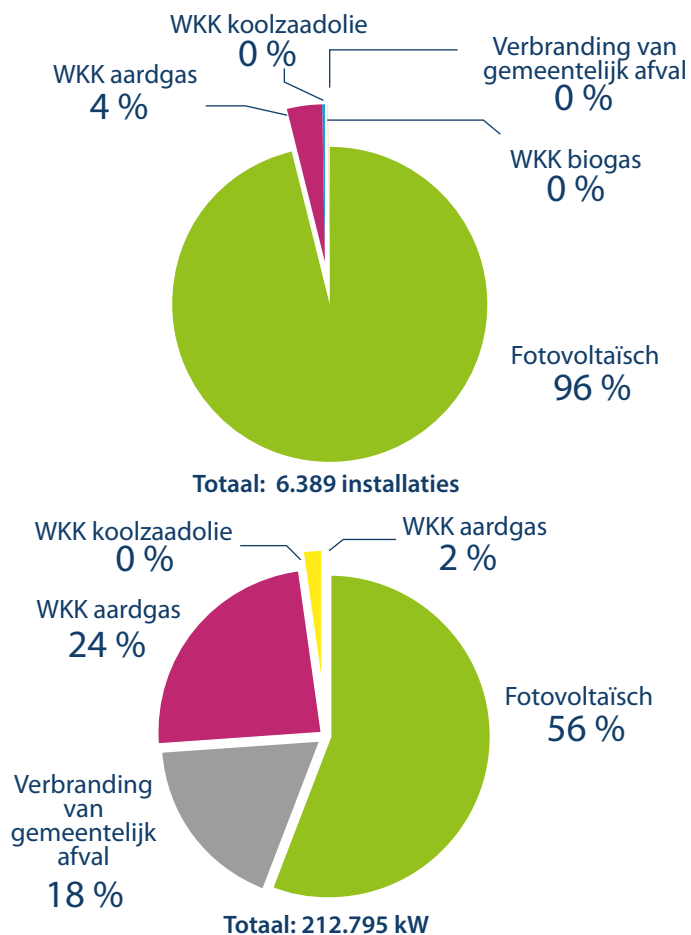
Bovendien is het gemiddelde vermogen van een FV-installatie veel lager dan dat van een warmtekrachtkoppelingeninstallatie. De FV-installaties vertegenwoordigen dan wel 96,3 % van het totale aantal installaties, maar produceren slechts 56,3 % van het totale in werking gestelde vermogen.

²⁴ Als een installatie niet geregistreerd is, is BRUGEL niet op de hoogte van haar bestaan.

²⁵ Situatie op 6 april 2020. Er kunnen nog installaties die in werking werden gesteld vóór eind 2019 worden geregistreerd bij BRUGEL na het opstellen van dit verslag.

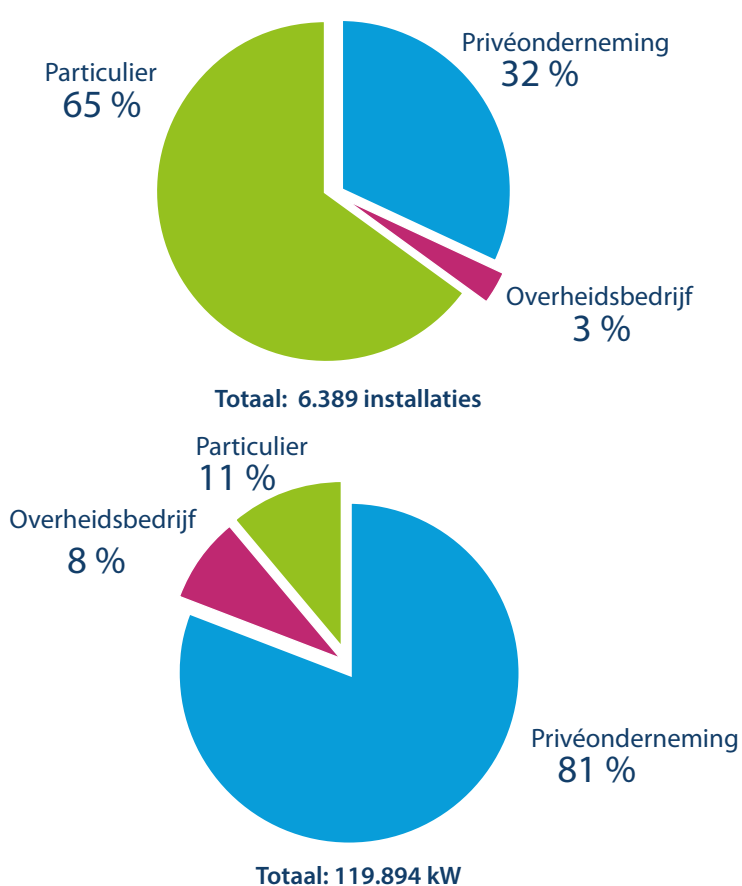
²⁶ De enige door BRUGEL gecertificeerde windturbine-installatie is niet als zodanig vertegenwoordigd, omdat haar vermogen (2,4 kW) en haar productie (224 kWh in 2019) te klein zijn om op een relevante manier te worden opgenomen in de grafieken en tabellen van dit verslag.

Figuur 67: Aantal installaties en geïnstalleerd vermogen eind 2019, uitgesplitst per technologie



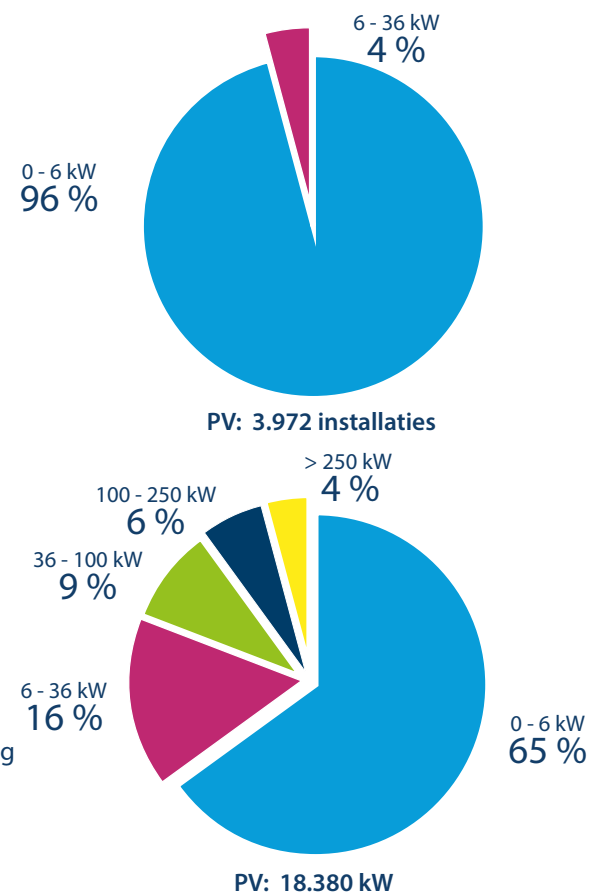
Zoals weergegeven in figuur 68 bevindt bijna 65 % van de fotovoltaïsche installaties in het BHG zich bij particulieren (mede-eigendommen worden verrekend als private ondernemingen). Ze zijn daarentegen slechts goed voor 11 % van het gecumuleerde geïnstalleerde vermogen.

Figuur 68: Fotovoltaïsche installaties die eind 2019 waren geïnstalleerd



Voor de particulieren betreft het uitsluitend fotovoltaïsche installaties, op enkele zeldzame uitzonderingen na. Figuur 69 laat zien dat er eind 2019 3.972 fotovoltaïsche installaties waren geïnstalleerd bij particulieren, goed voor een gecumuleerd vermogen van 13.380 kW²⁷. De overgrote meerderheid van deze installaties (90 %) heeft een vermogen tussen 0 en 5 kWc.

Figuur 69: Fotovoltaïsche installaties die eind 2019 waren geïnstalleerd bij particulieren



Er is nog een groot potentieel aan ontwikkeling van fotovoltaïsche installaties in woningen van gezinnen. Aangezien het niveau van de steunmaatregelen al enkele jaren hoog en stabiel is, hebben de meeste hefboven betrekking op andere gebieden, zoals communicatie, het besluitvormingsproces binnen de mede-eigendommen, de financiële draagkracht van de bewoners, de hoge huurprijzen, enz.

²⁷ Deze cijfers omvatten noch de installaties in mede-eigendom, noch de installaties die het eigendom zijn van derden-investeersders.

5.2 Het compensatiemechanisme van geïnjecteerde elektriciteit

Het compensatiemechanisme geldt alleen voor de installaties voor de productie van groene stroom met een elektrisch vermogen lager dan of gelijk aan 5 kVA, en voor zover er een bidirectionele meter²⁸ is geïnstalleerd. Het principe bestaat erin om bij de facturering de geïnjecteerde hoeveelheid elektriciteit in mindering te brengen op de van het net afgenomen elektriciteit.

Sinds 1 januari 2020 is BRUGEL gestopt met de compensatie wat het deel 'netkosten' betreft. De betrokken prosumers

betalen sindsdien dus een netbijdrage voor alle elektriciteit die ze afnemen. De bedoeling van deze beslissing is drievoudig:

1. een einde maken aan de discriminatie van de 'klassieke' verbruikers ten opzichte van de prosumers in verband met de kosten van het distributienet. De 'prosumers' droegen alleen bij aan deze kosten voor de netto afgenomen hoeveelheid energie (na compensatie), ook al gebruiken zij het distributienet voor alle bruto afgenomen hoeveelheden;

2. het onderhoud en de ontwikkeling van het net verzekeren;
3. de prosumers ertoe aanzetten om hun energieproductie zelf te verbruiken en zo minder energie af te nemen van het net. Om hun factuur te doen dalen, moeten de prosumers voortaan hun verbruik en hun productie in real time synchroniseren.

Voor het gedeelte energie, het zogenaamde 'commodity'-deel, blijft de compensatie evenwel van toepassing tot het besluit groene elektriciteit²⁹ dat dit deel regelt eventueel wordt aangepast.

5.3 Collectief zelfverbruik van groene stroom

Artikel 89 van de ordonnantie van 23 juli 2018 tot wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft het begrip van collectief zelfverbruik geïntroduceerd. Dit begrip verwijst naar het systeem waarin een of meer producenten hun productie delen met andere consumenten. Als typisch voorbeeld nemen we een gemeentelijke hal waarop fotovoltaïsche panelen zouden zijn geplaatst en die een deel van de productie zou toewijzen aan de omwonenden uit de wijk. Het collectief zelfverbruik en de 'gemeenschappen voor (hernieuwbare) energie' zijn een van de actuele thema's op Europees niveau, en meerdere lidstaten bevinden zich in verschillende stadia van het opstellen of uitvoeren van marktregels in dit verband.

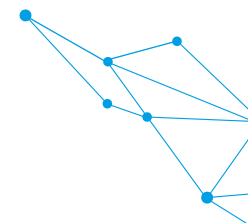
Tegelijk en in overeenstemming met het bovengenoemde artikel uit de ordonnantie van 23 juli 2018, publiceerde BRUGEL daarover in juni 2019 zijn beslissing betreffende de opstelling van een kader voor afwijking van de markt- en tariefregels³⁰. De criteria om in aanmerking te komen en de evaluatiecriteria, de duur van de afwijking, de procedure en de verplichtingen voor de projectverantwoordelijke die om afwijkingen vraagt, worden er toegelicht.

Het collectief zelfverbruik en het kader voor afwijking van de markt- en tariefregels houden verband met elkaar, aangezien men verwacht dat veel vernieuwende projecten de mogelijkheden en modellen voor collectief zelfverbruik zullen verkennen.

²⁸ De bidirectionele meter is een elektronische meter waarmee de van het distributienet afgenomen energie en de op het net geïnjecteerde energie afzonderlijk kunnen worden gemeten.

²⁹ Besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 17 december 2015 betreffende de promotie van groene elektriciteit.

³⁰ <https://www.brugel.brussels/publication/document/beslissingen/2019/nl/BESLISSING-97-kader-afwijking.pdf>

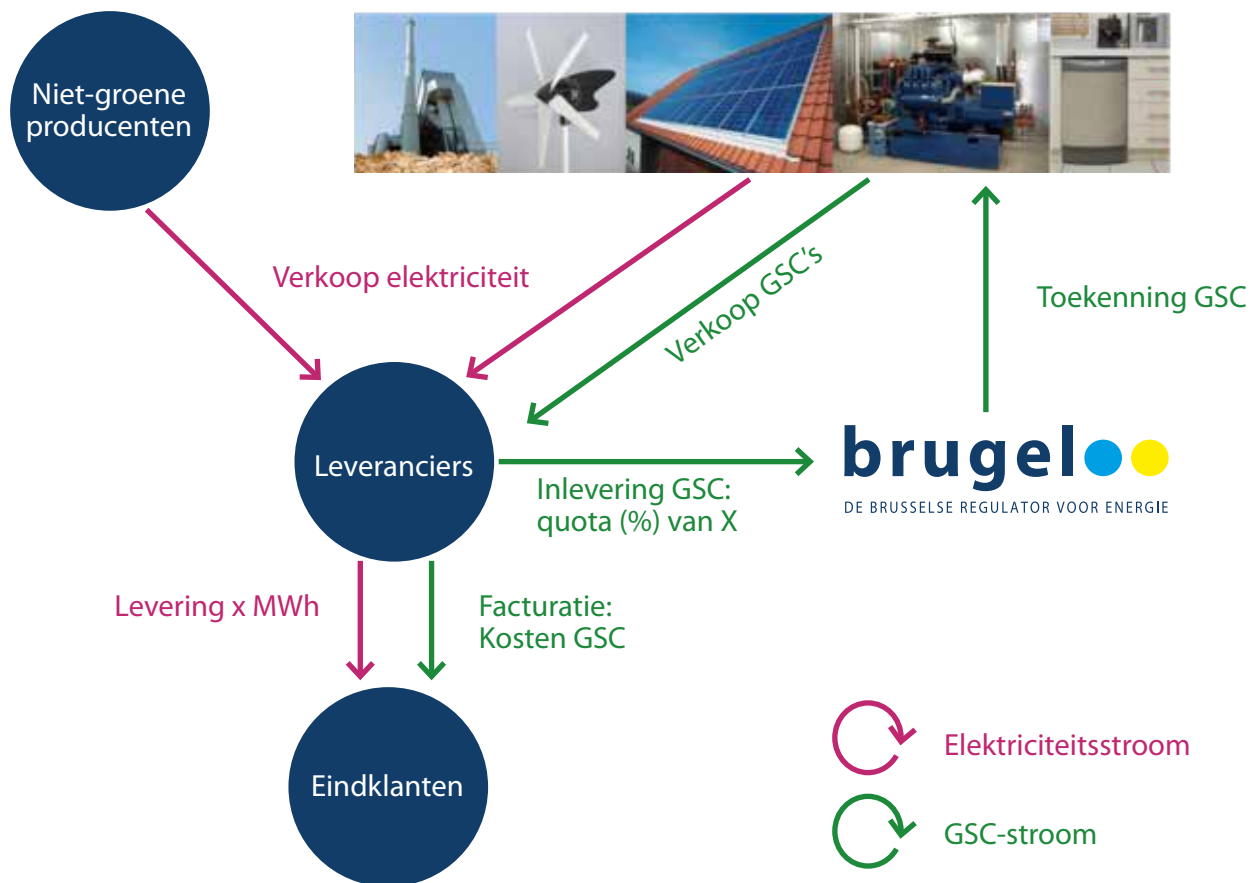


5.4 Toekenning van GSC aan producenten

5.4.1 Algemeen principe

Figuur 53 illustreert de werking van de markt van de groenestroomcertificaten (GSC). Aan de ene kant onderscheiden we de handelsstromen voor elektriciteit: groene en niet-groene producenten verkopen hun geproduceerde elektriciteit aan de leveranciers, die ze op hun beurt doorverkopen aan de eindklanten. Aan de andere kant reikt BRUGEL aan de producenten van groene stroom GSC's uit voor hun productie, voor zover de betrokken installatie gecertificeerd werd door BRUGEL. Deze producenten verkopen hun GSC's aan de leveranciers (of eventuele tussenpersonen), die ze nodig hebben om hun jaarlijkse wettelijke plicht te vervullen, die erin bestaat om een bepaald aantal GSC's in te leveren op het extranet van BRUGEL. Hoeveel GSC's een leverancier precies moet inleveren bij BRUGEL, wordt berekend volgens een percentage, quotum genoemd, van zijn totale levering van MWh in het betrokken jaar. Als een leverancier geen of niet genoeg GSC's inlevert ten opzichte van zijn wettelijke verplichting, legt BRUGEL een boete op van € 100 per ontbrekend GSC. Uiteindelijk verhalen de leveranciers de kosten van hun verplichting om quota in te leveren op het geheel van hun eindklanten.

Figuur 70: Werking van de markt van de groenestroomcertificaten



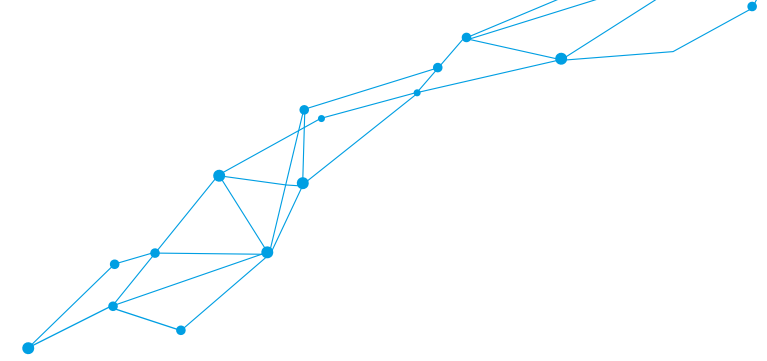
5.4.2 Certificering van de installaties

Om aanspraak te kunnen maken op GSC's, moet een installatie voor de productie van groene stroom vooraf gecertificeerd zijn. Na de indiening van het certificeringsdossier heeft BRUGEL één maand de tijd om na te gaan of het dossier volledig is en aan alle administratieve en technische vereisten voldoet. Indien nodig wordt bijkomende informatie gevraagd en begint een nieuwe termijn van één maand zodra deze informatie ontvangen is. In het andere geval wordt een kennisgeving 'volledig' verstuurd. Voor fotovoltäische installaties met een vermogen van minder dan 10 kWp wordt samen met deze kennisgeving 'volledig' een conformiteitsattest verstuurd dat de certificering bevestigt en afsluit. Voor alle andere installaties heeft BRUGEL één maand tijd om het certificeringsbezoek af te leggen. Bij dit bezoek wordt nagegaan of de realiteit op het terrein overeenstemt met het dossier, worden de energiemeters verzegeld en worden de meterstanden opgenomen. Als bij het bezoek geen onregelmatigheden worden vastgesteld, heeft BRUGEL nog eens één maand tijd om het conformiteitsattest te versturen dat de certificering bevestigt en afsluit.

In het verleden en tot op vandaag wordt de certificering uitgevoerd door BRUGEL. Het is de bedoeling om deze taak op middellange termijn over te dragen aan door BRUGEL erkende certificeringsinstanties. Deze instanties zullen instaan voor de volledige procedure voor de certificering van de installaties. Deze overheveling naar certificeringsinstanties zal plaatsvinden van zodra BRUGEL twee instanties heeft erkend, dit om een tijdelijke monopoliepositie te voorkomen. De omschakeling zal eveneens gepaard gaan met een wijziging in de kosten van de certificering. Terwijl de certificering momenteel gratis is voor de prosumer, deze kosten worden met andere woorden gedragen door de begroting van BRUGEL, zal ze voor rekening zijn van de prosumer wanneer die zich moet wenden tot een certificeringsinstantie.

5.4.3 Beheer van de meteropnames van de geproduceerde elektriciteit

Eind 2018 werd het beheer van de meteropnames van de groenestroomproductie overgedragen aan Sibelga. Sindsdien staat Sibelga in voor de opnames van de meterstanden van de geproduceerde elektriciteit, de controle van de geloofwaardigheid van de meterstand, de validatie ervan en het beheer van de problemen met de meters. Na hun validatie stuurt Sibelga de productiegegevens naar BRUGEL. De prosumers kunnen viermaal per jaar, tijdens de laatste maand van elk trimester, de productiemeterstand doorgeven op het onlineplatform van Sibelga, dat hieronder staat afgebeeld:



MIJN INSTALLATIES

PV 1 Installatie ✓ 1 meter(s)

EAN VERBRUIK EAN INJECTIE TOTAAL NOMINAAL VERMOGEN SIBELGA ATTEST
Download pdf

REFERENTIE BRUGEL EIGENAAR NOMINAAL VERMOGEN OMVORMER(S) STATUS GECERTIFICEERD TOT
1 Omvormer(s) Actief ✓

GROENE METER: GARAGE DETAILS

METERNUMMER VORIGE METERSTAND STATUS VOLGENDE INVOERPERIODE
Open periode is gesloten 1/12/2019 tot 31/12/2019

5.4.4 Extranet-platform van BRUGEL

Na ontvangst van de door Sibelga gevalideerde gegevens staat BRUGEL in voor de berekening en toekenning van het aantal GSC waarop de eigenaar van de installatie recht heeft. Deze GSC worden gecrediteerd op zijn GSC-rekening bij BRUGEL waartoe hij toegang heeft via het Extranet. Dit Extranet werd eind 2018 volledig herwerkt en biedt de gebruikers nu ruimere functionaliteiten die vergelijkbaar zijn met apps voor homebanking. Dit zijn enkele schermafbeeldingen van het Extranet:

The screenshot shows the 'Rekening' (Account) page in the BRUGEL Extranet. The page title is '34C + GSC'. There are tabs for 'Geschiedenis' (History) and 'Rekening' (Account). A search bar is visible in the top right corner.

Referentie	Datum	Type	Aantal	Eenheidsprijs	Tegenpartij	Rekening	Mededeling
	/2019	Toekenning			BRUGEL		
	/2019	Toekenning			BRUGEL		
	/2019	Overschrijving			ELECTRABEL (ENGIE)		
	/2019	Toekenning			BRUGEL		
	/2018	Toekenning			BRUGEL		
	/2018	Toekenning			BRUGEL		
	/2018	Toekenning			BRUGEL		
	/2018	Toekenning			BRUGEL		
	/2018	Toekenning			BRUGEL		
	/2018	Toekenning			BRUGEL		
	/2018	Overschrijving			Elexys		
	/2018	Toekenning			BRUGEL		
	/2018	Toekenning			BRUGEL		

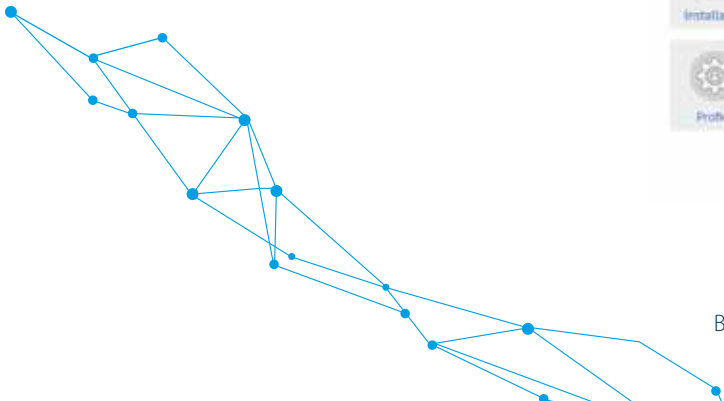
At the bottom of the table, there are buttons for 'PDF' and 'CSV'. The footer contains the address 'BRUGEL Kunstlaan 46 - 1000 Brussel' and the email 'greenpower@brugel.brussels'.

The screenshot shows the 'Nieuwe transactie' (New transaction) form in the BRUGEL Extranet. The page title is 'Nieuwe transactie'. The form is for creating a transaction from the order provider ('Rekening van opdrachtgever').

Fields in the form include:

- Type transactie: Overschrijving
- Rekening tegenpartij: 34C
- Aantal GSC: 0
- Eenheidsprijs (€/GSC): 0
- Mededeling: (empty)
- gestructureerd

There is a 'Uitvoeren' (Execute) button at the bottom of the form. The footer contains the address 'BRUGEL Kunstlaan 46 - 1000 Brussel' and the email 'greenpower@brugel.brussels'.



5.5 Traceerbaarheid van de geleverde groene stroom

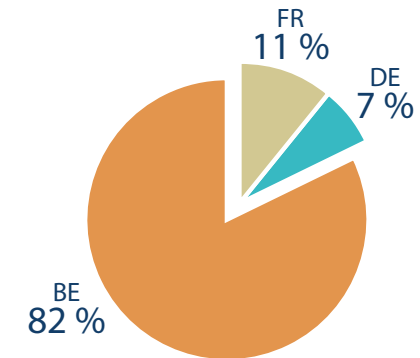
De tool 'Greencheck' (<http://greencheck.brugel.be>) werd in 2015 door BRUGEL ontwikkeld en half mei 2016 online geplaatst. Deze tool stelt de Brusselse elektriciteitsverbruiker in staat om, via de invoer van zijn EAN-code, specifiek voor zijn EAN-code het percentage groene stroom van zijn levering te controleren dat zijn leverancier heeft aangegeven, evenals het percentage dat door BRUGEL werd gevalideerd aan de hand van de overeenkomstige GO die de leverancier heeft geannuleerd³¹. De informatie wordt voor de twaalf afgelopen maanden visueel voorgesteld in twee kolommen: % groene stroom 'aangegeven door de leverancier' en % groene stroom 'gevalideerd door BRUGEL':

Figuur 71: Resultaat van een zoektocht in de tool Greencheck



Door op een van de kolommen te klikken kan de consument de geografische oorsprong zien van de energiebron van de GO's die zijn leverancier heeft gebruikt voor zijn gehele klantenportefeuille:

Figuur 72: Visuele voorstelling van de oorsprong van de GO in de tool Greencheck



Alle consumenten aan wie een leverancier contractueel een gedeelte groene stroom levert, moeten opgenomen zijn in de rapportering die als basis dient voor Greencheck en moeten dus een resultaat verkrijgen als ze hun EAN-code invoeren.

³¹ Een garantie van oorsprong (GO) is een traceerbaarheidssysteem dat op Europees niveau werd ingevoerd met het doel de eindverbruiker nuttige informatie te verstrekken over de oorsprong van de verbruikte elektriciteit en hierdoor het verbruik van groene stroom te bevorderen. Er wordt één garantie van oorsprong uitgereikt per MWh geproduceerde groene stroom. De GO's bevatten de kenmerken van de geproduceerde elektriciteit en kunnen onafhankelijk van de fysieke en economische elektriciteitsstroom worden overgedragen.

6 Informatie voor de consument

In het kader van zijn informatieopdrachten heeft BRUGEL de taak een proactieve en kwaliteitsvolle externe communicatie te ontwikkelen. Als Brusselse regulator van de gas- en elektriciteitsmarkt beheert BRUGEL immers een aantal thema's die alle inwoners en ondernemingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aanbelangen. Een regelmatige communicatie over deze verschillende thema's is dan ook belangrijk.

6.1 Videoanimaties

Met het oog op een duidelijke en didactische communicatie met onze verschillende doelgroepen heeft BRUGEL een aantal videofilmjes gemaakt over diverse onderwerpen, om ze beter te doen begrijpen.

Met dit communicatiemiddel kunnen wij onze inhoud toegankelijk maken voor een groter publiek en onze informatie vulgariseren. De videofilmjes geven ons bovendien een grotere zichtbaarheid dankzij een originele, duidelijke en pedagogische communicatie.

Gelet op de thema's die in de filmpjes aan bod komen, is het ook belangrijk dat ze zoveel mogelijk mensen bereiken. Net daarom werd beslist om onze filmpjes niet alleen in het Nederlands en het Frans te ondertitelen om ook de slechthorenden te bereiken, maar ook in meerdere andere talen, om ook wie geen Nederlands of Frans begrijpt, te bereiken. Brussel is immers een kosmopolitisch gewest en het is essentieel om niemand uit te sluiten van onze boodschappen van algemeen nut. We hebben ons gebaseerd op de talen die in Brussel het meest worden

Daarom onderneemt BRUGEL sinds meerdere jaren diverse communicatieacties.

In 2019 werd dit beleid voortgezet met de ontwikkeling van verscheidene communicatiemiddelen.

gesproken (bronnen: Marnixplan en de FOD Economie) om de video's in 11 talen te ondertitelen (Frans, Nederlands, Engels, Spaans, Duits, Italiaans, Roemeens, Pools, Arabisch, Perzisch en Turks).

6.1.1 De 5 stappen om van leverancier te veranderen

Het is zeer eenvoudig om van leverancier te veranderen, maar er zijn nog te weinig verbruikers die de stap wagen. Ze vrezen immers dat ze te veel stappen zullen moeten ondernemen of hebben schrik voor een afsluiting.

Dit filmpje was dus bedoeld om de verschillende stappen te verduidelijken en de verbruikers gerust te stellen betreffende het de eenvoud van de procedure.

Dit videofilmje verscheen niet alleen op onze webpagina met informatie over de leverancierskeuze, maar ook op ons YouTube-kanaal en onze sociale media (Facebook en LinkedIn). Bovendien konden de verschillende OCMW's van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest het filmpje downloaden om het in hun wachtruimtes te vertonen.



6.1.2 Geschillendienst

Het tweede videofilmje, dat in oktober 2019 werd gepubliceerd, ging over de Geschillendienst.

De Geschillendienst van BRUGEL is een buitengerechtelijk orgaan dat vooral geschillen beslecht tussen Brusselse consumenten en energieleveranciers, de distributienetbeheerder Sibelga en Leefmilieu Brussel.

De dienst behandelt klachten met het oog op een snelle, transparante en kosteloze beslechting van geschillen. Voor de promotie ervan was het dus essentieel om te beschikken over een filmje met de voorstelling van deze dienst.

Ook dit videofilmje verscheen op onze website, ons YouTube-kanaal en onze sociale netwerken (Facebook en LinkedIn). De OCMW's van het Brussels Hoofdstedelijk

Gewest konden dit filmje eveneens downloaden om het op grotere schaal te verspreiden.

Dit filmje diende ook voor de communicatiecampagne uit november 2019 rond de promotie van de Geschillendienst.



6.2 Herziening van het energieovernamedocument

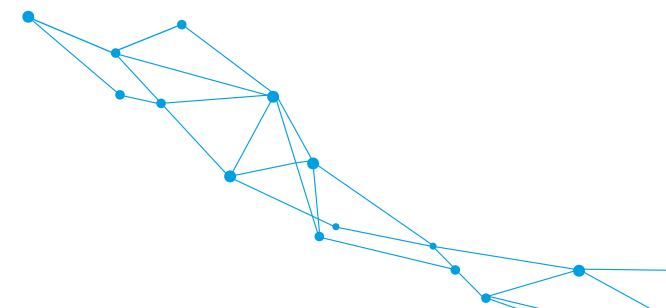
Bij een verhuizing is het belangrijk om de gegevens van de gas- en elektriciteitsmeters van het oude en het nieuwe adres correct op te nemen. Elke onachtzaamheid kan leiden tot ernstige financiële gevolgen. Daarom is het belangrijk om gebruik te maken van het energieovernamedocument.

Het document werd herwerkt om meer duidelijkheid te verschaffen en te voldoen aan de behoeften van alle consumenten. Deze herziening gebeurde in samenwerking met de VREG en de CWaPE. Het was immers cruciaal om te beschikken over eenzelfde document voor heel België in plaats van drie verschillende versies (één voor elk Gewest), om de taak van de consumenten te verlichten.

Vanaf nu bestaan er twee versies van het energieovernamedocument. Een eerste vereenvoudigde versie is bedoeld voor de meeste verbruikers, en een specifieke versie is bestemd voor de eigenaars van een productie-installatie van hernieuwbare energie.

We hebben niet alleen gewerkt aan de lay-out van beide documenten, maar ook FAQ toegevoegd op de achterzijde. We hopen zo een antwoord te bieden op de meeste vragen die de Brusselse verbruikers zich kunnen stellen bij het invullen van dit document.

Om hierover op grote schaal te communiceren werd in 2019 een tweefasige massamediacampagne gevoerd (zie hieronder).



6.3 Massamediacampagne

In 2019 hebben we besloten om drie massamediacampagnes op te zetten om de impact van de tot nu toe uitgevoerde campagnes te maximaliseren en niet te veel tijd te laten tussen de verschillende campagnes. Door in de loop van het jaar drie campagnes te voeren, werken we aan de verbetering van onze bekendheid en proberen we de naam BRUGEL zoveel mogelijk in het geheugen van de Brusselaars te prenten.

6.3.1 Communicatie Verhuizing (1e fase)

In juni werd een specifieke communicatiecampagne over verhuizingen en het belang van het invullen van het energieovernamedocument gevoerd. Het was de bedoeling de consumenten bewust te maken van de stappen die moeten worden genomen met betrekking tot elektriciteit en/of gas.

Deze communicatie bestond uit:

- Een digitale campagne gedurende één maand
 - Een kalender voor publicatie op onze Facebookpagina. Die heeft 5.422 reacties en 104 clicks naar de website opgeleverd.
 - Sponsoring van ons videofilmje over verhuizen op Facebook. De videocampagne leverde 16.350 ThruPlays (bekijken van het filmje gedurende meer dan 15 seconden) op en bereikte 119.788 personen.
 - Een campagne voor clicks op de link naar het officiële energieovernamedocument. Er werd 389 keer geklikt naar het downloaden van het documenten en de campagne bereikte ongeveer 35.000 personen.
 - Een Google Ads-campagne die 13.625 weergaven en 1.017 clicks heeft opgeleverd.
 - Een bannercampagne op Immoweb met meer dan 348.067 geregistreerde weergaven via de banners en 575 clicks naar de website.

The collage features several digital marketing assets:

- A smartphone displaying a video post with a play button icon and text in French.
- A Facebook sponsored post from BRUGEL with a video thumbnail and text: "Saviez-vous qu'oublier de relever vos compteurs lors de votre déménagement/emménagement peut vous coûter cher ? Heureusement BRUGEL est là pour vous aider : <http://bit.ly/2XoTSTV>".
- A Facebook post with a yellow and black sign graphic that reads: "PRÉPAREZ UN CARTON DE SURVIE POUR LES PREMIERS JOURS DE L'AUTRE CÔTÉ" and "SI VOUS N'OUBLIEZ PAS D'EN RAQUER À L'AUTRE CÔTÉ".
- Two desktop banners with text in French and Dutch, providing information about the energy takeover document and the importance of reading the meter before moving.

- Een informatiecampagne bij de OCMW's en gemeenten
Er werden een flyer en affiches gecreëerd om deze verhuiscampagne te ondersteunen. Ze werden verdeeld in alle OCMW's en Brusselse gemeenten (bevolkingsdienst). Bij de affiches en flyers stak een brief waarin het initiatief werd voorgesteld en met de melding dat ze indien nodig meer flyers en affiches konden krijgen.

brugel
DE BRUSSELSE REGULATOR
VOOR ENERGIE

**VERHUISPLANNEN?
VERGEET JE GAS EN ELEKTRICITEIT NIET.**

Een verhuus, dat betekent een nieuw adres, uiteraard!
En een nieuwe teller voor gas en elektriciteit.
Vergeet het niet, want dat kan je duur te staan komen!
Gelukkig kan **BRUGEL** je helpen.

HOE GA JE TE WERK?

Wat moet je doen als je vertrekt op je oude adres?
En wat als je aankomt op je nieuwe adres?
Hoe vul je het energievernameedocument in?
Wanneer en waarheen moet je het versturen? **BRUGEL** geeft raad.

**WIL JE VERANDEREN VAN LEVERANCIER?
DENK DAN AAN BRUGEL**

Je verhuus kan een perfecte gelegenheid zijn om
van energieleverancier te veranderen. **BRUGEL** helpt
je graag de voordeligste keuze te maken via de
vergelijkingswebsite **BRUGIM**.

SUCCESS MET JE VERHUIS!

Meer info:
www.brugel.brussels

Staat uw kWh op bij
BRUGEL

brugel.brussels

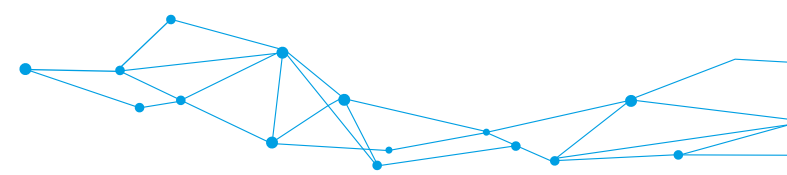
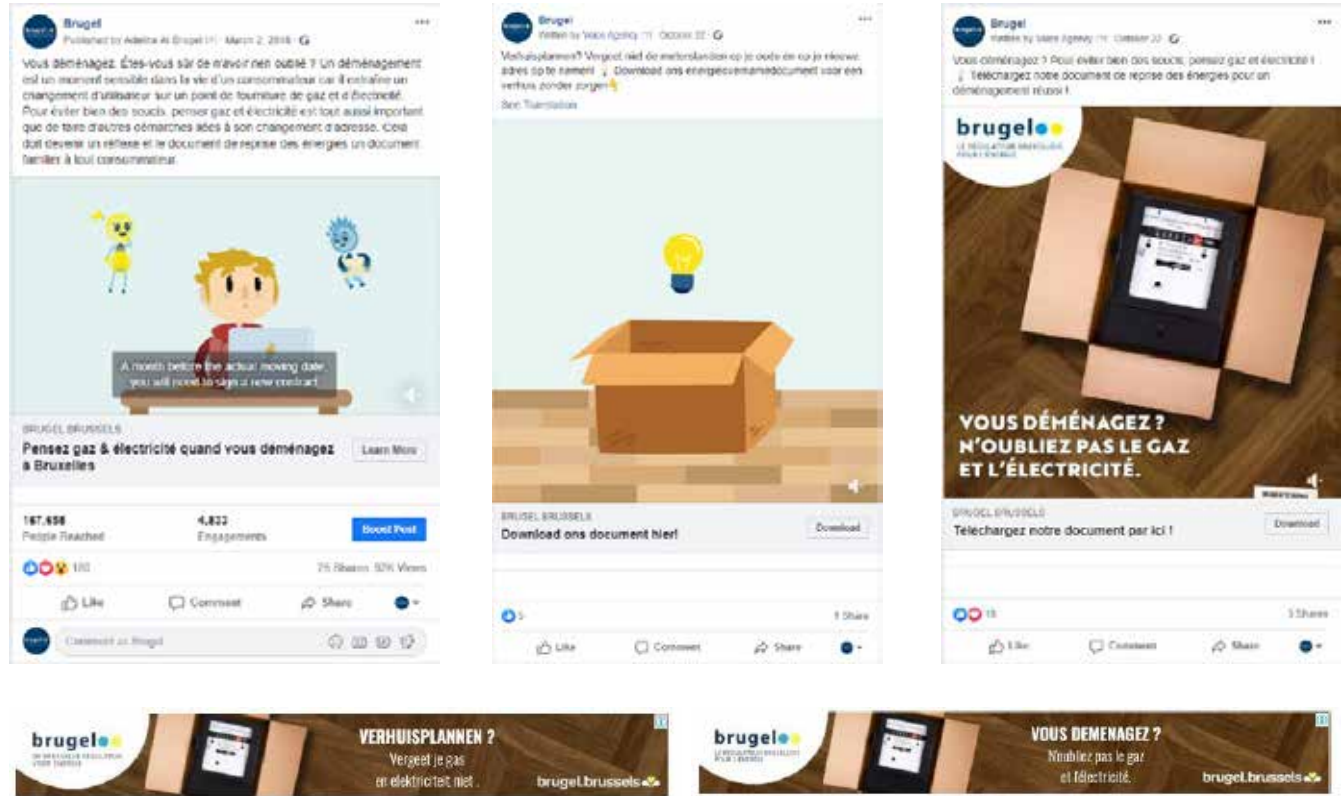
6.3.2 Communicatie Verhuizing (2e fase)

Vermits het energieovernamedocument was herwerkt en in september was voltooid, was het belangrijk om een tweede communicatiegolf hierover op te starten. Deze tweede golf vond plaats tijdens de hele maand oktober.

Deze campagne bestond uit:

- Een tweede digitale campagne gedurende één maand
 - Sponsoring van ons videofilmje over verhuizen op Facebook. De videocampagne leverde 13.739 ThruPlays (bekijken van het filmje gedurende meer dan 15 seconden) op en bereikte 141.245 personen.
 - Een campagne voor clicks op de link naar het officiële energieovernamedocument. Er werd 580 keer geklikt naar het downloaden van het document en de campagne bereikte ongeveer 25.000 personen.
 - Een Google Ads-campagne die 15.580 weergaven en 1.441 clicks heeft opgeleverd.
 - Een bannercampagne via Google Display met meer dan 3.381.334 geregistreerde weergaven en 3.702 clicks naar de website.

Enkele voorbeelden van Facebook-berichten en banners:



- **Een herinnering aan de informatiecampagne bij de OCMW's en gemeenten**

In juni werden flyers en affiches verdeeld in alle OCMW's en Brusselse gemeenten (bevolkingsdienst). De brief die in oktober werd verstuurd, bevatte als bijlage de nieuwe energieovernamedocumenten en er werd hun gevraagd om deze documenten zo ruim mogelijk te verspreiden.

- **Een informatiecampagne bij vastgoedkantoren, sociale verhuurkantoren, ...**

De brief was bedoeld om de nieuwe versie van het energieovernamedocument voor te stellen en hun te vragen om die massaal te gebruiken om problemen bij een verhuizing te voorkomen.

- **Het versturen van een brief en een mailing naar de leveranciers** om hen op de hoogte te brengen van de herziening van het energieovernamedocument en van het bestaan van een videofilmje dat ze op hun website kunnen gebruiken. Tijdens een vergadering met de leveranciers werd ook een mondelinge mededeling gedaan.

6.3.3 Communicatie Geschillendienst

In november werd een erg brede communicatiecampagne gelanceerd. Die was bedoeld om de Geschillendienst te promoten en de burgers op de hoogte te brengen van hun rechten.

De gekozen boodschap had als doel de Brusselse verbruikers ertoe aan te zetten om een beroep te doen op de Geschillendienst van BRUGEL als ze een probleem ondervonden met een actor van de energiemarkt (energieleveranciers, Sibelga, Brussel Leefmilieu). De kernboodschap was uiteraard het gratis karakter van de dienstverlening.

Er werd geopteerd voor verschillende mediakanalen om de kernboodschap te verspreiden.

6.3.3.1 Affiches

De campagne voorzag in een dubbele aanplakking in het hele Brussels Hoofdstedelijk Gewest, meer bepaald:

- een aanplakking via de Adshel van 2 m² (250 panelen) van 18 tot 24 november 2019
- een aanplakking via de digitale City Play (110 panelen) van 25 november tot 1 december 2019



6.3.3.2 Radiocampagne

De affiecampagne werd ondersteund met een radiocampagne die van 18 november tot 2 december 2019 in de ether was. De twee opgenomen radiospots werden verspreid over vier radiokanalen met reclame voor Brussel (Bel RTL BXL, Contact BXL, Nostalgie BXL FR en Nostalgie BXL NL), wat goed is voor 88 spots/radio gedurende 15 dagen.

6.3.3.3 Flyers en affiches

Er werden een flyer en affiches gecreëerd om deze campagne 'Geschillendienst' te ondersteunen. Ze werden verdeeld (60.000 flyers en 400 affiches) in alle OCMW's en Brusselse gemeenten (bevolkingsdienst). Bij de affiches en flyers stak een brief met een voorstelling van het initiatief en de vraag om de flyers en affiches te plaatsen op zichtbare plekken voor het grote publiek.



brugel
DE BRUSSELSE REGULATOR
VOOR ENERGIE

**Leef je op voet van oorlog
MET JE DISTRIBUTIE-
NETBEHEERDER OF MET
JE ENERGIELEVERANCIER?**

brugel.brussels

**LEEF JE OP VOET VAN OORLOG MET
EEN SPELER OP DE ENERGIEMARKT?
SCHAKEL DAN BRUGEL IN**

Problemen met je aansluiting, de metername of een leverancier die een contractaanbod weigert? De juristen van de geschillendienst van BRUGEL helpen je gratis en snel om conflicten met energieleveranciers of met Sibelga, de beheerder van het distributienetwerk, op te lossen. Hun beslissingen zijn juridisch bindend, zowel voor de spelers op de energiemarkt als voor de consumenten.

VOOR WIE?

Ben je een consument die in Brussel woont? En heb je een klacht ingediend bij een speler van de energiemarkt die zonder antwoord blijft? Contacteer dan eerst BRUGEL voor je naar de rechtbank stapt.

HOE GA JE TE WERK?

Vul het klachtenformulier in dat je vindt op **ENERGIEGESCHIL.BRUSSELS**

Meer info: www.brugel.brussels Da's makkelijk, gratis en snel.

6.3.3.4 Digitale campagne

Naast deze media was er ook een digitale campagne via Facebook en Google Display rond het nieuwe videofilmpje dat de Geschillendienst voorstelt

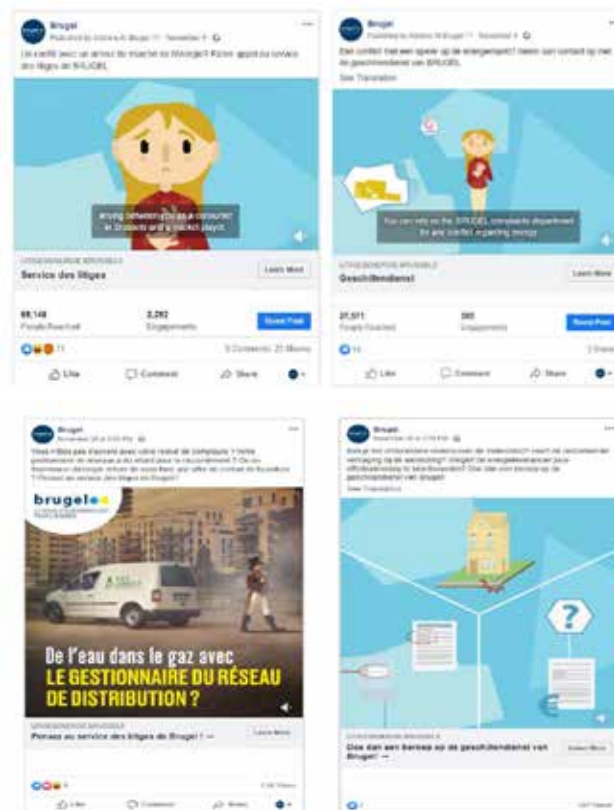
• Facebook

- Fase 1: Doelstelling van naambekendheid
Om de Brusselaars bewust te maken van het bestaan van een Geschillendienst hebben we een campagne rond het infofilmje gelanceerd. Deze eerste fase duurde twee weken. De videocampagne leverde 13.681 ThruPlays (bekijken van het filmpje gedurende meer dan 15 seconden) op en bereikte 106.066 personen.
- Fase 2: Doelstelling van verkeer naar de website van de Geschillendienst
Zodra de campagne rond de naambekendheid was afgerond, hebben we een campagne rond het verkeer naar de website gelanceerd via een videofilmje. Deze tweede fase heeft 600 landing page views naar de website van de Geschillendienst gegenereerd en ongeveer 81.000 mensen werden bereikt door de campagne.

• Google Display

Een bannercampagne via Google Display met meer dan 1.379.081 geregistreerde weergaven en 800 clicks naar de website.

We konden de resultaten van deze campagne ook meten door het aantal geregistreerde klachten in 2018 en in 2019 te vergelijken. Er werd een stijging van de klachten met 27 % vastgesteld ten opzichte van 2018. Deze campagne wist dus de doelgroep te bereiken.



7 Conclusies

Dit residentieel jaarverslag van 2019 heeft de evolutie van de marktaandeelen, de prijsaanbiedingen, de resultaten van de sociale maatregelen en de openbare dienstverplichtingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest belicht.

De verschillende tabellen en afbeeldingen met commentaar schetsen de problemen van kleinere leveranciers en nieuwkomers op een markt met een toenemende concurrentie en het nieuwe vertrek van een leverancier dat tot een continue daling van het aantal aanbiedingen leidt. Ze benadrukken eveneens, net als in de voorbije jaren, de toenemende structurele moeilijkheden van een deel van de huishoudelijke afnemers, zowel op het niveau van het volume van de schuldenlast als van het aantal afsluitingen. 2018 werd gekenmerkt door een aantal wijzigingen in de sociale openbare dienstverplichtingen die voornamelijk bedoeld waren om het statuut van gewestelijke beschermde klant te stimuleren.

Na een volledig werkingsjaar van deze nieuwe bepalingen blijkt duidelijk dat de verwachte effecten zijn uitgebleven en dit ondanks een erg laag sociaal tarief.

De energiemarkt zet bovendien haar omwenteling voort, onder meer door de komst van de slimme meters, die een rechtstreekse invloed hebben op de markt in termen van tariefaanbiedingen gekoppeld aan diensten en de bescherming van de privacy. We wijzen ook op de groeiende aantrekkingskracht van energiegemeenschappen.

De regulatoren werken, steeds met het oog op de bescherming van de consument en het bepalen van de meest efficiënte en toegankelijke sociale maatregelen, in overleg met de sociale actoren en de leveranciers aan diverse kwesties, zoals de herfinanciering van de fondsen voor de OCMW's, de hervorming en vereenvoudiging van de verhuisprocedures, de nodige aanpassingen van de tariefvergelijkers, het ter beschikking stellen van filmpjes met marktinformatie voor iedereen, ...

Daarnaast is er ook het project 'clean Energy Package for all Europeans' dat in 2020 zal worden omgezet voor het Brusselse Gewest, met onder meer de invoering van een monitoring van afnemers in energiearmoede en van acties om deze problematiek uit de wereld te helpen of toch op zijn minst doeltreffende oplossingen te vinden.

De geleverde inspanningen moeten alle huishoudens, ongeacht hun socio-economische niveau, in staat stellen om inzicht te krijgen in en deel te nemen aan de energiemarkt, die in volle verandering is. We moeten ook zorgen voor heldere communicatie die voor iedereen toegankelijk is. Deze inspanningen zijn ook bedoeld evenwichtige, eerlijke beschermingsmaatregelen voor te stellen, die een heus sociaal voordeel opleveren voor kwetsbare gezinnen.



Verantwoordelijke uitgevers

T. Georjgin - E. Mannès - BRUGEL, Kunstlaan 46 - 1000 Brussel.

Design en vormgeving

www.inextremis.be

Foto's

adobe.stock.com - BRUGEL

Ce cahier thématique est aussi disponible en français.

brugel ● ●

DE BRUSSELSE REGULATOR VOOR ENERGIE

Kunstlaan 46/14
1000 Brussel
info@brugel.brussels

www.brugel.brussels