



THEMATISCH VERSLAG 03

JAARVERSLAG 2021

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



brugel ● ●



INHOUDSOPGAVE

Executive summary	5
Inleiding	7
Wettelijke grondslagen	8
1 Monitoring van de huishoudelijke markt	9
1.1. Marktaandelen	9
1.2. Switching	13
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	16
2.4. Ontleding van de factuur	18
2.5. Evolutie van de prijs van het gedeelte energie	20
2.6. Evolutie van het sociaal tarief	21
2.7. Distributietarieven	21
3 Bescherming van de huishoudelijke verbruiker	24
3.1. Organisatie van de gewestelijke bescherming	24
3.2. De procedure in geval van niet-betaling voor de huishoudelijke afnemers	35
4 De openbaredienstverplichtingen (ODV) ten laste van SIBELGA	46
4.1. Controle van de openbaredienstverplichtingen	46
4.2. De kostprijs van de openbaredienstverplichtingen	46
4.3. Financiering van de openbaredienstverplichtingen in 2021 voor elektriciteit en gas	47
5 Conclusies	48
Bijlage 1: economische bijlage	49
Bijlage 2: sociale bijlage	54

Lijst van de figuren

Figuur 1: Marktaandeel van de leveranciers (in percentage leveringspunten) op 31.12.2021, huishoudelijke afnemers	9	Figuur 32: Aandeel huishoudelijke afnemers die minstens één aanmaning/ingebrekestelling (IG) hebben ontvangen voor elektriciteit, 2021	36
Figuur 2: Evolutie van de HHI-index elektriciteit, huishoudelijke afnemers	12	Figuur 33: Aandeel huishoudelijke afnemers die het SST genieten per leverancier, 2021	36
Figuur 3: Evolutie van de C3-index elektriciteit, huishoudelijke afnemers	12	Figuur 34: Volume schulden per aantal betrokken actieve klanten voor elektriciteit, 2021	37
Figuur 4: Supplier Switch – Huishoudelijk - Elektriciteit	13	Figuur 35: Schuldvolume per aantal betrokken actieve afnemers voor gas, 2021	38
Figuur 5: Evolutie van de supplier switch-E-Huishoudelijk	14	Figuur 36: Inactieve klanten per schijf voor elektriciteit, 2018-2021	39
Figuur 6: Aanbiedingen per gewest	15	Figuur 37: Gecumuleerde schuldenlast van de inactieve afnemers voor elektriciteit, 2018-2021	39
Figuur 7: Vergelijking all-in-prijzen per gewest	16	Figuur 38: Inactieve klanten per schijf voor gas, 2018-2021	40
Figuur 8: Evolutie van de factuurprijs van een mediane afnemer elektriciteit	16	Figuur 39: Gecumuleerde schuldenlast van de inactieve afnemers per drempelwaarde voor gas, 2018-2021	40
Figuur 9: Meest voordelige aanbod ten opzichte van standaardaanbod	17	Figuur 40: De invorderingsprocedure in fasen en het aantal betrokken gezinnen voor elektriciteit, 2021	41
Figuur 10: Jaarlijkse evolutie van de elektriciteitsfactuur	17	Figuur 41: Aantal afsluitingen na beslissing van de vrederechter en aantal afsluitingen in het kader van een 'End of Contract', 2011-2021	42
Figuur 11: Ontleding van de elektriciteitsfactuur voor een mediane afnemer	18	Figuur 42: Aantal energieafsluitingen naar aanleiding van een MOZA voor elektriciteit (E) en gas (G), 2014-2021	43
Figuur 12: Ontleding van de elektriciteitsfactuur voor een kleine professionele afnemer	18	Figuur 43: Aantal toegekende afbetalingsplannen voor elektriciteit en gas (uitgedrukt per leverancier en in % van de huishoudelijke afnemers), 2021	44
Figuur 14: Ontleding van de gasfactuur voor een kleine professionele afnemer	19	Figuur 44: Gemiddeld jaarlijks bedrag van de afbetalingsplannen voor elektriciteit (E) en gas (G) per leverancier, 2021	45
Figuur 13: Ontleding van de gasfactuur voor een mediane afnemer	19	Figuur 45: Marktaandeel van de leveranciers (in percentage leveringspunten) op 31.12.2021, huishoudelijke afnemers	49
Figuur 15: Evolutie van het gedeelte energie voor de elektriciteit op de jaarlijkse factuur van een afnemer	20	Figuur 46: Evolutie van de HHI-index gas, huishoudelijke afnemers	49
Figuur 16: Evolutie van het gedeelte energie voor het gas op de jaarlijkse factuur van een afnemer	20	Figuur 47: Evolutie van de C3-index gas, huishoudelijke afnemers	49
Figuur 17: Ontleding van het distributietarief LS - Elektriciteit 2.036 kWh - 2021	21	Figuur 48: Supplier Switch – Huishoudelijk - Gas	50
Figuur 18: Ontleding distributietarief - Gas - 12.728 kWh – 2021	23	Figuur 49: Evolutie van de supplier switch-G-Huishoudelijk	50
Figuur 19: Aantal vermogensbegrenzers, 2011-2021 (situatie op 31.12 van elk jaar)	24	Figuur 50: Evolutie van de factuurprijs van een mediane afnemer gas	51
Figuur 20: Verdeling van het aantal vermogensbegrenzers op 31 december 2021	25	Figuur 51: Voordelig aanbod ten opzichte van standaardaanbod, gas	52
Figuur 21: Aantal beschermde klanten en winterklanten elektriciteit, 2011-2021	28	Figuur 52: Evolutie van de gemiddelde factuurprijs, gas	52
Figuur 22: Vergelijking van het aantal beschermde klanten en het aantal gezinnen in energiearmoede	28	Figuur 53: Ontleding van het distributietarief LS - Elektriciteit 3.500 kWh - 2021	53
Figuur 23: Evolutie van de sociale levering elektriciteit, 2007-2021	30	Figuur 54: De invorderingsprocedure: van de onbetaalde factuur tot de afsluiting	58
Figuur 24: Aantal aanvragen voor het statuut van beschermde klant per maand in 2021	31	Figuur 55: Proces voor de follow-up van een aanvraagdossier voor het statuut van beschermde klant bij BRUGEL	59
Figuur 25: Beslissing van BRUGEL over het statuut van beschermde klant, 2021	32	Figuur 56: Aantal beschermde klanten en winterklanten gas, 2011-2021	60
Figuur 26: Toekenning van het statuut van beschermde klant van BRUGEL per leverancier, 2021	32	Figuur 57: Evolutie van sociale levering gas, 2007-2021	60
Figuur 27: Inkomsten van de gezinnen die het statuut van beschermde afnemer hebben verkregen, 2016-2021	33	Figuur 58: Aandeel huishoudelijke klanten dat minstens één aanmaning/ingebrekestelling (IG) heeft ontvangen voor gas, 2021	61
Figuur 28: Bedrag van de schuld per schijf, 2021	33		
Figuur 29: Aantal aangenomen oproepen in verband met een aanvraag voor het statuut van beschermde klant, 2019-2021	33		
Figuur 30: Evolutie van het aantal winterklanten voor elektriciteit en gas, oktober 2020 tot december 2021	34		
Figuur 31: Aandeel klanten dat een aanmaning/ingebrekestelling (IG) heeft ontvangen voor elektriciteit en voor gas, 2021	35		

Lijst van de tabellen

Tabel 1:	Verdeling van het jaarlijkse elektriciteitsverbruik (in kWh) van de huishoudelijke afnemers in 2021 per gemeente	10
Tabel 2:	Verdeling van het jaarlijkse gasverbruik (in kWh) van de huishoudelijke afnemers in 2021 per gemeente	11
Tabel 3:	Evolutie van het aantal aanbiedingen in het BHG, december als referentie, elektriciteit	15
Tabel 4:	Evolutie van het aantal aanbiedingen in het BHG, december als referentie, gas	15
Tabel 5:	Evolutie van het specifieke sociaal tarief - Elektriciteit	21
Tabel 6:	Evolutie van het specifieke sociaal tarief - Gas	21
Tabel 7:	Evolutie tarieven doorrekening gedeelte transmissie – Elektriciteit 2036 kWh jaarlijks	22
Tabel 6:	Evolutie distributietarieven – Elektriciteit 2.036 kWh jaarlijks	22
Tabel 8:	Evolutie distributietarieven – Gas 12.728 kWh jaarlijks	23
Tabel 9:	Vermogensbegrenzers - aansluiting, loskoppeling en nieuwe aansluiting, 2019-2021	25
Tabel 10:	Slaagpercentage van de vervangingen/plaatsingen en de verwijderingen van begrenzers, 2021	26
Tabel 11:	Gemiddeld aantal bezoeken om de begrenzers te kunnen plaatsen, 2021	26
Tabel 12:	Oorspronkelijk aanvraagkanaal voor de beschermde klanten per gemeente op 31.12.2021	27
Tabel 13:	Kosten van de activiteit van het beheer van beschermde en winterklanten in 2021 (in duizend euro)	29
Tabel 14:	Schuldenlast van de afnemers die worden of werden bevoorrad door SIBELGA	31
Tabel 15:	Totaal verschuldigde bedragen aan de leveranciers op 31.12.2021	37
Tabel 16:	Overzicht van de kosten voor elektriciteit, 2021	47
Tabel 17:	Overzicht van de kosten voor gas, 2021	47
Tabel 18:	Evolutie van de distributietarieven LS – Elektriciteit 1.600 kWh + 1.900 kWh jaarlijks	53
Tabel 19:	Inkomensniveau volgens de gezinssamenstelling dat toegang geeft tot het statuut van beschermde afnemer op 31.12.2021	59

EXECUTIVE SUMMARY

Dit verslag bevat de gegevens en de informatie die werden verstrekt door de commerciële leveranciers die actief zijn op de markt van de Brusselse huishoudelijke afnemers en door de distributienetbeheerder. Het behandelt de resultaten van de maatschappelijke maatregelen en de verplichtingen met betrekking tot de openbare dienstverlening op de elektriciteits- en de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voor het jaar 2021.

De informatie in dit verslag heeft tot doel om de situatie te beschrijven die werd vastgesteld op de energiemarkt in 2021 en om, voor bepaalde gegevens, een vergelijking met de voorgaande jaren mogelijk te maken.

Eind 2021 waren 5 commerciële leveranciers actief op de Brusselse markt van huishoudelijke afnemers. Net als in de voorgaande jaren onderscheiden drie grote leveranciers zich: ENGIE (66%), LAMPIRIS (18%) en LUMINUS (7%).

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.

De tweede helft van 2021 werd gekenmerkt door een sterke stijging van de groothandelsprijzen voor gas en elektriciteit, die onmiddellijk een impact had op de factuur van de gezinnen met een contract met variabele prijs. Van januari

tot december 2021 zagen we een meer dan verdubbeling van het 'commodity'-gedeelte op de elektriciteitsfactuur en zelfs een verdrievoudiging van dat gedeelte op de gasfactuur.

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 2021 had 37% van de Brusselse gezinnen minstens één aanmaning van hun elektriciteitsleverancier ontvangen en 15% een ingebrekestelling. Voor gas had meer dan 39% van de gezinnen een aanmaning van hun leverancier ontvangen en 16% een ingebrekestelling.

Wat de schuldenlast betreft, is meer dan 28,2% van de totale schulden geconcentreerd bij ongeveer 5,1% van de residentiële elektriciteitsafnemers, met bedragen die hoger zijn dan € 1.500 per huishouden, en is bijna 50% van de totale schulden geconcentreerd bij ongeveer 16% van de huishoudelijke gasafnemers, met bedragen die hoger zijn dan € 1.000 per huishouden.

Eind december 2021 had SIBELGA 19.553 vermogensbegrenzers geplaatst - tegenover 27.106 eind 2020, wat een sterke daling is die toe te schrijven is aan de anticipatie van het schrappen van de maatregel begin 2022 en de implementatie van MIG 6, het platform van gegevensuitwisseling tussen leveranciers en DNB's.

De meest kwetsbare afnemers kunnen het statuut van beschermde klant aanvragen dat hen beschermt tegen afsluiting en toelaat om tegen het sociale tarief te worden bevoorrad. Dit gewestelijke sociale tarief kan de begunstigde van de bescherming een gemiddelde jaarlijkse winst opleveren van € 867¹ bij afname van de twee energievormen. Een duwtje in de rug dat hen helpt bij de afbetaling van hun schuld.

Het aantal beschermde klanten voor elektriciteit is van 2.225 in 2020 gedaald tot 2.171 in 2021. Dat aantal is nog steeds te laag in het licht van de 19.553 gezinnen bij wie een vermogensbegrenzer werd geplaatst.

Zoals reeds vermeld in onze vorige verslagen, kan het geringe aandeel beschermde 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

¹ Gegevens BRUGEL, 'prijzenobservatorium' 12/21

niet-automatische toekenning, en anderzijds door de geringe aantrekkelijkheid van het statuut voor de sociale actoren als gevolg van zijn complexiteit en 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.

Om de gevolgen van de coronacrisis te bestrijden, heeft de Brusselse wetgever trouwens voorzien in een uitbreiding van het statuut van beschermde klant met een periode van één jaar, voor huishoudelijke en kleine professionele afnemers. BRUGEL is het enige kanaal dat deze tijdelijke maatregel toekent.

In 2021 waren er in totaal 2.341 afsluitingen, waarvan 907 ten gevolge van een einde contract (EOC) en 560 ten gevolge van een uitspraak van een vrederechter, terwijl er 874 op het einde van de winterperiode werden uitgevoerd.

Zoals al vaak werd vermeld, is BRUGEL van mening dat het huidige beschermingssysteem van de afnemer toe is aan een hervorming. Er werden hierover al meerdere voorstellen naar voren geschoven. Het is daarbij de bedoeling om doeltreffende, billijke maatregelen in te voeren, die op de doelgroep zijn afgestemd en die de kwetsbare gezinnen de mogelijkheid bieden om te ontsnappen aan de stresserende handelingen die aan de schuldinvoering en aan het inroepen van bescherming verbonden zijn.

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.



INLEIDING

In dit thematisch verslag toont BRUGEL de evolutie van de rechten van de huishoudelijke afnemers en de werking van de gas- en de elektriciteitsmarkt in 2021. De informatie in dit verslag heeft tot doel om de situatie te beschrijven die werd vastgesteld in 2021 en om voor bepaalde gegevens een vergelijking met de voorgaande jaren mogelijk te maken. Het is de bedoeling om de ontwikkelingen in kaart te brengen en over een langere periode vergelijkingen te maken tussen de spelers, om de stijgende of dalende trends te schetsen.

Dit verslag, dat uitsluitend op de huishoudelijke afnemers is gericht, geeft een globaal overzicht van de markt voor

particulieren en werd opgesteld op basis van de volgende assen: de voorstellen van de leveranciers, de evolutie van de prijzen, de energiefactuur, de bescherming van de consumenten en de openbardienstverplichtingen.

Wat de openbardienstverplichtingen (ODV) ten laste van de leveranciers en de distributienetbeheerder (DNB) SIBELGA betreft, heeft de wetgever deze verplichtingen aan hen opgelegd om de hele bevolking toegang te bieden tot energie en om een goede marktwerking mogelijk te maken, bevoorradingszekerheid en een sterkere bescherming van de 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 marktspeilers. 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.



WETTELIJKE GRONDSLAGEN

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

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

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

b) een jaarlijks activiteitenverslag betreffende de naleving van zijn verplichtingen, met een overzicht van de werkingskosten en de manier waarop die kosten worden gedekt, met inbegrip van een overzicht van de activa/passiva en het verslag van het Rekenhof;

De jaarverslagen bedoeld in de punten a) en b) worden gepresenteerd in het Parlement, in aanwezigheid van de minister;

Brugel publiceert binnen de maand na hun goedkeuring de in punten a) en b) bedoelde jaarverslagen op zijn website.

Krachtens artikel 25 3 van de elektriciteitsordonnantie:

“Brugel, de leveranciers en de netbeheerders bezorgen Leefmilieu Brussel ten laatste op 31 maart van ieder jaar de door Leefmilieu Brussel gevraagde gegevens teneinde de opstelling van het energierapport of ieder rapport, iedere evaluatie of studie die vereist is door deze ordonnantie, de Europese of internationale regelgeving inzake elektriciteit mogelijk te maken.”

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



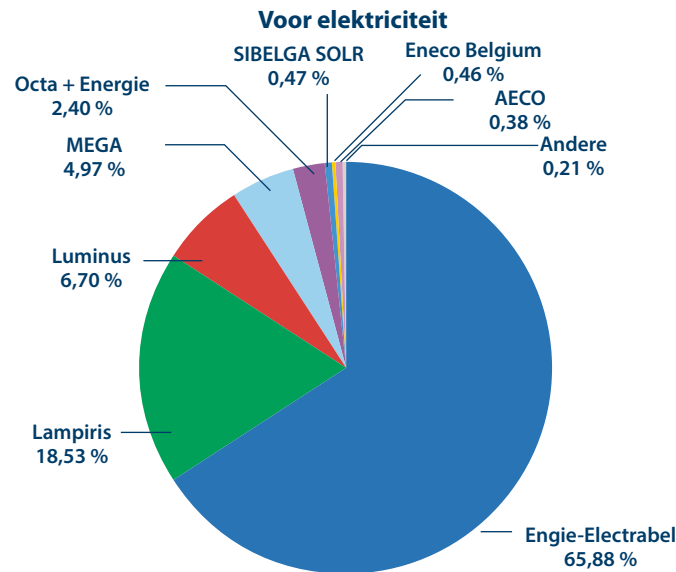
Aangezien de figuren en de conclusies voor gas vergelijkbaar zijn met die voor elektriciteit, werd die informatie als bijlage bijgevoegd.

1.1. MARKTAANDELEN

Net als in de voorgaande jaren vormen ENGIE (Electrabel), LUMINUS en LAMPIRIS² het top trio voor de levering van gas en elektriciteit. De onderstaande tabellen tonen de marktaandelen van de leveranciers die in december 2021 op de huishoudelijke markt actief waren.

De marktaandelen van de leveranciers bevinden zich op pagina 8 van het observatorium van de marktindicatoren van de elektriciteits- en de gasector in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Figuur 1: Marktaandelen van de leveranciers (in percentage leveringspunten) op 31.12.2021, huishoudelijke afnemers



Bron: SIBELGA

² LAMPIRIS is de naam van de onderneming die in dit verslag wordt gebruikt. De rebranding van de onderneming in TOTAL ENERGIES vond plaats in 2022.

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werden 533.546 leveringspunten bevoorrad met elektriciteit en 370.385 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 2021 per gemeente

Gemeente	Verdeling van het jaarlijks elektriciteitsverbruik (in KWH) van de huishoudelijke afnemers (situatie op 31.12.2021, op basis van het gestandaardiseerde verbruik op die datum)								
	1e deciel	2e deciel	3e deciel	4e deciel	5e deciel	6e deciel	7e deciel	8e deciel	9e deciel
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	629	1.039	1.353	1.658	1.916	2.208	2.644	3.245	4.331
Anderlecht	687	1.100	1.412	1.727	1.980	2.239	2.733	3.264	4.384
Oudergem	749	1.154	1.473	1.800	2.102	2.451	2.936	3.500	4.581
Sint-Agatha-Berchem	791	1.250	1.596	1.889	2.150	2.538	3.009	3.629	4.806
Brussel	588	990	1.305	1.610	1.870	2.157	2.586	3.163	4.210
Etterbeek	533	911	1.193	1.458	1.755	2.017	2.386	2.977	3.996
Evere	729	1.131	1.440	1.744	1.968	2.252	2.622	3.164	4.123
Vorst	611	1.036	1.338	1.632	1.890	2.150	2.530	3.057	3.945
Ganshoren	731	1.167	1.484	1.750	1.978	2.273	2.661	3.218	4.109
Elsene	517	892	1.188	1.472	1.757	2.050	2.496	3.081	4.246
Jette	678	1.098	1.400	1.693	1.911	2.211	2.598	3.156	4.122
Koekelberg	636	1.096	1.401	1.727	1.980	2.206	2.660	3.287	4.624
Sint-Jans-Molenbeek	670	1.114	1.449	1.769	2.003	2.315	2.798	3.396	4.666
Sint-Gillis	474	828	1.091	1.344	1.627	1.891	2.227	2.816	3.855
Sint-Joost-ten-Node	554	975	1.287	1.603	1.830	2.073	2.514	3.050	4.036
Schaarbeek	604	1.039	1.359	1.670	1.883	2.173	2.582	3.135	4.100
Ukkel	744	1.147	1.471	1.789	2.087	2.472	2.968	3.683	5.144
Watermaal-Bosvoorde	763	1.165	1.468	1.784	2.069	2.424	2.884	3.476	4.567
Sint-Lambrechts-Woluwe	702	1.077	1.364	1.663	1.962	2.224	2.665	3.205	4.210
Sint-Pieters-Woluwe	767	1.213	1.557	1.881	2.181	2.608	3.108	3.843	5.225

Tabel 2: Verdeling van het jaarlijkse gasverbruik (in kWh) van de huishoudelijke afnemers in 2021 per gemeente

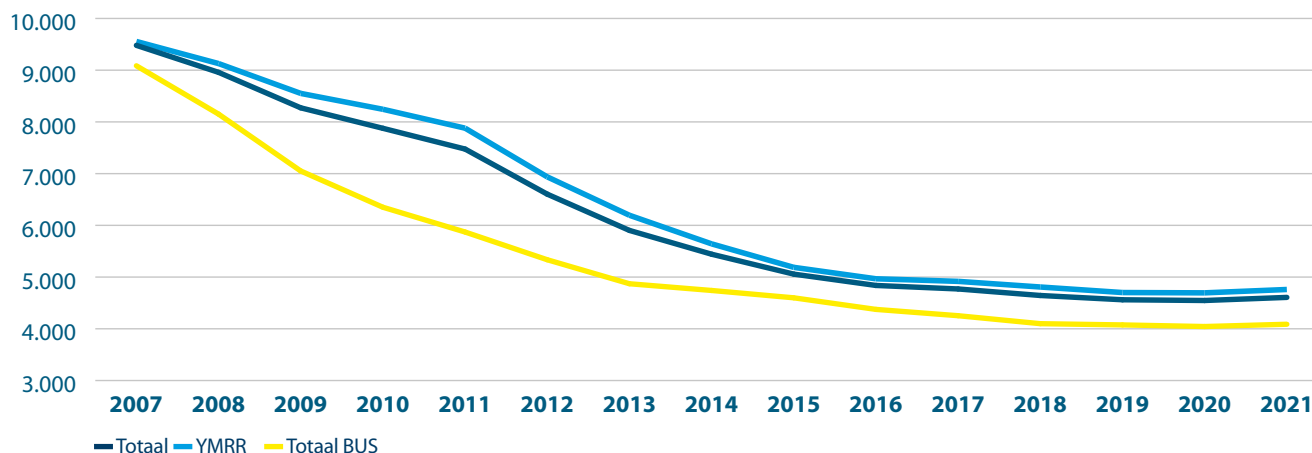
Gemeente	Verdeling van het jaarlijkse gasverbruik (in kWh) van de huishoudelijke afnemers (situatie op 31.12.2021, op basis van het gestandaardiseerde verbruik op die datum)								
	1e deciel	2e deciel	3e deciel	4e deciel	5e deciel	6e deciel	7e deciel	8e deciel	9e deciel
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	491	2.503	5.405	7.836	10.055	11.632	14.234	18.290	25.290
Anderlecht	849	3.557	6.109	8.331	10.055	10.873	13.424	16.751	22.277
Oudergem	509	3.881	7.587	10.550	12.200	14.902	17.911	21.795	28.549
Sint-Agatha-Berchem	891	3.885	6.632	9.156	10.643	12.672	15.495	18.846	24.763
Brussel	536	2.429	5.063	7.315	9.566	10.625	13.057	16.809	23.818
Etterbeek	348	1.966	4.721	6.865	9.038	11.468	13.081	17.308	25.426
Evere	527	2.497	5.059	7.370	9.746	10.625	13.245	16.704	21.816
Vorst	490	2.165	4.861	7.119	9.382	11.596	12.707	16.405	23.527
Ganshoren	325	1.504	4.796	7.737	10.055	11.575	14.214	17.523	22.787
Elsene	239	951	3.498	6.012	8.412	11.057	12.740	17.746	27.301
Jette	503	2.375	5.239	7.629	9.934	11.001	13.724	17.164	22.466
Koekelberg	475	1.580	4.405	7.019	9.248	10.625	12.197	15.632	21.545
Sint-Jans-Molenbeek	582	2.021	4.576	6.906	9.097	10.625	11.999	15.194	20.306
Sint-Gillis	618	2.932	4.981	6.761	8.528	10.606	12.095	15.538	22.192
Sint-Joost-ten-Node	746	3.030	5.429	7.662	9.862	10.625	12.766	16.168	22.060
Schaarbeek	567	2.766	5.545	7.898	10.055	10.858	13.723	17.430	23.662
Ukkel	428	3.553	7.271	10.367	12.245	15.571	19.656	25.508	36.322
Watermaal-Bosvoorde	1.949	7.733	11.108	12.569	15.442	18.278	21.882	25.873	32.670
Sint-Lambrechts-Woluwe	325	1.813	5.460	8.500	11.404	12.968	16.464	20.934	27.674
Sint-Pieters-Woluwe	435	3.987	8.688	11.659	14.447	18.143	22.424	27.784	37.080

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 (HHI³) en de C3-concentratie-indicator⁴. Zij meten de concentratie in termen van het aantal actieve actoren van de energielevering en hun respectieve marktaandeel.

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.

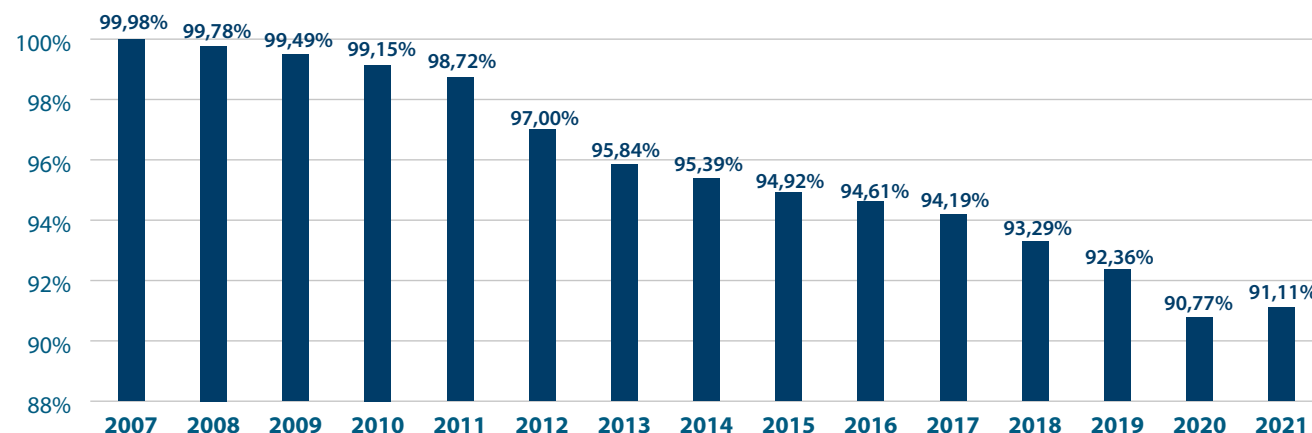
De figuren hiernaast geven deze indicatoren weer voor de huishoudelijke afnemers.

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



Bron: BRUGEL

Figuur 3: Evolutie van de C3-index elektriciteit, huishoudelijke afnemers



Bron: BRUGEL

3 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.

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

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.

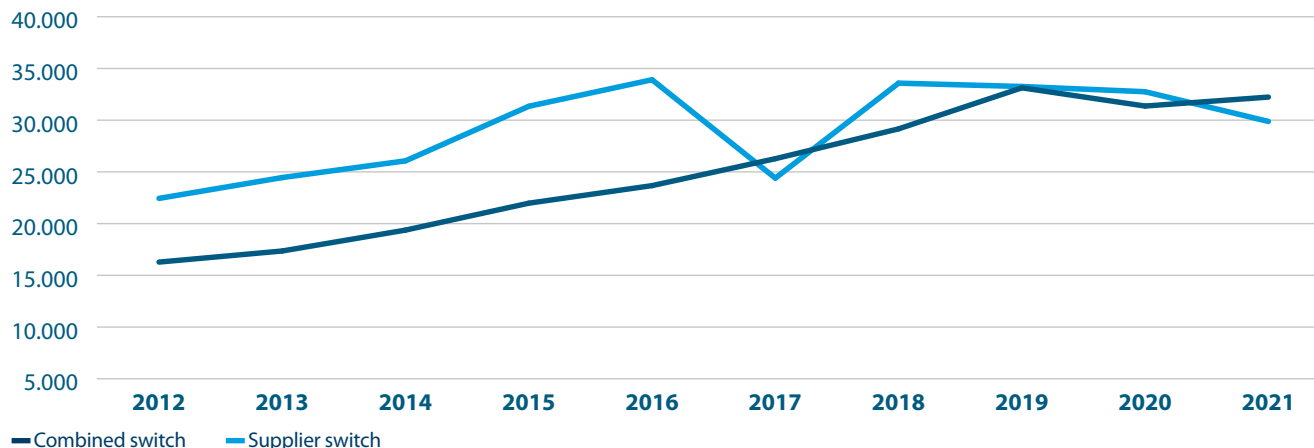
De 'supplier switches' en de 'combined switches' bevinden zich op pagina 6 van het observatorium van de marktindicatoren van de elektriciteits- en de gasector in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

De figuren met betrekking tot het huishoudelijke 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 gelijkentrend 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

Figuur 4: Supplier Switch – Huishoudelijk - Elektriciteit



Bron: BRUGEL

levering en betaling kiezen voor een enkele energiefactuur, kan een verandering van gasleverancier ook een verandering van elektriciteitsleverancier met zich meebrengen.

Zowel voor de indicator 'supplier switch' als voor de indicator 'combined switch' tonen de figuren voor gas en elektriciteit een algemene opwaartse trend sinds de vrijmaking van de markt.

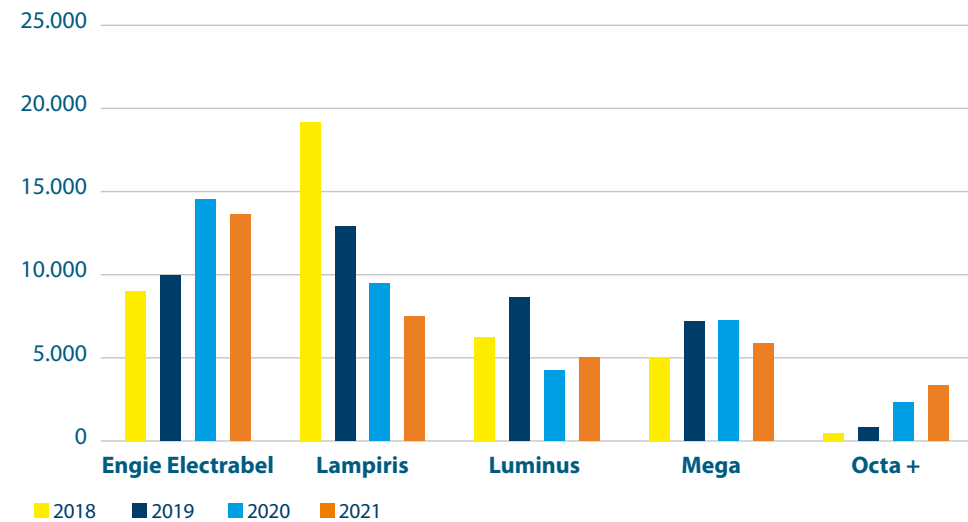
Toch stelt BRUGEL vast dat beide indicatoren de afgelopen jaren een plafond lijken te hebben bereikt.

De opwaartse trends 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 4 en 5 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 5: Evolutie van de supplier switch-E-Huishoudelijk



Bron: BRUGEL



2 FOLLOW-UP VAN DE PRIJSEVOLUTIE

2.1. EVOLUTIE VAN DE BESCHIKBARE AANBIEDINGEN IN HET BHG

Eind 2021 is het aantal aanbiedingen in het huishoudelijke segment voor elektriciteit, enorm gedaald. Er waren toen 17 aanbiedingen beschikbaar, tegenover nog 30 producten in december 2017.

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

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

2016	2017	2018	2019	2020	2021
27	30	24	25	29	17

Bron: BRUSIM

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

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

2016	2017	2018	2019	2020	2021
17	21	18	19	21	11

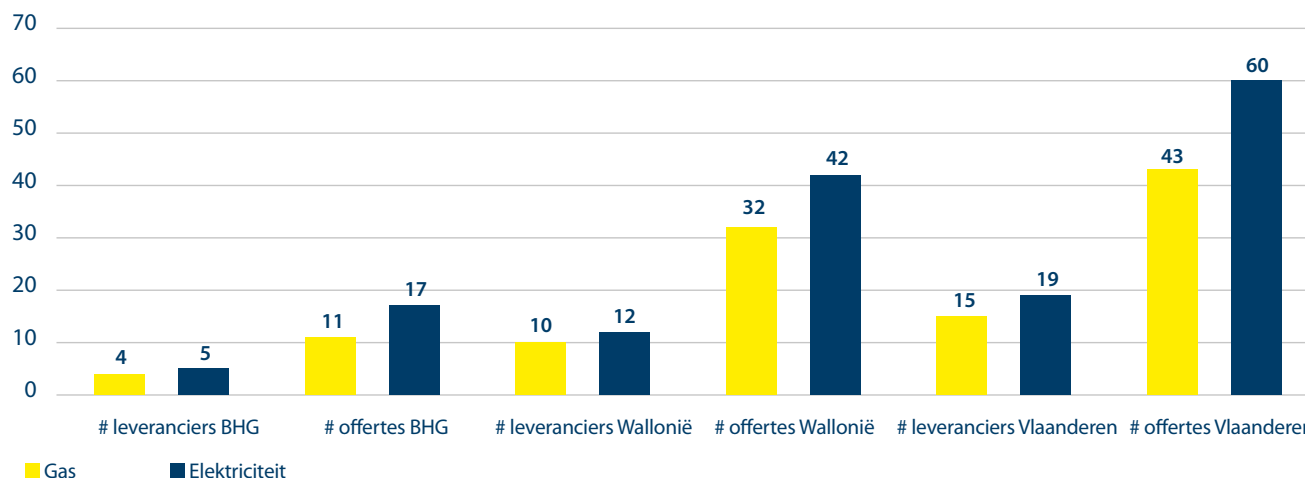
Bron: BRUSIM

Die daling van 2020 tot 2021 is voornamelijk toe te schrijven aan het feit dat de leveranciers MEGA en OCTA+ zich uit de markt hebben teruggetrokken ten gevolge van de verandering van hun commerciële beleid, waarvan de redenen elders op een gedetailleerde manier in het initiatiefadvies van BRUGEL worden beschreven met betrekking tot de voortdurende daling van de concurrentie op de energiemarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest⁵.

Het aantal actieve leveranciers op de huishoudelijke markt was eind 2021 beperkt tot 5, terwijl er meer zijn in Wallonië en in Vlaanderen.

De onderstaande grafiek toont de situatie per gewest van het aantal aanbiedingen voor de huishoudelijke afnemers in december 2021.

Figuur 6: Aanbiedingen per gewest



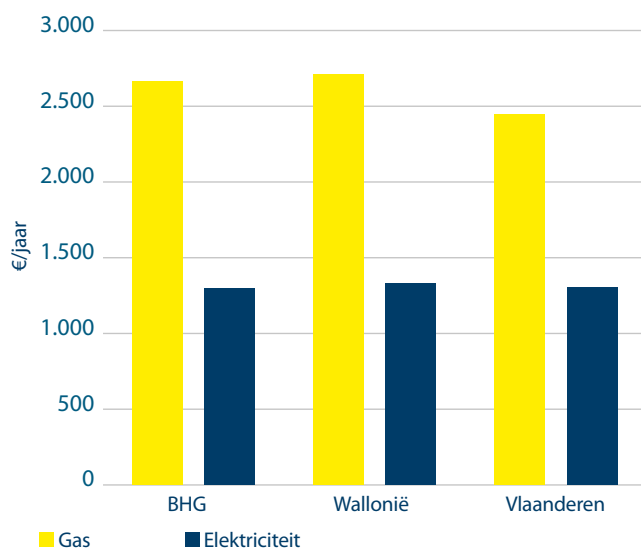
Bron: BRUSIM, COMPACWaPE en V-TEST

⁵ <https://www.brugel.brussels/publication/document/adviezen/2021/nl/ADVIES-327-AFNAME-CONCURRENTIE-BHG.pdf>

2.2. ALL-IN-PRIJS IN HET BHG EN IN DE ANDERE GEWESTEN

De onderstaande grafiek toont per gewest de gemiddelde prijs van de aanbiedingen van december 2021 op basis van een verbruik van 3.500 kWh/jaar voor elektriciteit en van 23.260 kWh/jaar voor gas..

Figuur 7: Vergelijking all-in-prijzen per gewest



Bron: BRUSIM, COMPACWaPE en V-TEST

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)

- 6 Gezien de prijschommelingen van de producten in de loop van het jaar, die leiden tot meer of minder dure producten van dezelfde leverancier naargelang van de maand, wordt de indeling van de goedkoopste producten uitgevoerd op basis van de producten die elke leverancier in januari 2021 aanbiedt.
- 7 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.

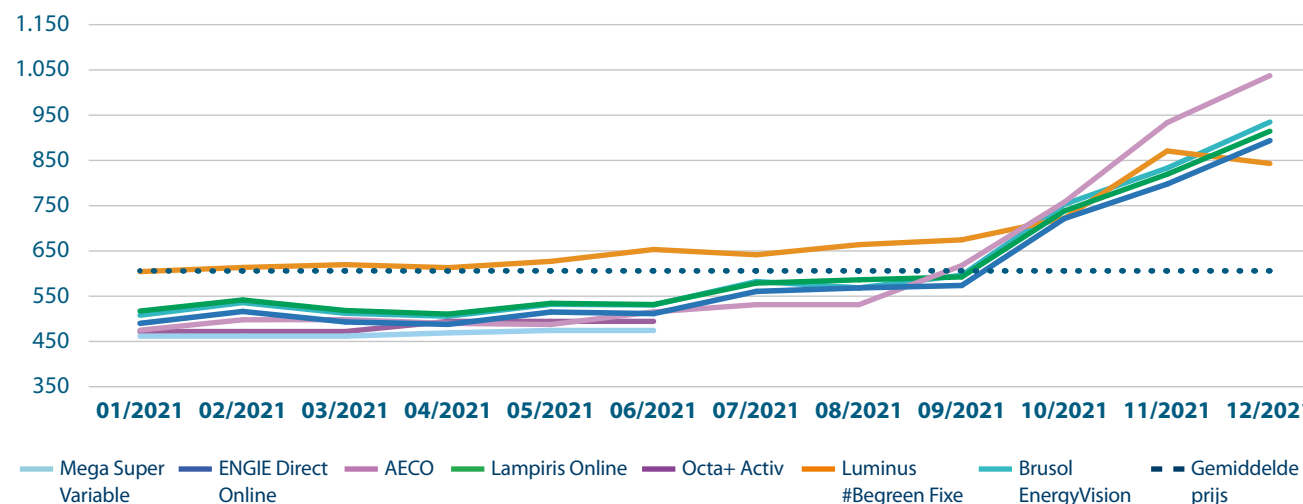
en op de vaste jaarlijkse bijdrage (in €/jaar). Overigens bieden sommige andere leveranciers niet hun goedkoopste producten in het BHG aan - in tegenstelling tot de andere twee gewesten.

2.3. EVOLUTIE VAN DE FACTUUR VAN DE HUISHOUDELIJKE VERBRUIKERS

2.3.1 Elektriciteit

De onderstaande grafiek geeft de evolutie weer van het gunstigste aanbod⁶ van elke leverancier en het jaarlijkse gemiddelde van de prijzen, alle aanbiedingen door elkaar genomen, voor de mediane Brusselse afnemer⁷.

Figuur 8: Evolutie van de factuurprijs van een mediane afnemer elektriciteit

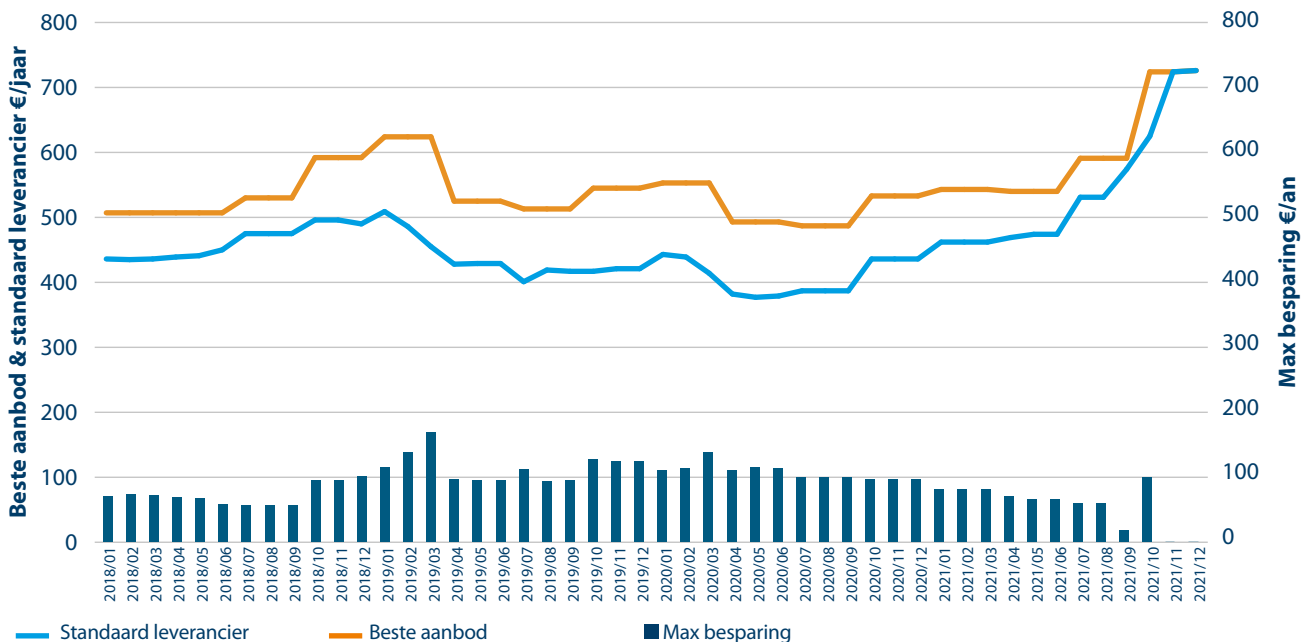


Bron: BRUSIM

Zoals eerder toegelicht, zijn bepaalde leveranciers die actief zijn in de andere gewesten, niet altijd aanwezig op de Brusselse markt, waardoor er in vergelijking met Wallonië en Vlaanderen minder meer voordelige aanbiedingen dan die van de standaardleverancier in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest zijn. Daarnaast zijn MEGA en OCTA+ in de loop van het jaar gestopt met aanbiedingen te doen aan nieuwe klanten.

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.

Figuur 9: Meest voordelige aanbod ten opzichte van standaardaanbod



Bron: BRUSIM

We stellen vast dat het verschil tussen het goedkoopste en het standaardaanbod in de periode van 2018 tot 2020 vrij groot was 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 in het eerste kwartaal van 2019 opliep tot een recordbedrag van € 170. Die besparing heeft echter de neiging om in 2021 af te nemen, in die mate dat het goedkoopste aanbod voor de laatste twee maanden van het jaar 2021 juist het standaardaanbod was.

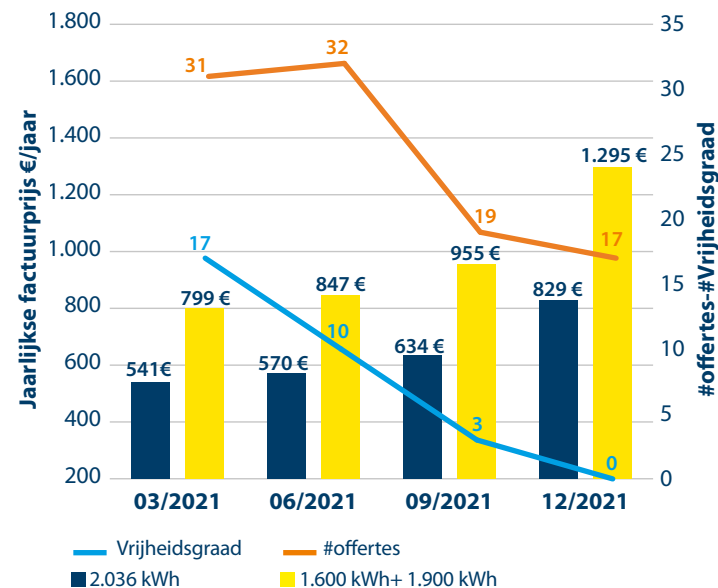
De grafiek hiernaast toont de evolutie van de elektriciteitsprijs in het afgelopen jaar, gekoppeld aan de evolutie van het aantal aanbiedingen op de markt en de vrijheidsgraad (aantal mogelijk voordeligere aanbiedingen voor een klant die geen contract heeft ondertekend met een leverancier).

Tussen maart en december merken we een prijsstijging van de elektriciteitsfactuur met 53,2% tot 62,1%, afhankelijk van de verbruiksklasse. Deze stijging houdt voornamelijk

verband met de economische heropleving na corona en de geopolitieke gebeurtenissen.

Overigens stellen we vast dat die aanbiedingen het steeds moeilijker hebben om te concurreren met het standaardcontract van de historische marktspeeler.

Figuur 10: Jaarlijkse evolutie van de elektriciteitsfactuur



Bron: BRUSIM

De analyse en de conclusies van de evolutie van de factuur van de huishoudelijke afnemers voor gas zijn vergelijkbaar met de analyse en de conclusies van de evoluties van de huishoudelijke verbruikers voor elektriciteit. De analyses voor het gas zijn als bijlage beschikbaar.

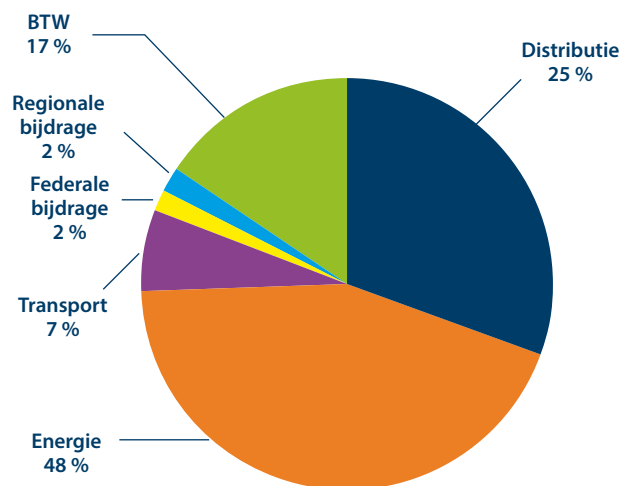
2.4. ONTLEDING VAN DE FACTUUR

2.4.1 Elektriciteit

De huishoudelijke mediaan

De grafiek hieronder toont de samenstelling van de elektriciteitsfactuur van een Brusselse mediane afnemer in december 2021.

Figuur 11: Ontleding van de elektriciteitsfactuur voor een mediane afnemer



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 openbaredienstverplichtingen;
- de btw;
- de transmissiekosten gedragen door de nationale transmissienetbeheerder Elia;
- de gewestelijke bijdrage (art 26. van de Elektriciteitsordonnantie);
- de federale bijdrage (energie).

De twee posten die het zwaarst doorwegen in de factuur, zijn de energie en de distributie, met bedragen van respectievelijk € 419 (incl. btw) en € 218 (incl. btw) op een totale jaarfactuur van € 726 (incl. btw). In 2021 vertegenwoordigde de energiecomponent 48% van de totale factuur, terwijl dit in 2020 nog 36% was. In 2021 steeg het bedrag van het deel energie met 79% ten opzichte van 2020 en steeg het totale factuurbedrag met 37%.

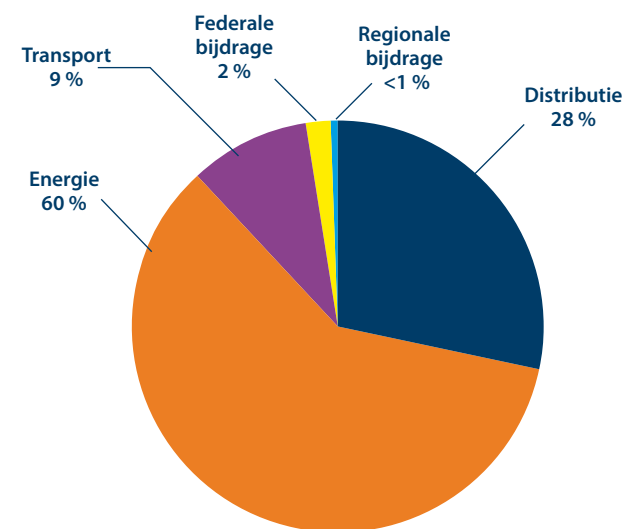
Kleine professionele afnemer

De oefening die werd uitgevoerd voor de huishoudelijke afnemer, wordt uitgebreid tot de kleine professionele afnemer met een meter (YMR). Gezien de economische configuratie van Brussel en de oververtegenwoordiging van dit activiteitensegment (horeca, verzorging en schoonheid, kleine buurtwinkels), kan het opportuun lijken om de evolutie van de elektriciteitsfactuur voor dit segment en uiteindelijk de impact ervan op de gezondheid van een deel van het Brusselse economische weefsel te vermelden.

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

De kleine professionele afnemer betaalt een elektriciteitsfactuur die uit 5 delen bestaat, aangezien de btw hier niet op wordt vermeld. De post energie vertegenwoordigt hier het belangrijkste deel van de totale factuur, met een bedrag van € 3.045 op een totale jaarfactuur van € 5.085, waarbij de post distributie € 1.443 bedraagt. In 2021 vertegenwoordigde de energiecomponent 60% van de totale factuur, terwijl dit in 2020 nog 44% was. In 2021 steeg het bedrag van het deel energie met 99% ten opzichte van 2020 en steeg het totale factuurbedrag met 45%.

Figuur 12: Ontleding van de elektriciteitsfactuur voor een kleine professionele afnemer



Bron: BRUSIM

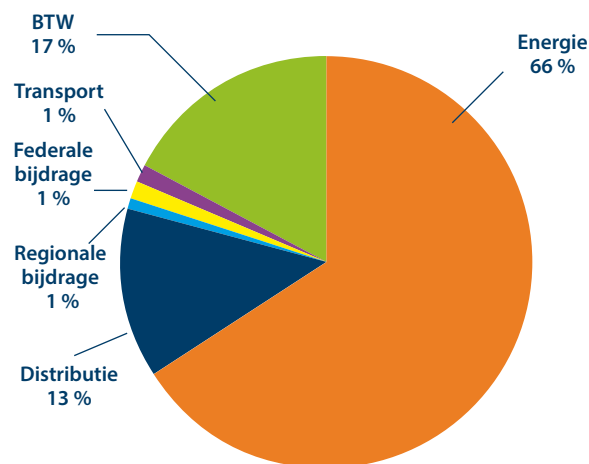
2.4.2 Gas

De huishoudelijke mediaan

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

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

Figuur 13: Ontleding van de gasfactuur voor een mediane afnemer



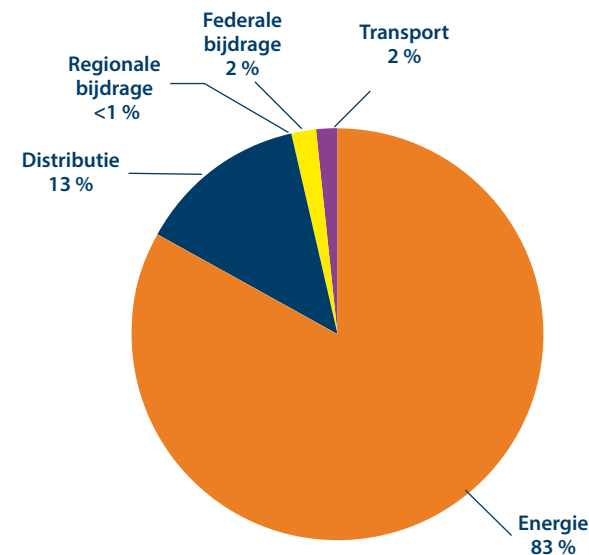
Bron: BRUSIM

We stellen vast dat de post energie voor een mediane Brusselse afnemer 66% van zijn totale jaarfactuur vertegenwoordigt, wat neerkomt op € 1.177 (incl. btw) op een totaal van € 1.473 (incl. btw). In 2021 vertegenwoordigde de energiegedeelte 66% van de totale factuur, terwijl dit in 2020 nog 46% was. In 2021 steeg het bedrag van het deel energie met 226% ten opzichte van 2020 en steeg het totale factuurbedrag met 125%.

Kleine professionele afnemer

De gasfactuur van de kleine professionele afnemer bestaat uit vijf delen, volgens de hierboven vermelde opsplitsing, met als enige verschil dat geen btw wordt vermeld. Het gedeelte energie is doorslaggevend met een aandeel van meer dan 83% voor een bedrag van € 7.406 op een totale jaarfactuur van € 8.894. In 2021 vertegenwoordigde de energiegedeelte 83% van de totale factuur, terwijl dit in 2020 nog 58% was. In 2021 steeg het bedrag van het deel energie met 253% ten opzichte van 2020 en steeg het totale factuurbedrag met 147%.

Figuur 14: Ontleding van de gasfactuur voor een kleine professionele afnemer



Bron: BRUSIM

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 maand⁸ 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.

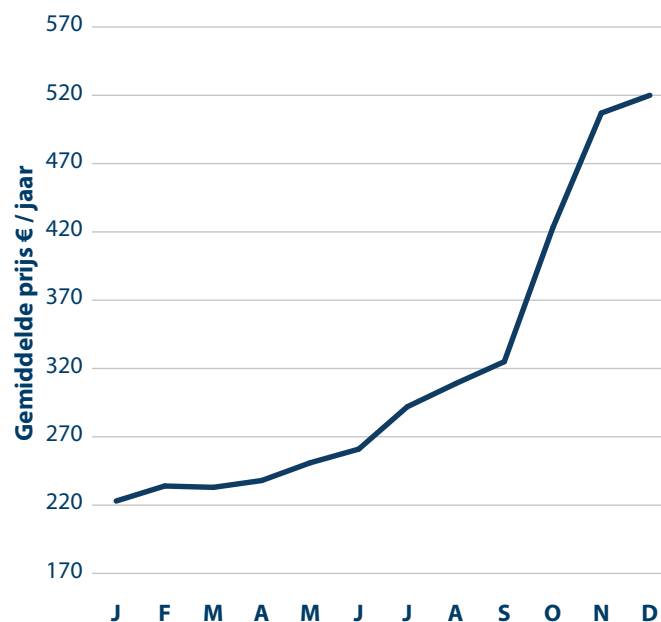
De weging van al deze posten in het gedeelte energie van de factuur verschilt van leverancier tot leverancier. Bepaalde leveranciers passen een hogere jaarlijkse abonnementsprijs en een lagere eenheidsprijs voor de geleverde energie toe en vice versa. De prijs van de bijdrage voor hernieuwbare energie wordt berekend per leverancier, om de kosten te dekken die voortvloeien uit zijn verplichtingen inzake de aankoop van groenestroomcertificaten.

⁸ Sinds de opheffing van het vangnet vanaf 1 januari 2018 mogen de leveranciers hun prijzen maandelijks indexeren.

Hieronder ziet u de evolutie van het gedeelte energie voor elektriciteit op de jaarlijkse factuur van 2021 van een mediane Brusselse afnemer die 2.036 kWh/jaar verbruikt.

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.

Figuur 15: Evolutie van het gedeelte energie voor de elektriciteit op de jaarlijkse factuur van een afnemer



Bron: BRUSIM

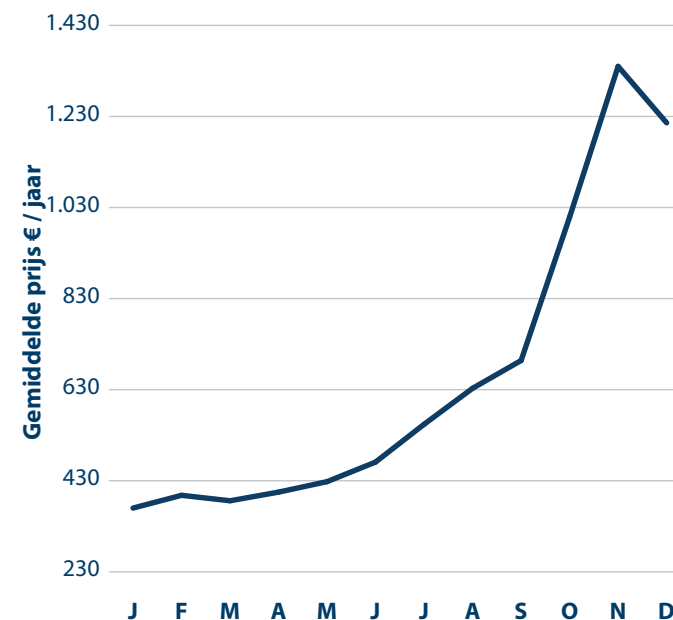
Wat gas betreft, bestaat het gedeelte energie op zich uit 2 componenten:

- 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 2021 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 16: Evolutie van het gedeelte energie voor het gas op de jaarlijkse factuur van een afnemer



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 'beschermden klanten' genoemd. De Brusselse wetgeving heeft deze term uitgebreid tot bepaalde categorieën van afnemers met achterstallige betalingen. De toekenningsvoorwaarden voor het Brusselse statuut van beschermden klant worden beschreven in een ander deel van het activiteitenverslag.

Het sociaal tarief wordt bepaald door de federale regulator, de CREG, en door BRUGEL gepubliceerd in zijn tariefsimulator, BRUSIM. Sinds 1 juli 2020 wordt het sociaal tarief per trimester vastgelegd, en niet langer per semester.

Tabel 5: Evolutie van het specifieke sociaal tarief - Elektriciteit

		01/2021-03/2021	04/2021-06/2021	07/2021-09/2021	10/2021-12/2021
Normaal tarief (c€/kWh)		17,865	19,653	20,878	22,392
Bi-uren tarief	Dag (c€/kWh)	18,459	20,306	21,546	23,128
	Nacht (c€/kWh)	14,919	16,412	17,433	18,699

Bron: CREG

Tabel 6: Evolutie van het specifieke sociaal tarief - Gas

	01/2021-03/2021	04/2021-06/2021	07/2021-09/2021	10/2021-12/2021
Normaal tarief (c€/kWh)	2,042	2,347	2,409	2,679

Bron: CREG

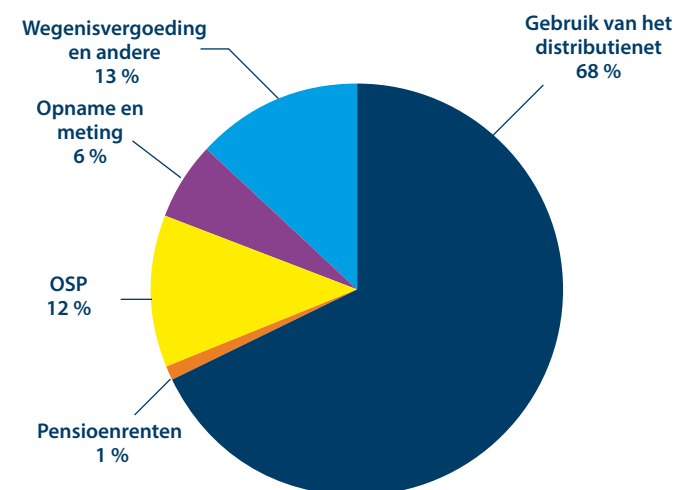
2.7. DISTRIBUTIETARIEVEN

2.7.1 Distributie van elektriciteit

Sinds 1 januari 2020 werd een capaciteitstarief voor laagspanning ingevoerd in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Dit nieuwe tarief heeft niet geleid tot een verhoging van de distributiefactuur, aangezien het proportionele tarief dienovereenkomstig werd verlaagd⁹. De invoering van deze term in de tariefstructuur maakt een betere kostenreflectiviteit mogelijk en is een eerste stap naar een tariefsysteem dat in overeenstemming is met de energietransitie.

De onderstaande grafiek toont de uitsplitsing van de distributietarieven elektriciteit voor een klant voor laagspanning zonder piekmeting in 2021. De post 'netgebruik' is de grootste van het gedeelte distributie en vertegenwoordigt ongeveer 68% van het tarief. De meting- en tellingactiviteit vertegenwoordigt 6% van het gedeelte distributie.

Figuur 17: Ontleding van het distributietarief LS - Elektriciteit 2.036 kWh - 2021



Bij de toeslagen vertegenwoordigt de wegenisvergoeding (overgemaakt aan de gemeenten) een bedrag van ongeveer 22 miljoen euro. De billijke marge in de post 'gebruik van het distributienet' vertegenwoordigt een bedrag van ongeveer € 23 miljoen voor 2021.

⁹ Meer informatie hierover vindt u in de tariefmethodologie: <https://www.brugel.brussels/publication/document/notype/2019/nl/Methodologie-Tariefmethodologie-Motivaties-Elek.pdf> p. 63

Tabel 6: Evolutie distributietarieven – Elektriciteit 2.036 kWh jaarlijks

In euro excl. btw - afgerond	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Gebruik van het net	95	100	106	112	116	124	123
Niet-gekapitaliseerde pensioenen	9	9	3	3	3	2	2
ODV	22	23	19	22	20	23	22
Telling	13	12	12	13	13	10	10
Wegenisretributie en dergelijke (VenB, ...)	21	21	22	22	23	21	23
	161	166	162	172	175	180	180

Tussen 2020 en 2021 is het bedrag voor het distributiedeelte (exclusief transmissie) over het algemeen stabiel gebleven. Deze relatieve stabiliteit van de tarieven tussen 2020 en 2021 wordt ook becommentarieerd in de goedkeuringsbeslissing over het tariefvoorstel 2020-2024¹⁰.

We zien hetzelfde voor een verbruiker met een jaarlijkse meteropneming en een meter met tweevoudig uurtarief; u vindt deze als bijlage.

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 bijdragen¹¹ 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 kent een opmerkelijke stijging tussen 2020 en 2021 (+ € 7,55 excl. btw vermeerdering voor de

mediane Brusselse klant). Alle elementen die samen de doorgerekende kosten vormen, vertonen een opwaartse trend (inclusief de verschillende toeslagen: steun voor offshore windenergie enz.). Die laatste zijn sinds 2017 gestaag toegenomen en vertonen tussen 2020 en 2021 een uitgesproken stijging van +30%.

Tabel 7: Evolutie tarieven doorrekening gedeelte transmissie – Elektriciteit 2036 kWh jaarlijks

In euro excl. btw	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Transmissiekosten Elia	21,93	22,36	22,60	22,67	23,13	23,00	24,25
Toeslagen Elia	9,81	10,12	9,64	11,92	15,42	18,26	23,89
Federale bijdrage	5,37	6,27	6,96	7,02	6,82	6,41	7,07
	37,11	38,75	39,20	41,61	45,37	47,66	55,21

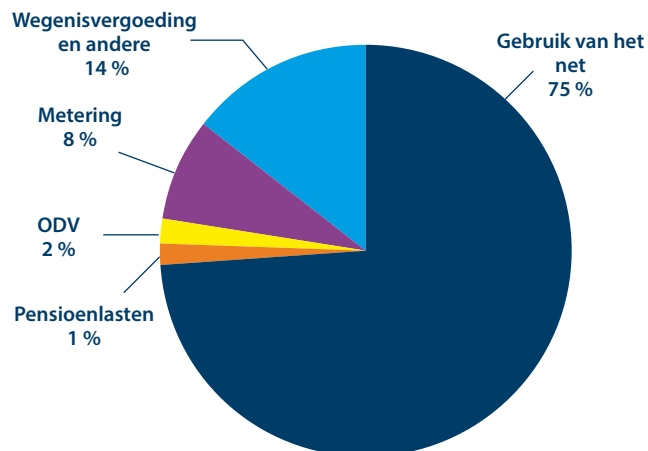
¹⁰ <https://www.brugel.brussels/publication/document/beslissingen/2019/nl/BESLISSING-122bis-goedkeuring-nieuwe-tarieven-ELEK.pdf>

¹¹ De federale bijdrage was een toeslag die tot 31 december 2021 werd geheven op de verbruikte hoeveelheden elektriciteit en gas. De programmawet van 27 december 2021 schrapt de federale bijdragen en verving ze door een speciaal accijnsrecht op elektriciteit en aardgas.

2.7.2 Distributie gas

De onderstaande grafiek toont de uitsplitsing van de distributietarieven gas.

Figuur 18: Ontleding distributietarief - Gas - 12.728 kWh – 2021



Net als bij de elektriciteit neemt de post 'netgebruik' de grootste hap uit het gedeelte distributie (75% in 2021). 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 (€ 38,76 excl. btw voor een jaarlijks verbruik tussen 5.001 en 150.000 kWh in 2021). Het totale vaste gedeelte van een mediane Brusselse verbruiker bedraagt 28% van het totale bedrag van het gedeelte distributie.

Voor gas bedraagt de totale wegenisvergoeding ongeveer € 13 miljoen in 2021. De billijke marge voor dit fluïdum bedraagt in 2021 ongeveer € 15 miljoen. Voor elektriciteit en gas samen bedraagt het totale bedrag van de billijke marge en de wegenisretributie voor 2021 meer dan € 73 miljoen.

Tussen 2020 en 2021 zijn de gastarieven stabiel gebleven.



Tabel 8: Evolutie distributietarieven – Gas 12.728 kWh jaarlijks

In euro excl. btw	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Gebruik van het net	149	156	163	167	168	145	146
Niet-gekapitaliseerde pensioenen	15	14	5	5	5	3	3
ODV	6	6	5	4	3	3	4
Telling	16	15	16	16	16	16	16
Wegenisretributie en dergelijke (VenB, ...)	25	26	28	29	28	27	28
	211	218	216	221	220	195	196

3 BESCHERMING VAN DE HUISHOUDELIJKE VERBRUIKER

In totaal 27,6% van de gezinnen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wordt door een of andere vorm van energiearmoede¹² getroffen. De situatie blijft al verscheidene jaren stabiel.

De Elektriciteits-¹³ en de Gasordonnantie¹⁴ werden opgesteld, en nadien aangepast, met een bijzondere aandacht voor de bescherming van de verbruikers¹⁵.

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

3.1. 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.

3.1.1 Vermogensbegrenzers

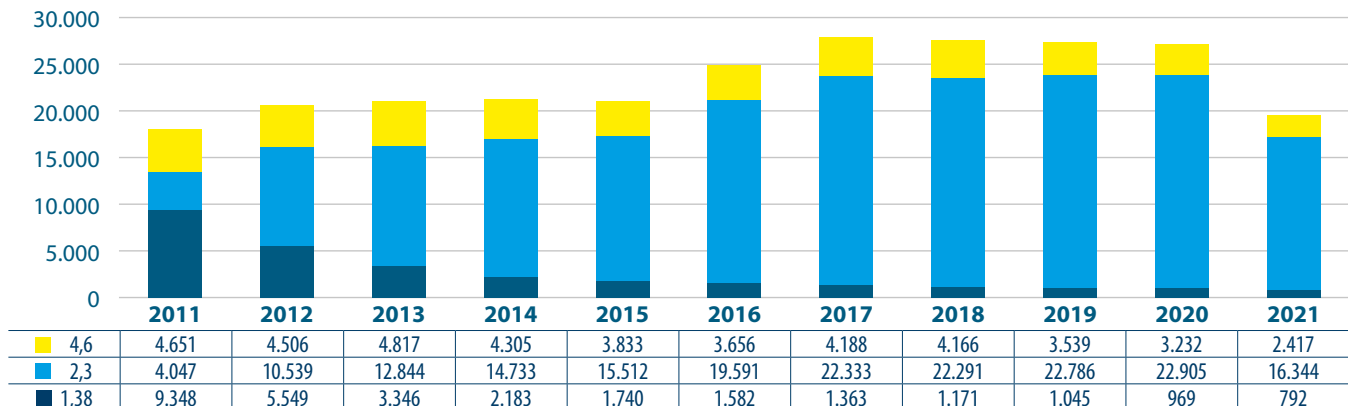
Er moet een begrenzer zijn geplaatst vooraleer een commerciële leverancier een aanvraag tot ontbinding van het contract kan indienen bij het vredegerecht. Deze plaatsing wordt echter geacht te hebben plaatsgevonden nadat de aanvraagprocedure voor de plaatsing correct werd gevolgd door de leverancier.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

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

In 2021 daalde het aantal vermogensbegrenzers in vergelijking met 2020 en bedroeg het op 31 december 19.553 vermogensbegrenzers. Dit betekent dat bij ongeveer 3,5% van de gezinnen op die datum een vermogensbegrenzer was geïnstalleerd.

De sterke daling van het aantal vermogensbegrenzers die in 2021 na 4 jaar stabilisatie werd genoteerd (- 7.553), is toe te schrijven aan twee elementen die zich beide op het

Figuur 19: Aantal vermogensbegrenzers, 2011-2021 (situatie op 31.12 van elk jaar)



Bron: SIBELGA

¹² Er zijn drie vormen van energiearmoede. Meer gedetailleerde uitleg hierover vindt u terug in onze eerdere jaarlijkse rapporten.

¹³ Ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

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

¹⁵ Als bijlage vindt u een samenvatting van de federale en gewestelijke beschermingsmaatregelen.

einde van het laatste kwartaal van 2021 voordeden: het einde van de maatregel die voor het begin van 2022 was aangekondigd en de invoering van de MIG 6, het nieuwe platform voor gegevensuitwisseling tussen leveranciers en DNB's, dat in november 2021 operationeel werd. De module voor de plaatsing van de vermogensbegrenzer werd niet in het nieuwe platform geïntegreerd.

Overigens verwijderde SIBELGA de vermogensbegrenzers bij de gezinnen die hun elektriciteitsfactuur voor de helft hadden aangezuiverd. Zie hierna.

In 2021 hebben de leveranciers de DNB gevraagd om een vermogensbegrenzer te plaatsen bij 13.732 gezinnen. Slechts 8.080 plaatsingen werden daadwerkelijk uitgevoerd. Dit verschil van meer dan 5.652 begrenzers (hetzij 41%) 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.

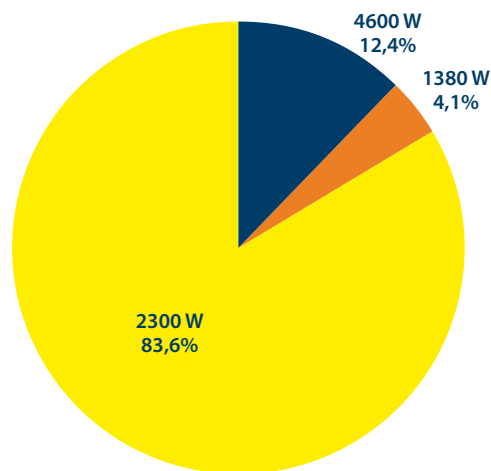
Het is interessant om op te merken dat ongeveer 23% van de klanten van wie de begrenzer na een gedeeltelijke betaling van hun schulden of na de onderhandelingen over een betalingsplan werd afgekoppeld, na een termijn van slechts 30 dagen opnieuw werd aangesloten. Deze situatie kan het gevolg zijn van een nieuw plaatsingsverzoek van de leverancier wegens het niet-naleven van het aflossingsplan dat tussen de partijen werd overeengekomen of wegens de niet-betaling van een nieuwe tussentijdse factuur door de klant.

Tabel 9: Vermogensbegrenzers - aansluiting, loskoppeling en nieuwe aansluiting, 2019-2021

Beschrijving	Aantal plaatsingsaanvragen door de leveranciers	Aantal vermogensbegrenzers aangesloten in de loop van het jaar	Aantal vermogensbegrenzers afgekoppeld in de loop van het jaar	Aantal verhogingen van het vermogen van de begrenzors	Aantal begrenzors opnieuw aangesloten na meer dan 30 dagen
2019	19.379	14.235	14.249	31	2.645
2020	17.877	11.325	11.600	4	1.795
2021	13.732	8.080	14.886	1	1.858

Bron: Sibelga

Figuur 20: Verdeling van het aantal vermogensbegrenzors op 31 december 2021



Bron: Sibelga

De grafiek hierboven toont aan dat 83,6% van de geplaatste begrenzors een vermogen van 2.300 W heeft. 12,4% van de gezinnen beschikt over een zwaardere vermogensbegrenzer van 4.600 W. In de nieuwe elektriciteitsordonnantie wordt niet langer voorzien in een verzwaring van de begrenzer tot 4.600 W.

Overigens stelt 4,1% van de huishoudelijke gezinnen zich tevreden met een begrenzer van 1.380 W 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.

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

3.1.1.1 Plaatsing en verwijdering van begrenzers

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

Tabel 10: Slaagpercentage van de vervangingen/ plaatsingen en de verwijderingen van begrenzers, 2021

	Uitgevoerde verplaatsingen	Uitgevoerde aanvragen	Slaagcijfers
Plaatsingen/ vervangingen	10.866	7.349	67,63 %
Verwijderingen	7.936	7.729	97,39 %

Bron: SIBELGA

Het slaagpercentage voor de verwijdering van de begrenzer (97,39%) ligt hoger dan het slaagpercentage voor de plaatsing (67,63%).

Tabel 11: Gemiddeld aantal bezoeken om de begrenzers te kunnen plaatsen, 2021

Verdeling (in %) van de resultaten voor 2021 voor de activiteit vermogensbegrenzer			
	Gemiddeld aantal bezoeken voor uitgevoerde aanvragen	Gemiddeld aantal bezoeken voor door de leveranciers geannuleerde aanvragen	Gemiddeld aantal bezoeken voor lopende aanvragen
Vervanging/ plaatsing	1,48	1,26	0,17
Verwijdering	1,03	0,02	0,36

Bron: SIBELGA

¹⁶ Gegevens Sibelga.

¹⁷ De voorwaarden voor de toekenning van het statuut van beschermde klant worden in de bijlage toegelicht.

We merken op dat het gemiddelde aantal bezoeken dat nodig is om een begrenzer te kunnen plaatsen, aanzienlijk verbeterd is tegenover de vorige jaren: van 5,1 in 2017 tot 1,48 in 2021.

3.1.1.2 Kostprijs per prestatie

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

De totale kostprijs van de plaatsing en de verwijdering van de begrenzers bedraagt in 2021 € 2.320.490¹⁶.

3.1.2 Beschermde klanten

De gas- en de elektriciteitsordonnantie voorzien in een uitbreiding van het voordeel van het sociaal tarief van de federale staat tot afnemers met een betalingsachterstand die voldoen aan bepaalde voorwaarden en dit vanaf het moment van de ingebrekestelling¹⁷.

3.1.2.1 Follow-up van de beschermde klanten door SIBELGA

SIBELGA factureert alle beschermde klanten tegen het sociaal tarief.

Het aandeel beschermde afnemers dat tot de categorieën begunstigden van het federaal sociaal tarief behoort, bedraagt 27% in 2021 tegenover 35% in 2020. Dit verschil kan worden verklaard door de uitbreiding van het federale sociale tarief tot de Begunstigde van een Verhoogde Tegemoetkoming (BVT), waardoor het aantal begunstigden in het BHG verdubbelde.

3.1.2.1.1 Verdeling van de beschermde klanten bij de noodleverancier

Volgens de gegevens die SIBELGA heeft verzameld, wordt 41% 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.

Voor het overige stellen we op basis van de volgende tabel vast dat:

- 19% van de toekenningen gerelateerd is aan schuldbemiddeling;
- 5% van de toekenningen gebeurt via het RVV-/OMNIO-statuut;
- 1% van de begunstigden het statuut automatisch verkrijgt omdat ze het federale sociaal tarief genieten;
- 2% in aanmerking komt via een collectieve schuldenregeling;
- BRUGEL instaat voor 18% van de statuten van beschermde klanten.

Tabel 12: Oorspronkelijk aanvraagkanaal voor de beschermde klanten per gemeente op 31.12.2021

Gemeenten	Brugel	OCMW	Schuldbe- middeling	BVT	Collectieve schuld- regeling	SST	Corona	TSF	Algemeen totaal	
Anderlecht	30	32	3	4	6		27	2	104	7%
Oudergem	2	2					10		14	1%
Sint-Agatha-Berchem	5	26	7		2		2		42	3%
Brussel/Laken/Neder/Haren	52	264	208	18	7	6	23	2	580	39%
Etterbeek	1	7					2	1	11	1%
Evere	6	13	4	6	2		2		33	2%
Vorst	14	11	2	2			8		37	2%
Ganshoren	10		1				9		20	1%
Elsene	19	24					14		57	4%
Jette	12	38		4	1		12	3	70	5%
Koekelberg	7		5	3					15	1%
Molenbeek	30	77	5	13	5	3	19	2	154	10%
Sint-Gillis	7	72	36	8		6	5		134	9%
Sint-Joost	7			13			9		29	2%
Schaarbeek	27	18		6	1	4	26		82	5%
Ukkel	13	8	2	2	3		21		49	3%
Watermaal-Bosvoorde	5	10	2				1		18	1%
Sint-Lambrechts-Woluwe	9	4					8	1	22	1%
Sint-Pieters-Woluwe	5		8				7		20	1%
Algemeen totaal	261	606	283	79	27	19	205	11	1.491	100%
	18%	41%	19%	5%	2%	1%	14%	1%	100%	

Bron: SIBELGA

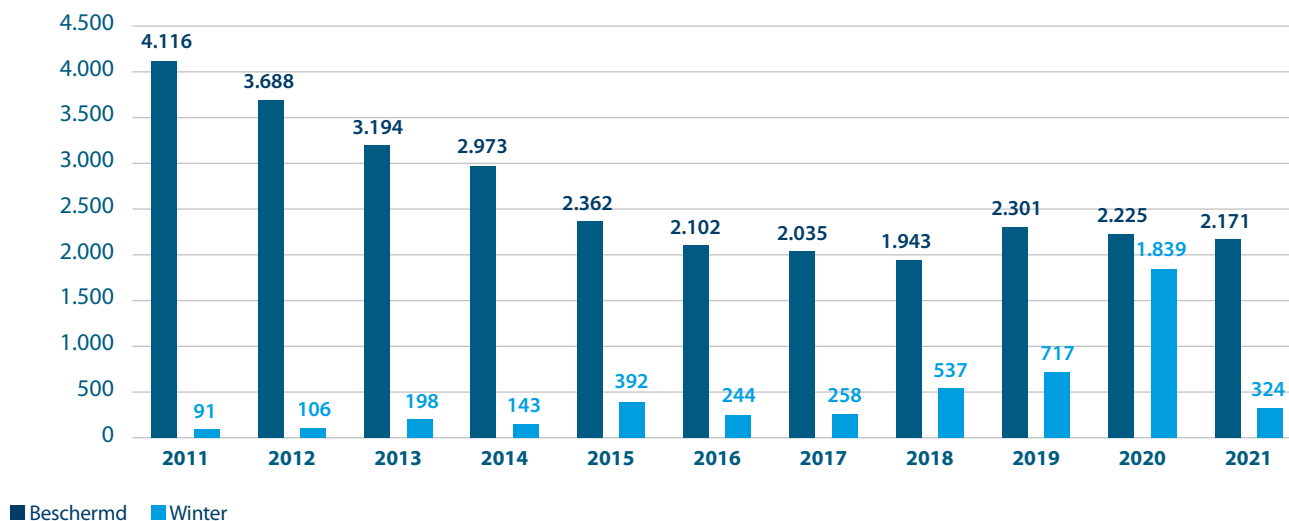
Deze tabel bevat, wat de toekenning van het statuut door BRUGEL betreft, het aantal gezinnen (261) dat voor het eerst bescherming heeft gekregen of voldoet aan de voorwaarden voor de verlenging van hun recht op gewestelijke bescherming.

De beschermde coronaklanten (205) genoten de bescherming via het toekenningskanaal BRUGEL.

Het aantal BVT/OMNIO-gezinnen aan wie het statuut van beschermde klanten werd toegekend, kan als vrij laag worden beschouwd, rekening houdend met het feit dat 27% van de Brusselse gezinnen het BVT-/OMNIO-statuuut geniet¹⁸.

¹⁸ Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad. Welzijnsbarometer, Brussels rapport over armoede 2021.

Figuur 21: Aantal beschermde klanten en winterklanten elektriciteit, 2011-2021



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 tot in 2018. Voor 2019 en 2020 wordt een stijging vastgesteld, gevolgd door een lichte daling in 2021 met een totaal van 2.171 en 1.675 beschermde klanten voor respectievelijk elektriciteit en gas.

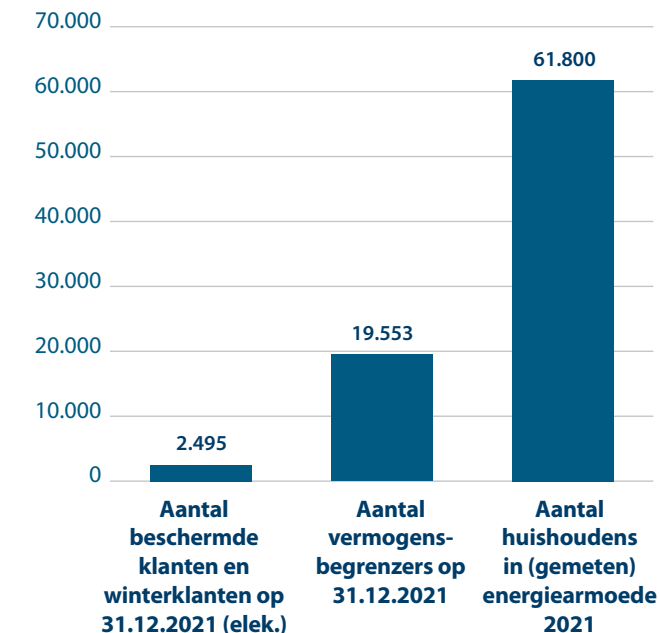
Bovendien merken we op dat de toekenning van het statuut van gewestelijke beschermde klant aan een gezin dat geen federaal sociaal tarief geniet, dat gezin een jaarlijks voordeel kan opleveren van € 1.222¹⁹. Dit bedrag zou gemakkelijk kunnen worden gebruikt om de schuld bij de leverancier af te lossen.

De wanverhouding tussen het gebruik van de gewestelijke bescherming en de sociale situatie van de kwetsbare afnemer is in het licht van de gezondheids crisis in 2020 en 2021 echter zorgwekkend. Normaal gezien had het aantal beschermde klanten sterk moeten stijgen. Dit was niet het geval, ondanks het tijdelijke statuut van beschermde klant in het kader van corona dat BRUGEL vanaf juni 2020 had ingevoerd.

¹⁹ Op basis van een gemiddeld verbruik van 23.260 kWh aan gas en 3.500 kWh aan elektriciteit, jaar 2021

3.1.2.1.2 Aantal potentiële beschermde klanten

Figuur 22: Vergelijking van het aantal beschermde klanten en het aantal gezinnen in energiearmoede



Bron: BRUGEL en Koning Boudewijnstichting

Zoals in eerdere jaren al werd aangegeven, 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.

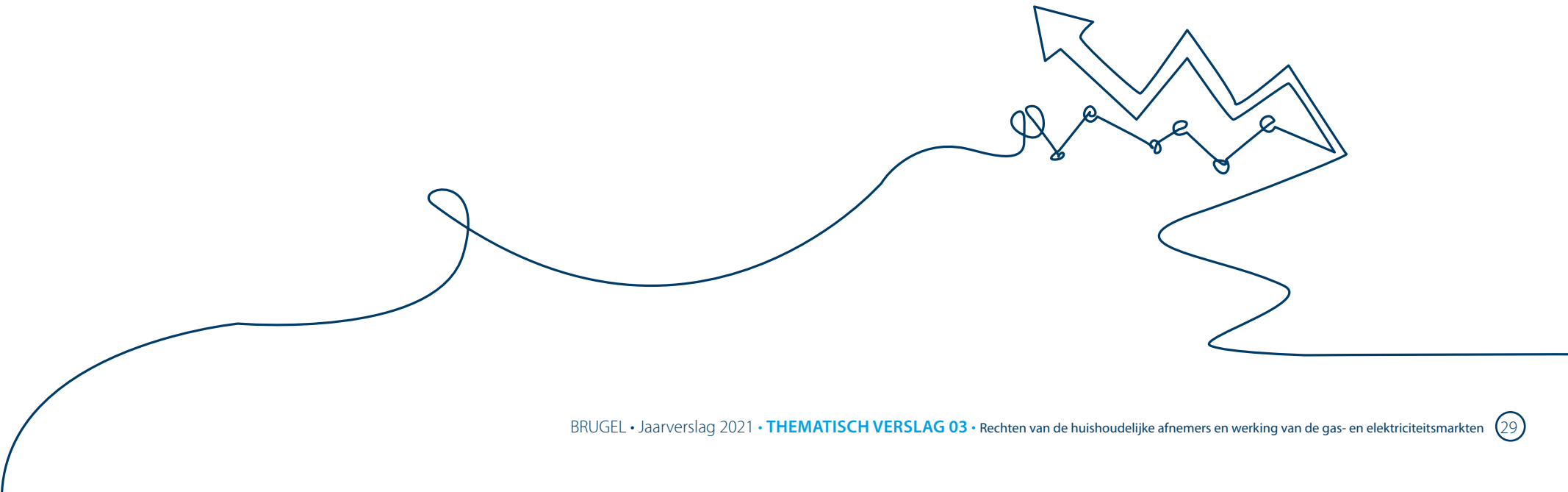
3.1.2.2 Kosten van de dienst 'Beschermden Klanten' van SIBELGA

Globaal genomen bedragen de effectieve uitgaven van de ODV voor 'beschermden klanten' – deze uitgaven worden gedragen door SIBELGA en vervolgens doorgerekend aan de laagspanningsverbruikers – en dit voor elektriciteit en gas, € 1.994.900, waarvan het grootste deel naar personeelskosten (43%) en de indirecte kosten (34%) gaat.

Tabel 13: Kosten van de activiteit van het beheer van beschermden en winterklanten in 2021 (in duizend euro)

	Jaarbudget 2021			Gerealiseerd eind 2021					
	Elektr.	Gas	Totaal	Elektr.	% budget	Gas	% budget	Totaal	% budget
Personeel	579,3	311,9	891,2	558,7	96,4%	300,8	96,4%	859,5	96,4%
Rechtstreekse werkingskosten en invorderingskosten	168,4	90,7	259,1	102,4	60,8%	131,1	144,5%	233,4	90,1%
Onrechtstreekse kosten	451,7	243,2	694,9	446,7	98,9%	240,6	98,9%	687,3	98,9%
Projecten beschermden klanten	156	84	240	139,6	89,5%	75,1	89,5%	214,7	89,5%
Totaal	1.355,4	729,8	2.085,2	1.247,4	92,0%	747,6	102,4%	1994,9	95,7%

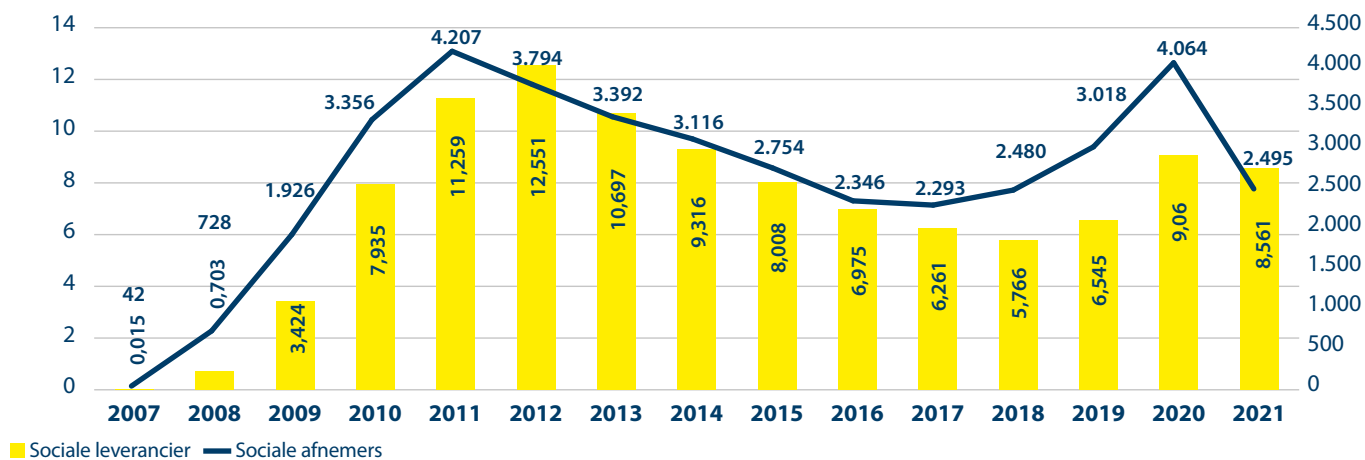
Bron: Sibelga



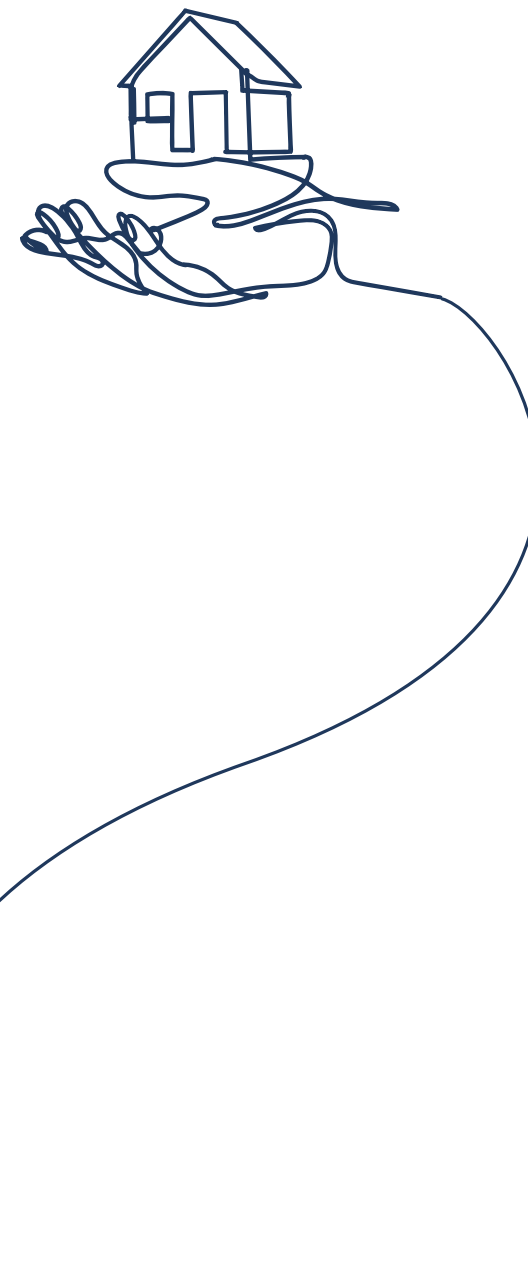
3.1.2.3 Evolutie van de sociale levering

SIBELGA leverde in 2021 als noodleverancier 8.561 MWh elektriciteit aan de beschermde klanten en aan de winterklanten, vergeleken met 9.060 MWh in 2020, wat overeenstemt met een daling van ongeveer 6%. Ook het aantal beschermde klanten neemt af, met 2.495 klanten in 2021, tegenover 4.064 in 2020.

Figure 23 : Evolutie van de sociale levering elektriciteit, 2007-2021



Bron: BRUGEL



3.1.2.3.1 De schulden van 'beschermden' bij SIBELGA

SIBELGA maakt het onderscheid tussen de schulden van de 'actieve' klanten, namelijk zij die worden bevoorraden onder het stelsel van 'Brusselse beschermden', 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.

In 2021 had 57,67% van de 'actieve' beschermden schulden bij de noodleverancier, tegenover 46,3% in 2020.

Het gemiddelde onbetaalde bedrag van de actieve klant bedraagt in 2021 € 245 tegenover € 184 in 2020, wat overeenstemt met een stijging met 34% tussen beide perioden.

Tabel 14: Schuldenlast van de afnemers die worden of werden bevoorraden door SIBELGA

	Type	# klanten	% klanten	Waarde	Gem. per klant
Onbetaalde facturen beschermden actief in 2021					
Onbetaald < 15 €	Elektriciteit	156	7,19%	1.058 €	7 €
	Gas	114	6,81%	746 €	7 €
	Totaal < 15 €	270	7,02%	1.804 €	7 €
Onbetaald > 15 €	Elektriciteit	1.174	54,08%	384.573 €	328 €
	Gas	774	46,21%	158.138 €	204 €
	Totaal > 15 €	1.948	50,65%	542.711 €	279 €
Totaal		2.218	57,67%	544.515 €	245 €

Bron: SIBELGA

²⁰ De gedetailleerde procedure voor de toekenning van het statuut van beschermden klant door BRUGEL vindt u als bijlage.

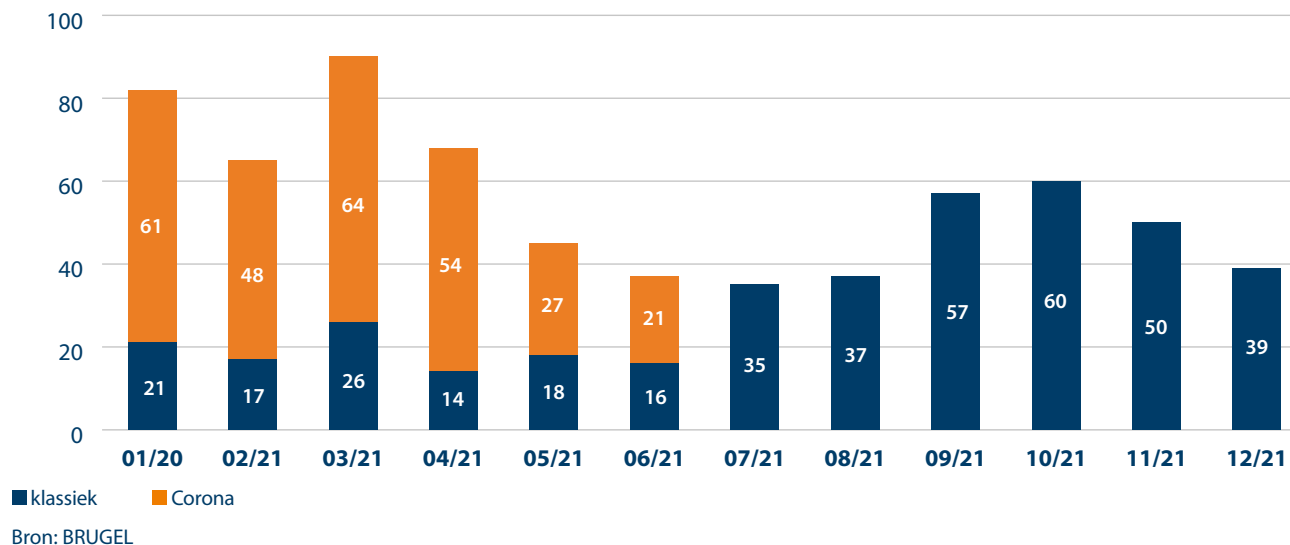
²¹ U kunt de periodieke statistieken van de beschermden klant bij BRUGEL raadplegen op onze site 'Dashboard beschermden klanten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest' https://www.brugel.brussels/nl_BE/documents/statistics/rechercher

3.1.2.4 Beheer van de dienst beschermden klanten bij BRUGEL

In 2021 ontving BRUGEL 665 statuutaanvragen²⁰ tegenover 642 in 2020. Hoewel de stijging tussen beide perioden beperkt is, is ze toch vrij hoog in vergelijking met het jaar 2019, toen 280 aanvragen werden geregistreerd²¹.

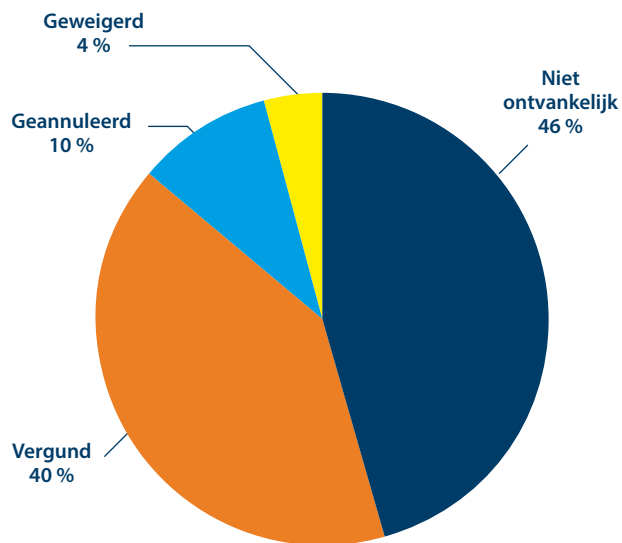
Men stelt vast dat de meeste toekenningsaanvragen rechtstreeks door de klanten aan BRUGEL worden gericht.

Figuur 24: Aantal aanvragen voor het statuut van beschermden klant per maand in 2021



Deze aanvragen hebben tot de volgende beslissingen geleid:

Figuur 25: Beslissing van BRUGEL over het statuut van beschermde klant, 2021



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).

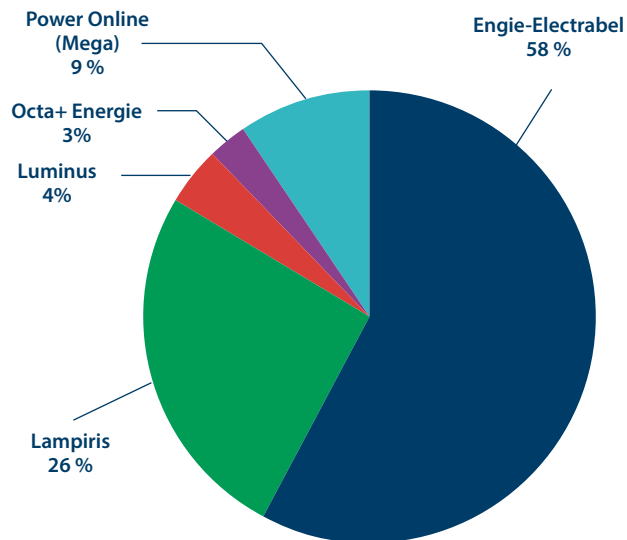
Toegekend: Volledige dossiers die voldoen aan de criteria van het besluit van 4 oktober 2007, wat de toekenning van het statuut van beschermde klant door BRUGEL met zich meebrengt.

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.

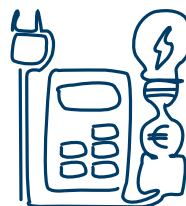
Overdracht SIBELGA: De aanvraag wordt rechtstreeks aan SIBELGA gericht omdat het gezin aan de voorwaarden voldoet om onmiddellijk het statuut te krijgen (bijvoorbeeld: begunstigde van het SST).

Figuur 26: Toekenning van het statuut van beschermde klant van BRUGEL per leverancier, 2021

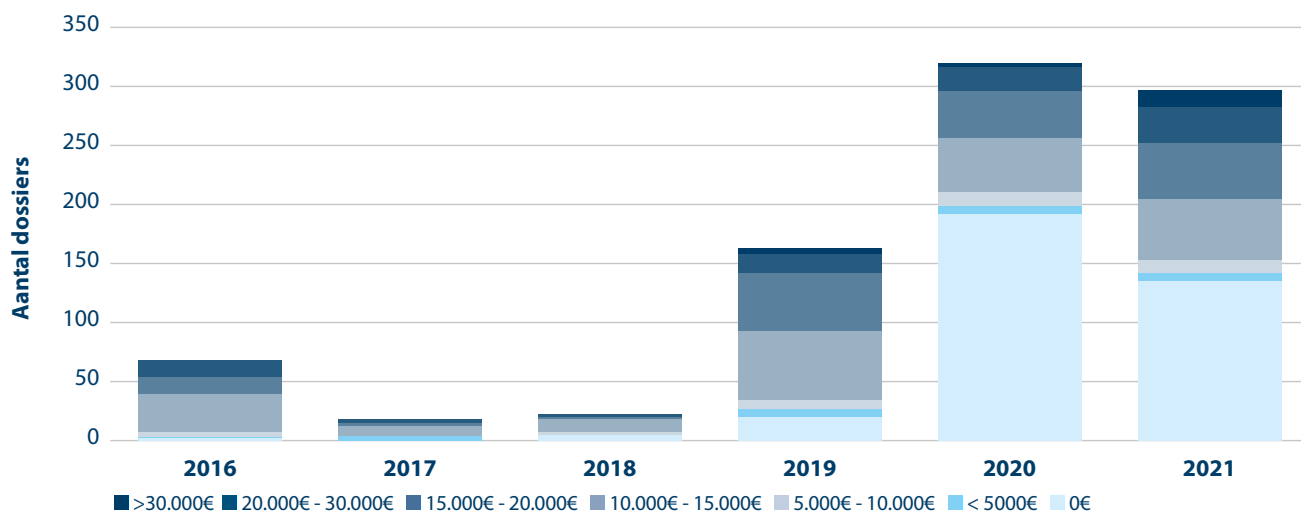


Bron: BRUGEL

We stellen vast dat de herkomst van de klanten per leverancier exact dezelfde trends volgt als de marktaandeelen.



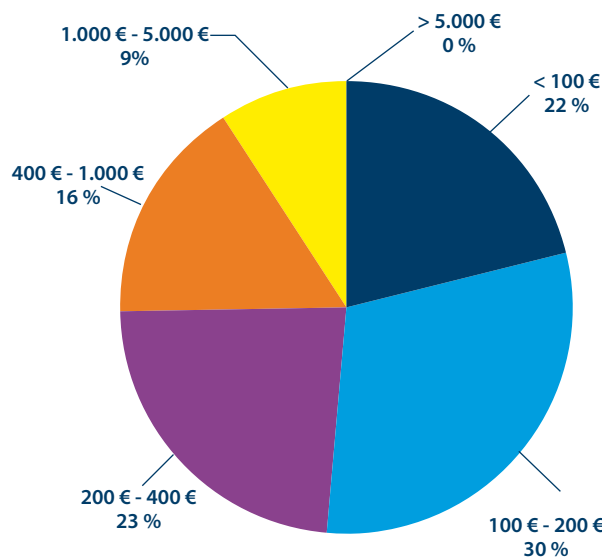
Figuur 27: inkomsten van de gezinnen die het statuut van beschermde afnemer hebben verkregen, 2016-2021



Bron: BRUGEL

Op de vorige figuur zien we een duidelijke trend in de richting van een stijging van de inkomens van de gezinnen aan wie in 2021 het statuut van beschermde klant werd toegewezen. De aanvragers hebben een belastbaar inkomen van meer dan € 20.000 per jaar - een inkomen dat ze halen uit professionele activiteiten - terwijl we van 24 aanvragen in 2020 gegaan zijn naar 45 aanvragen in 2021, hetzij een stijging met 88% voor deze inkomensschijf²².

Figuur 28: Bedrag van de schuld per schijf, 2021

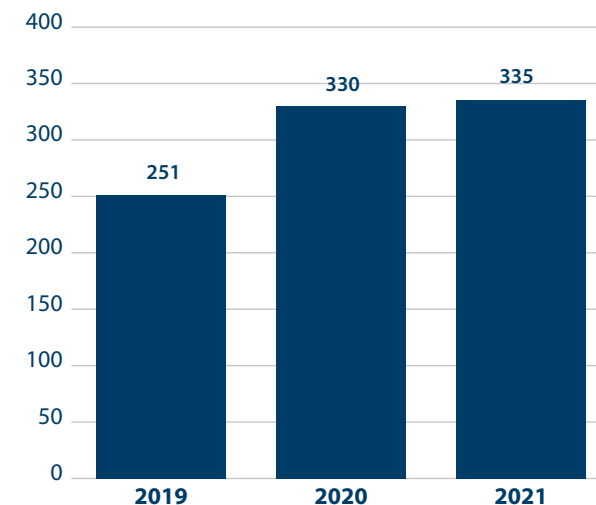


Bron: BRUGEL

De meeste beschermde klanten (53%) hebben € 100 tot € 400 schulden bij een leverancier. We stellen overigens vast dat 16% 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 een inkomen dat overeenstemt met de sociale uitkeringen. Ten slotte heeft 9% 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 bij zijn leverancier af te betalen.

Figuur 29: Aantal aangenomen oproepen in verband met een aanvraag voor het statuut van beschermde klant, 2019-2021



Bron: BRUGEL

22 Microsoft Power BI

Het feit dat BRUGEL over een gratis 0800-nummer beschikt, speelt een rol in de frequentie van de oproepen. Zoals uit de grafiek hierboven blijkt, blijft het aantal ontvangen oproepen stijgen met in 2021 335 geregistreerde 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.

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 om het aantal dossiers met stilzwijgende weigering te verminderen. Merk op dat de gemiddelde duur van de behandeling van een volledig dossier door de diensten van Brugel in 2021 3,6 dagen bedraagt.

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 beschermde 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.

3.1.3 Winterbevoorrading

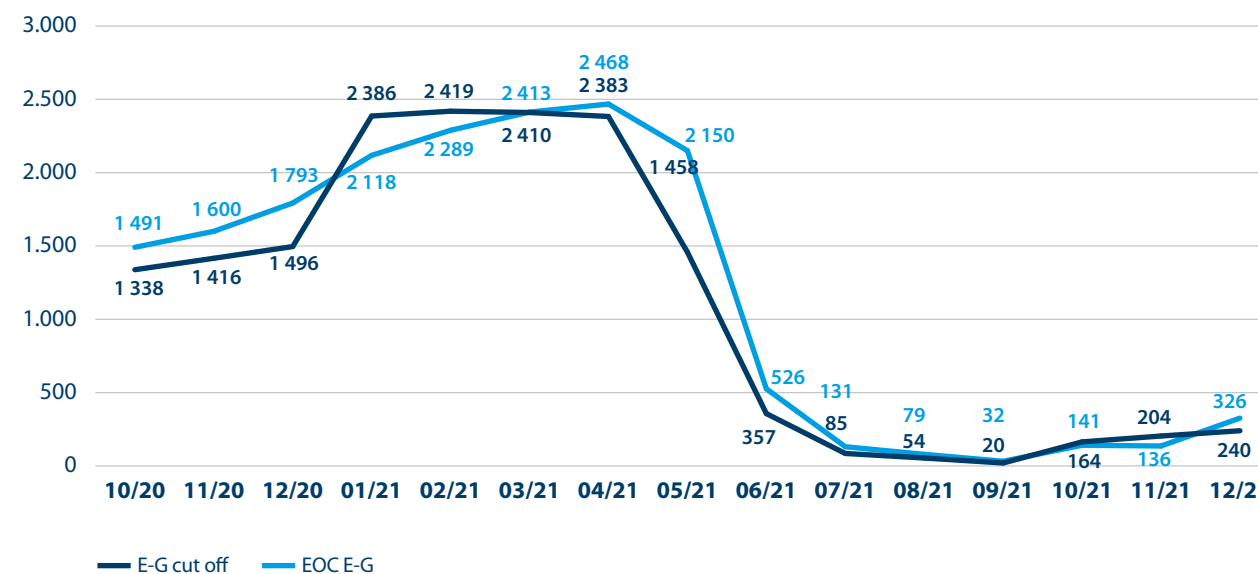
Ter herinnering: de afsluiting van een huishoudelijke klant die is toegestaan door een vrederechter of die plaatsvindt op het einde van het contract, mag niet worden uitgevoerd tussen 1 oktober en 31 maart. De noodleverancier moet instaan voor de continuïteit van de bevoorrading tot 31 maart en tegen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

Eind 2021 voorzag SIBELGA 566 gezinnen van elektriciteit en gas. Dit cijfer ligt duidelijk lager dan in 2020, toen er 3.289 gezinnen werden bevoorrad. Ter herinnering: in 2020 en ten gevolge van de coronacrisis werd de winterperiode uitgebreid tot de volledige zomerperiode, waardoor de

facto elke afsluiting in 2020 verboden was. 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. Men kan zich vragen stellen over de door SIBELGA gedragen kosten. Sommige leveringspunten blijven ten laste van de noodleverancier tijdens de volledige zomerperiode. Toch moet dit worden gerelativeerd. Die winterpunten werden immers grotendeels 'achtergelaten' door hun gebruikers ten gevolge van een verhuizing.

Figuur 30: Evolutie van het aantal winterklanten voor elektriciteit en gas, oktober 2020 tot december 2021



Bron: SIBELGA

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.

In het verleden kon het systeem de klant aanmoedigen om bij de sociale leverancier te blijven tot op het einde van de winterperiode, maar sinds de winterperiode 2018/2019 heeft SIBELGA een meer geïndividualiseerd proces ingevoerd. De maatschappij 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.

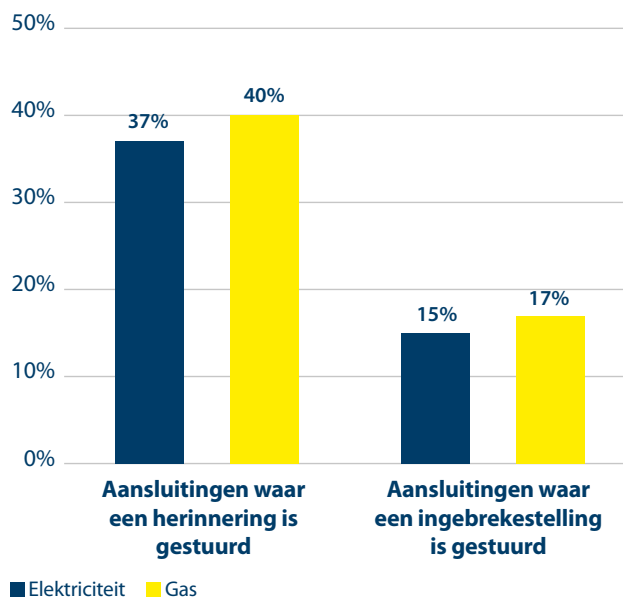
Ter herinnering: de rechten en de plichten van een beschermde klant verschillen van die van een winterklant. De eerste wordt door SIBELGA bevoorradt als gevolg van zijn schulden bij zijn leverancier en het feit dat hij voldoet aan de criteria voor kwetsbaarheid, wat hij kan bewijzen op administratief en/of financieel vlak om dit statuut te genieten. Bovendien wordt deze beschermde klant gedurende de volledige beschermingsperiode 'gevolgd' tijdens de afbetaling van zijn schulden bij zijn commerciële leverancier en wordt hij aan sancties onderworpen als hij niet betaalt. De winterklant daarentegen wordt bevoorradt tegen het sociale tarief, zonder dat hij een statuut hoeft aan te vragen, aan bepaalde kwetsbaarheidscriteria hoeft te voldoen of zelfs zijn schulden hoeft af te betalen bij zijn oude leverancier; het enige criterium - dat overigens in hoge mate van het toeval afhangt - is de datum waarop de afsluiting zou plaatsvinden.

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

3.2. 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 in de Elektriciteits- en de Gasordonnantie zijn bepaald²³.

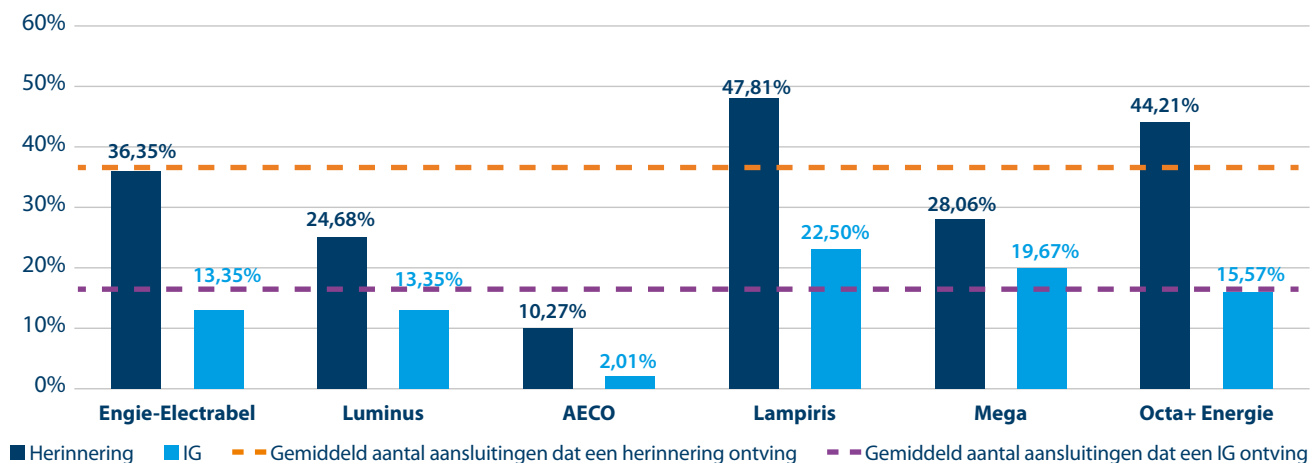
Figuur 31: Aandeel klanten dat een aanmaning/ ingebrekestelling (IG) heeft ontvangen voor elektriciteit en voor gas, 2021



Bron: BRUGEL



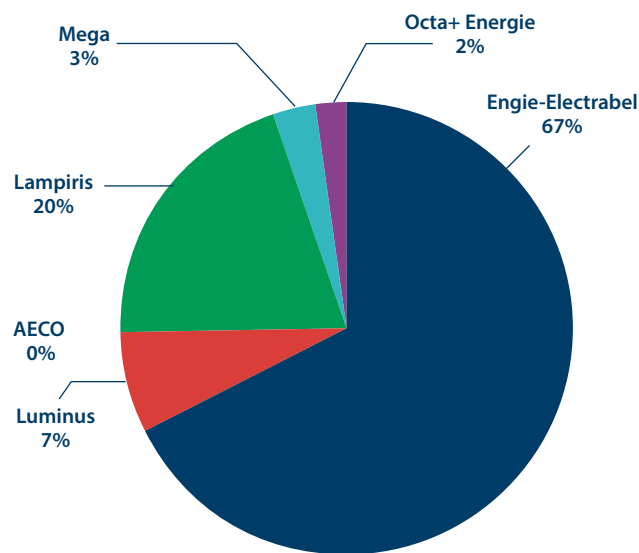
Figuur 32: Aandeel huishoudelijke afnemers die minstens één aanmaning/ingebrekestelling (IG) hebben ontvangen voor elektriciteit, 2021



Bron: BRUGEL

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.

Figuur 33: Aandeel huishoudelijke afnemers die het SST genieten per leverancier, 2021



Bron: BRUGEL

3.2.1 Klanten met betalingsachterstand

In 2021 hadden 51.944 actieve klanten een schuld openstaan bij hun leverancier, wat overeenstemt met 10% van de huishoudelijke afnemers. Dit aantal ligt hoger dan in 2020, toen het aandeel van de huishoudelijke afnemers met een betalingsachterstand 8% bedroeg. Dit is voornamelijk toe te schrijven aan de gevolgen van de gezondheids crisis, waarbij de economische situatie een impact heeft gehad op het vermogen van de gezinnen om hun facturen op tijd te betalen.

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.

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

Hieronder vindt u een overzicht van de bedragen van de openstaande schulden bij de leveranciers op 31 december 2021.

Bij de actieve klanten zien we in 2021 een stijging van het aantal klanten met betalingsachterstand voor beide energiestromen (54.944 voor elektriciteit en 36.567 voor gas) in vergelijking met 2020 (44.856 voor elektriciteit en 31.843 voor gas). Die stijgende trend tussen beide perioden stellen we ook vast in het gemiddelde bedrag van de schuld per klant, die van € 269 naar € 271 stijgt voor elektriciteit en van € 301 tot € 327 voor gas.

Wat de niet-actieve klanten betreft, is de trend veeleer stijgend voor het aantal klanten, terwijl het gemiddelde bedrag van de schuld daalt. Voor elektriciteit tellen we 71.906 inactieve klanten en een gemiddelde schuld van € 489 in 2021 tegenover 47.780 klanten en een schuld van € 585 in 2020. Voor gas tellen we 52.784 inactieve klanten en

een gemiddelde schuld van € 573 in 2021 tegenover 37.700 klanten en een schuld van € 690 in 2020.

Ter herinnering: een inactieve klant is een klant met een schuld bij een leverancier, die niet langer in de portefeuille van die leverancier is opgenomen.

Tabel 15: Totaal verschuldigde bedragen aan de leveranciers op 31.12.2021

	Elektriciteit	Gas
Aantal actieve klanten met schulden	54.944	36.567
Actieve klanten- Verschuldigd bedrag	14.904.262 €	11.956.586 €
Gemiddeld bedrag per actieve klant	271 €	327 €
Aantal inactieve klanten met schulden	71.906	52.784
Inactieve klanten- Schuldbedrag dat niet naar oninbare vorderingen werd overgedragen	35.151.380 €	30.270.205 €
Gemiddeld bedrag per inactieve klant	489 €	573 €

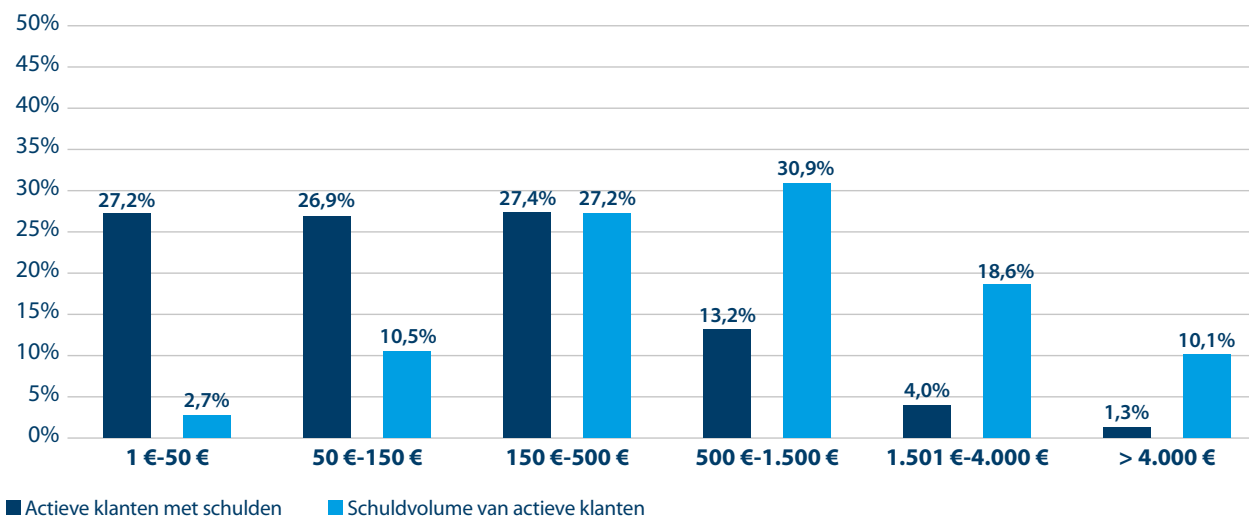
Bron: de leveranciers in het BHG

Wat de bedragen betreft, stellen we vast dat 54% van de klanten voor minder dan € 150 achterstand heeft voor de elektriciteitsfactuur. Dit betekent dat de grote meerderheid van de klanten een betalingsachterstand heeft die lager ligt dan het gemiddelde dat tijdens het jaar wordt vastgesteld.

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

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

Figuur 34: Volume schulden per aantal betrokken actieve klanten voor elektriciteit, 2021



Bron: de leveranciers in het BHG en Sibelga

Het grootste gedeelte van de schulden is geconcentreerd bij een beperkt aantal klanten. Concreet stellen we vast dat 5,3% van de afnemers verantwoordelijk is voor 28,7% van het totale schuldbedrag.

Overigens stellen we vast dat 60% van de totale schuld bij 18,5% van de klanten is geconcentreerd, met bedragen van meer dan € 500.

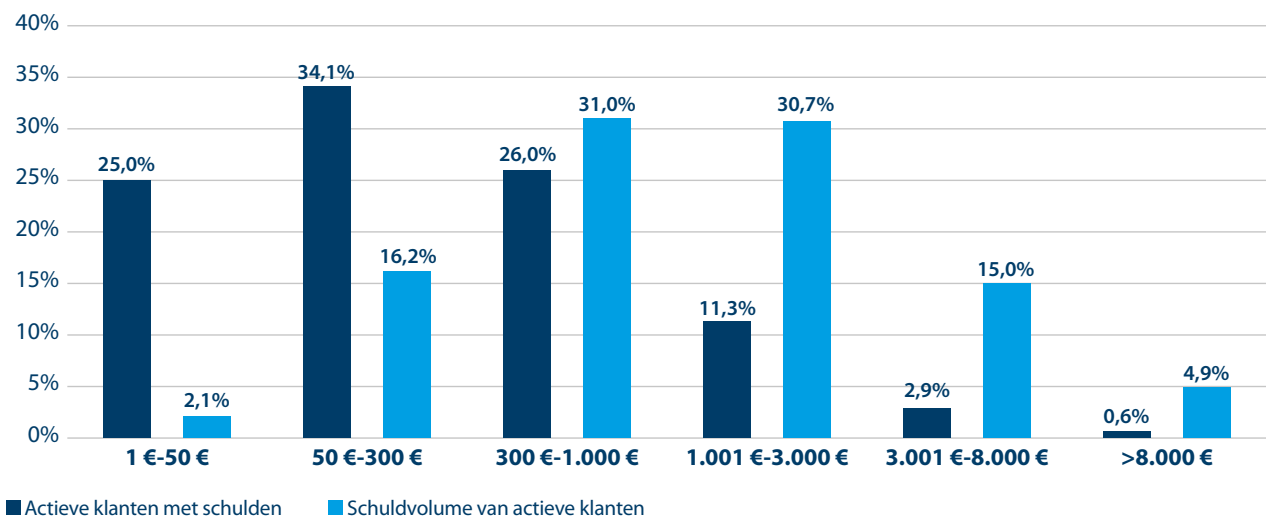
De schulden zijn voor meer dan de helft geconcentreerd in de segmenten van klanten met schulden van € 500 tot meer dan € 4.000.

De situatie is onveranderd gebleven ten opzichte van 2020, terwijl de hoge schulden duidelijk blijven toenemen!

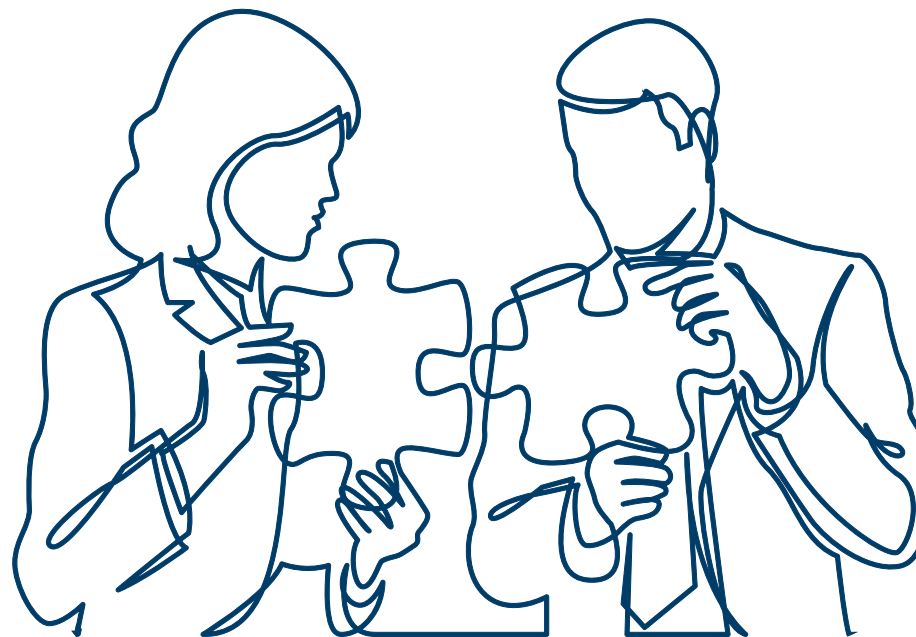
Omdat de bedragen van de schulden voor gas in het algemeen hoger zijn dan de schulden voor de elektriciteitsfactuur, werd beslist om verschillende schuldenschijsen op te stellen per energietype.

We stellen vast dat 59% van de actieve klanten een schuld van minder dan € 300 heeft, wat - net als bij de elektriciteit - onder het gemiddelde schuldbedrag ligt. Overigens is 15% van de klanten goed voor 51% van het totale schuldvolume met bedragen tussen € 1.000 tot meer dan € 8.000. De situatie is dus vergelijkbaar met wat we voor elektriciteit hebben vastgesteld: een grote concentratie in de hoge schuldenschijsen en een bedrag dat is gestegen ten opzichte van 2020.

Figuur 35: Schuldvolume per aantal betrokken actieve afnemers voor gas, 2021



Bron: BRUGEL

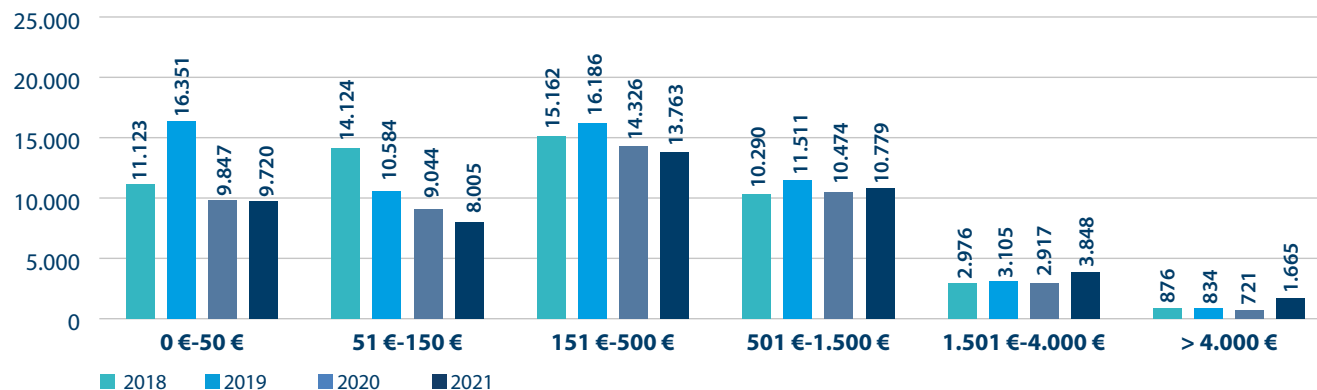


Beide grafieken hieronder geven het aantal inactieve klanten weer, evenals de gecumuleerde schuldbedragen van de inactieve klanten voor de periode van 2018 tot 2021 voor elektriciteit.

Ook hier is het grootste deel van de schulden geconcentreerd in de hoogste segmenten, namelijk schulden van meer dan € 500. We stellen in 2021 meer bepaald ten opzichte van de voorgaande jaren een opmerkelijke stijging vast van de schuldbedragen van meer dan € 4.000 bij 1.663 inactieve klanten.

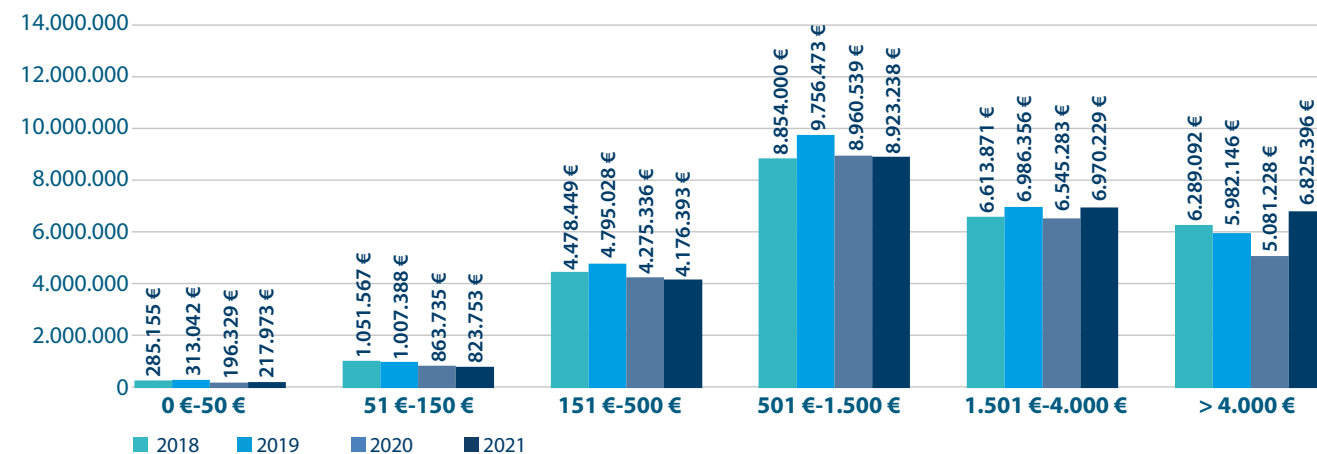
We kunnen overigens moeilijk besluiten dat de klanten hun schuld gedeeltelijk hebben terugbetaald wanneer we weten dat de leveranciers, zowel de commerciële leveranciers als de noodleverancier, een gedeelte van deze schulden bij oninbare vorderingen kunnen onderbrengen.

Figuur 36: Inactieve klanten per schijf voor elektriciteit, 2018-2021



Bron: BRUGEL

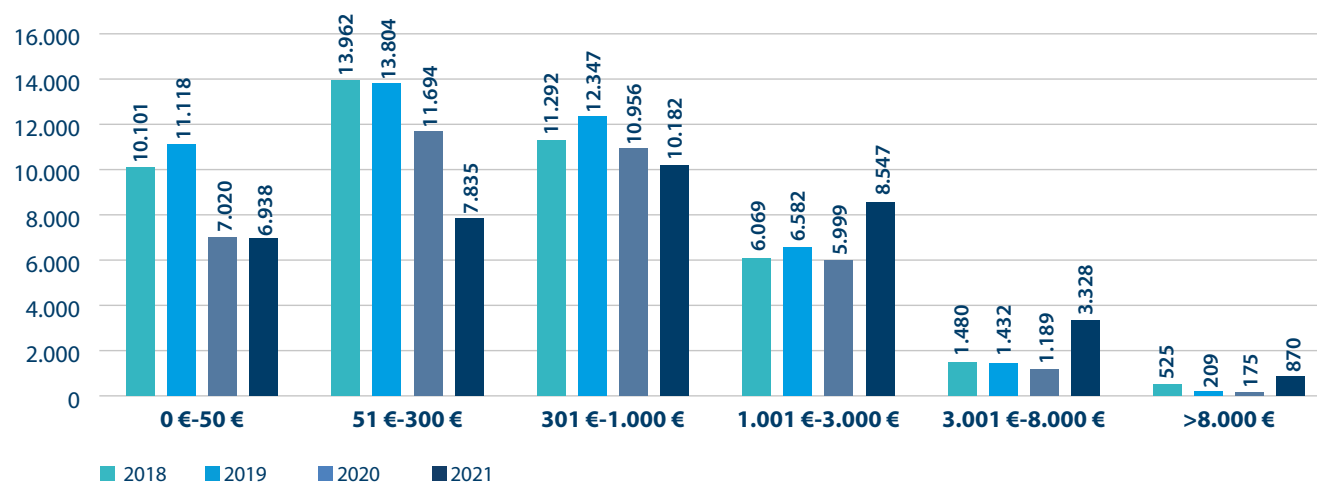
Figuur 37: Gecumuleerde schuldenlast van de inactieve afnemers voor elektriciteit, 2018-2021



Bron: BRUGEL

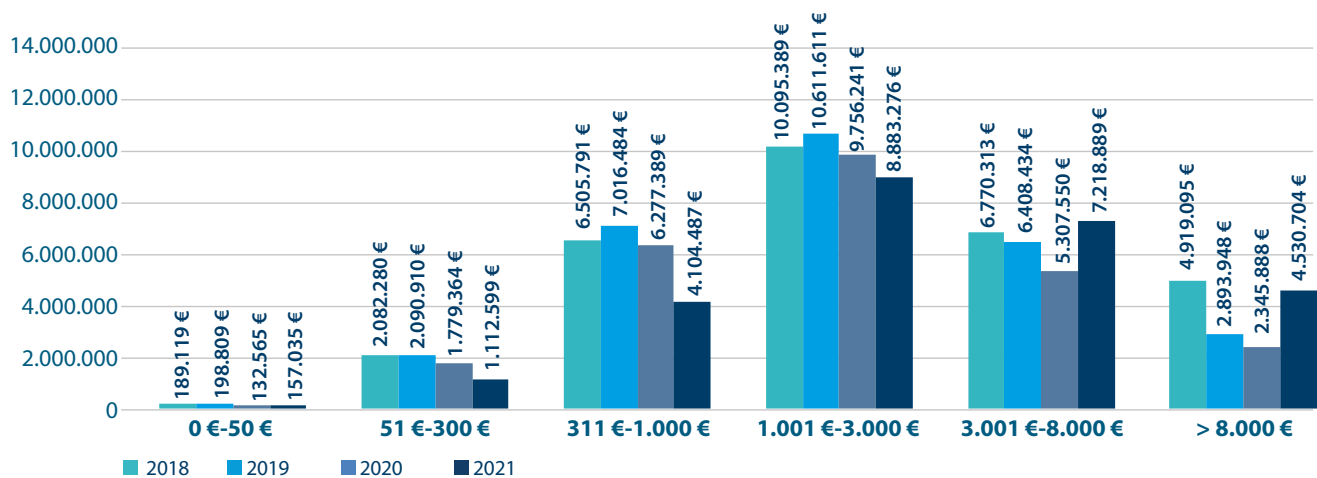
Zoals voor de actieve klanten werden de schuldsegmenten voor gas aangepast en verhoogd ten opzichte van de segmenten elektriciteit. Ook hier stellen we vast dat het grootste gedeelte van de schuld geconcentreerd is in de hoogste segmenten, wat begrijpelijker lijkt aangezien een bepaald aantal klanten met schulden hun leverancier moet verlaten wanneer deze laatste een procedure tot ontbinding van het contract opstart op het ogenblik waarop de schuld is opgelopen en nog moeilijk kan worden terugbetaald.

Figuur 38: Inactieve klanten per schijf voor gas, 2018-2021

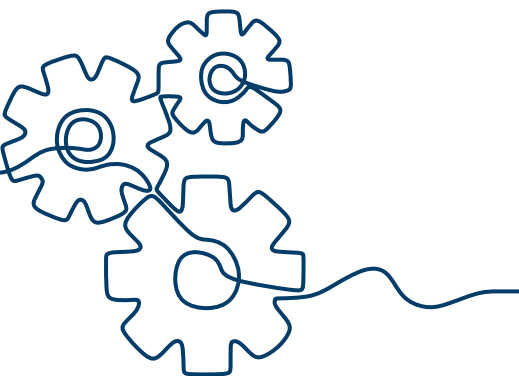


Bron: BRUGEL

Figuur 39: Gecumuleerde schuldenlast van de inactieve afnemers per drempelwaarde voor gas, 2018-2021



Bron: BRUGEL

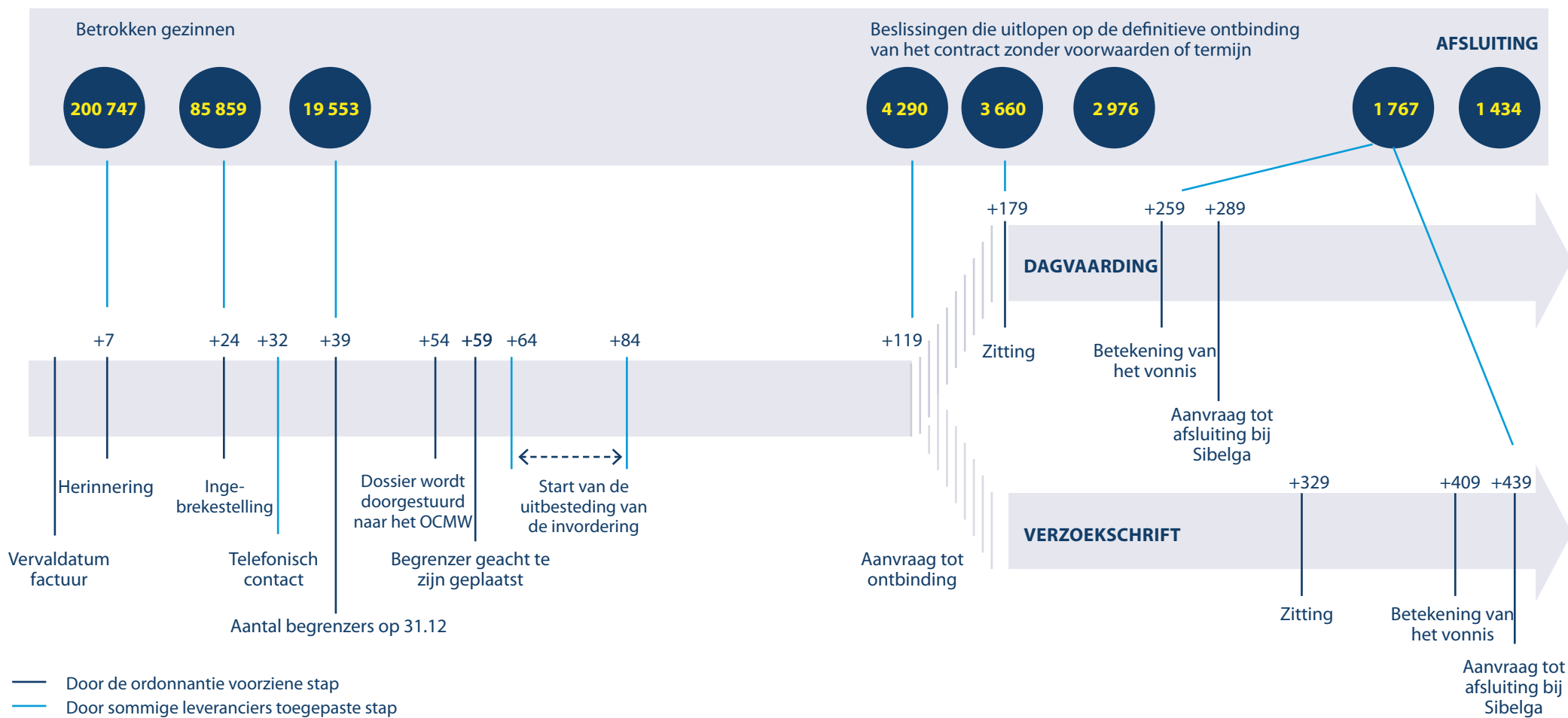


3.2.3 Afsluiting van de elektriciteits- en gasvoorziening

De volgende figuur geeft de hele vorderingsprocedure weer die de afsluiting voorafgaat en het aantal betreffende gezinnen.



Figuur 40: De invorderingsprocedure in fasen en het aantal betrokken gezinnen voor elektriciteit, 2021



Bron: Sibelga en leveranciers in het BHG

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

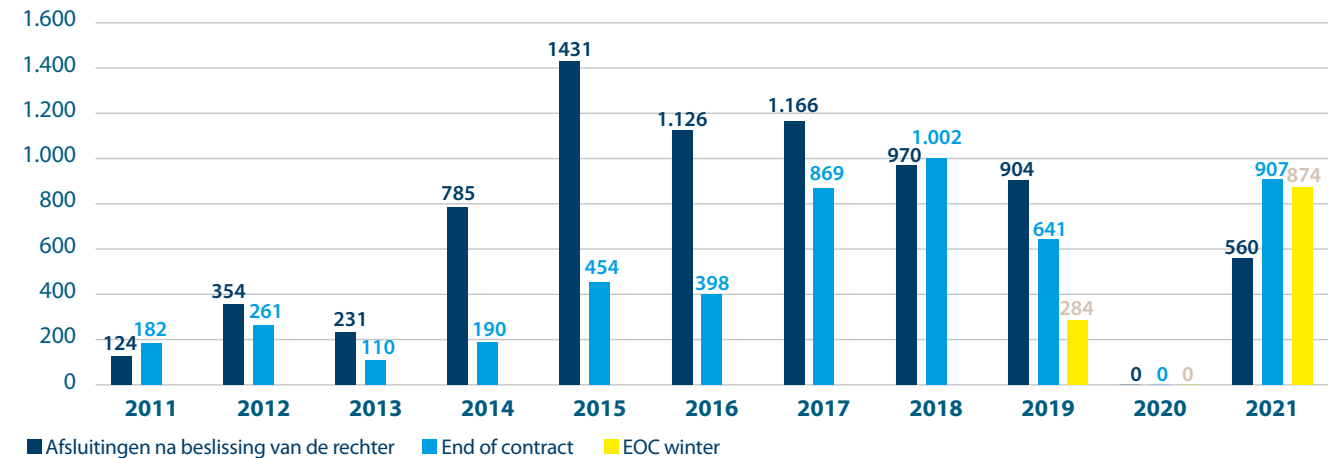
Het aantal afsluitingen van huishoudelijke afnemers dat werd aangevraagd door de leveranciers bij SIBELGA en volgde op een beslissing van de vrederechter en na een End of Contract (EOC) bedraagt 2.341 gevallen.

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 vredegerrecht 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 vredegerrecht.

Concreet betekent dit dat een klant met een schuld van € x (het bedrag varieert van leverancier tot leverancier), 3 tot 6 maanden vóór het einde van zijn contract binnen de termijn een aangetekende brief zal ontvangen 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 toch afgesloten, onder wie de meest kwetsbare klanten.

Figuur 41: Aantal afsluitingen na beslissing van de vrederechter en aantal afsluitingen in het kader van een 'End of Contract', 2011-2021



Bron: Sibelga

Deze figuur geeft drie afsluitingsgevallen weer: de afsluiting na een beslissing van de vrederechter (560), naar aanleiding van een beëindiging van een contract door de leverancier (907) en naar aanleiding van een einde contract geïnitieerd door SIBELGA op het einde van de winterperiode (874).

3.2.3.2 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:

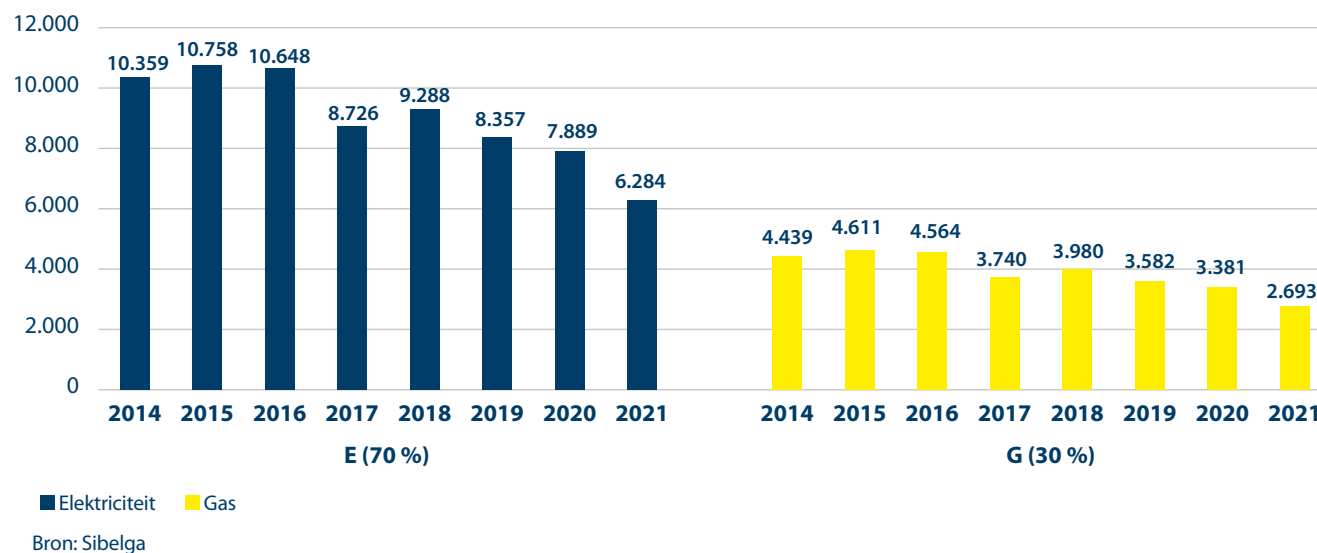
- de afnemer ontbindt het leveringscontract vanaf de datum van de verhuizing;
- de afnemer sluit een contract af met een andere leverancier vanaf de datum van de verhuizing;
- de afnemer verhuist naar een ander gewest;
- de afnemer trekt in bij een andere afnemer die reeds een leveringscontract heeft.

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 MoZA²⁴-procedure in werking gesteld, die tot de volgende afsluitingen kan leiden (zie figuur hiernaast).

Figuur 42: Aantal energieafsluitingen naar aanleiding van een MOZA voor elektriciteit (E) en gas (G), 2014-2021²⁵



De gegevens die ons door de netbeheerder werden meegedeeld, kunnen niet per energietype worden opgesplitst. 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.

De cijfers van 2021 laten een grote daling zien van het aantal afsluitingen met betrekking tot dit scenario. De daling bedraagt 20% in 2021 in vergelijking met 2020, rekening houdend met beide energiestromen. Deze evolutie beantwoordt aan de doelstellingen van BRUGEL, dat zich bewust is van de negatieve impact van deze afsluitingen op het gezin in het bijzonder en op de markt in het algemeen en dat daarom in overleg met de actoren werkt aan de verbetering van de procedures die met dit scenario gepaard gaan.

24 Move Out Zonder Afspraak

25 De cijfers over 2021 hebben betrekking op de periode van 1 januari tot 31 oktober.

3.2.3.3 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 om 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 2021 door de leveranciers werd toegekend voor elektriciteit en gas.

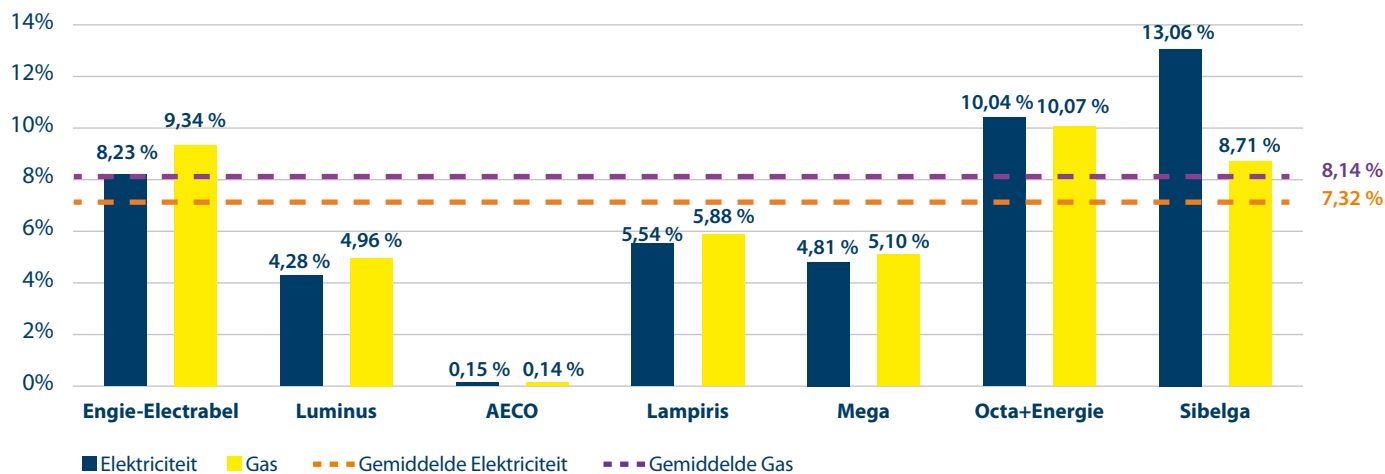
Voor elektriciteit hebben de leveranciers in 2021 gemiddeld aan 7,3% van de huishoudelijke afnemers een afbetalingsplan voor elektriciteit toegekend en aan 8,1% voor gas. Dit is een daling ten opzichte van de percentages die in 2020 werden vastgesteld, toen 8,13% voor elektriciteit en 9,13% voor gas werden genoteerd.

Er zijn grote verschillen tussen de leveranciers wat de gemiddelde bedragen van de afbetalingsplannen van de actieve en inactieve afnemers betreft. Dat verschil is het

resultaat van het beleid dat elke leverancier voert voor de recuperatie van vorderingen. Sommige leveranciers staan langdurige afbetalingsplannen toe; andere wenden zich meteen tot het vreedegerecht of opteren voor de niet-verlenging van het contract.

Bij SIBELGA stellen we een grote variatie vast tussen 2020 en 2021. Het percentage huishoudelijke afnemers met een afbetalingsplan bedraagt in 2021 13,1% voor elektriciteit en 8,7% voor gas ten opzichte van respectievelijke 7,3% en 5,4% in 2020.

Figuur 43: Aantal toegekende afbetalingsplannen voor elektriciteit en gas (uitgedrukt per leverancier en in % van de huishoudelijke afnemers), 2021

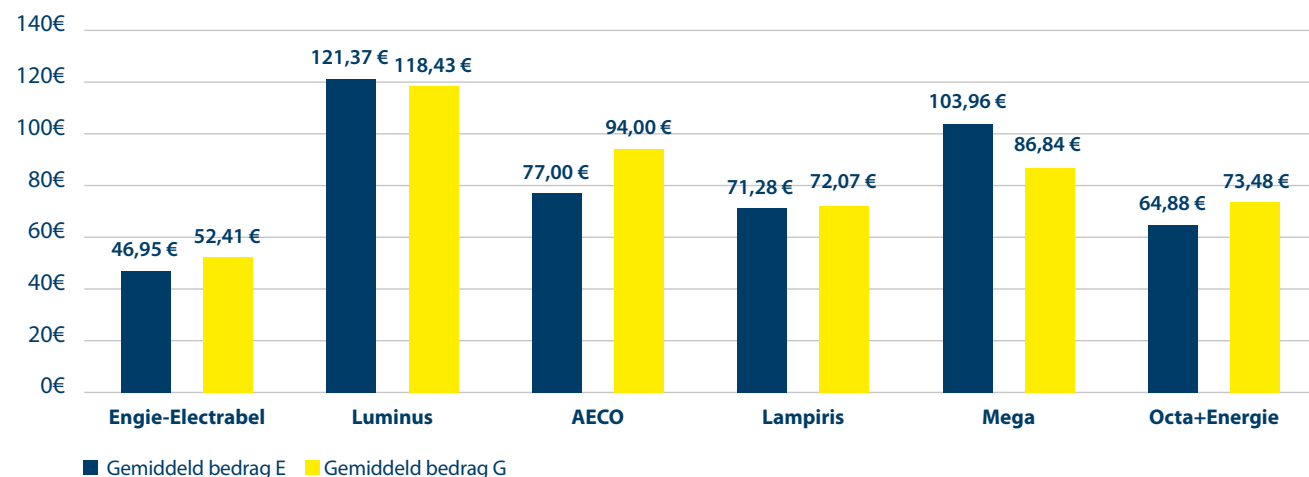


Bron: Leveranciers en Sibelga



De grafieken hieronder geven per leverancier het gemiddelde jaarlijkse bedrag weer van de afbetalingsplannen voor elektriciteit en voor gas. Zoals blijkt uit de twee grafieken, bestaan er verschillen tussen de leveranciers voor de toegekende bedragen - en dit zowel voor elektriciteit als voor gas. Voor elektriciteit bijvoorbeeld stellen we een gemiddeld bedrag van € 46,95 vast voor ENGIE tot € 121,37 voor LUMINUS.

Figuur 44: Gemiddeld jaarlijks bedrag van de afbetalingsplannen voor elektriciteit (E) en gas (G) per leverancier, 2021



Bron: BRUGEL



4 DE OPENBAREDIENSTVERPLICHTINGEN (ODV) TEN LASTE VAN SIBELGA

4.1. CONTROLE VAN DE OPENBAREDIENSTVERPLICHTINGEN

De openbaredienstverplichtingen (ODV) ten laste van de netbeheerder worden bepaald in de ordonnantie van 14 december 2006.²⁶

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 bezorgen.

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

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 openbaredienstverplichtingen.

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

4.2. DE KOSTPRIJS VAN DE OPENBAREDIENSTVERPLICHTINGEN

In het algemeen is de kostprijs van de openbaredienstverplichtingen stabiel gebleven sinds 2007. De tabellen hieronder geven de grote posten ervan weer.

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 openbaredienstopdrachten van SIBELGA voor 2021²⁷.

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

In vergelijking met 2020 kennen de kosten in verband met de activiteit 'vermogensbegrenzer' een daling met 4%, en wat de activiteit 'beschermd klant' betreft, een verhoging met 5%.



²⁶ Zie hoofdstuk IV, artikelen 24 tot 25noviesdecies, in het bijzonder artikel 24bis.

²⁷ Advies 349, dat op 13 september 2022 werd goedgekeurd, betreffende het verslag van de distributienetbeheerder over de uitvoering van de openbaredienstopdrachten inzake elektriciteit en gas voor het jaar 2021.

4.3. FINANCIERING VAN DE OPENBARE-DIENSTVERPLICHTINGEN IN 2021 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 laagspanningsverbruikers. De gegenereerde ontvangsten compenseren de kosten, zodat dit neutraal is voor de netbeheerder.

Zowel voor elektriciteit als voor gas worden de openbaredienstverplichtingen uitsluitend en volledig gefinancierd door het nettatarief 'gridtarief' dat door de gezinnen wordt betaald in de vorm van een duidelijk aangeduide meerkost.

Het budget van 2021 voor zowel elektriciteit als gas stemt overeen met een realiteit van 2019; zie hiervoor de tariefvoorstellen van BRUGEL^{28, 29}.

Tabel 16: Overzicht van de kosten voor elektriciteit, 2021

	Lasten		Financiering
	Budget 2021	Gerealiseerd in 2021	Tarif Gridfee
Plaatsing en verwijdering van de vermogensbegrenzers	2.812.235 €	2.320.490 €	2.320.490 €
Activiteit beschermde klanten	1.788.577 €	1.956.468 €	1.956.468 €
Openbare verlichting	34.067.786 €	26.841.287 €	26.841.287 €
Bouw	18.849.292 €	12.995.460 €	12.995.460 €
Onderhoud en herstellingen	6.334.878 €	6.770.910 €	6.770.910 €
Elektriciteitsverbruik	6.691.616 €	6.579.487 €	6.579.487 €
Projecten OR	2.192.000 €	495.430 €	495.430 €
Opvolging van klachten	375.676 €	350.145 €	350.145 €
Kermissen en feestelijkheden	69.886 €	186.052 €	186.052 €
End of contract residentieel	219.352 €	130.701 €	130.701 €
Chargyclick	292.750 €	239.485 €	239.485 €
TOTAAL programma	39.626.262 €	32.024.630 €	32.024.630 €

Bron: Sibelga

Tabel 17: Overzicht van de kosten voor gas, 2021

	Lasten		Financiering
	Budget 2021	Gerealiseerd in 2021	Tarif Gridfee
Activiteit beschermde klanten	1.586.173 €	2.111.810 €	2.111.810 €
Veiligheid van de binnengasinstallaties	791.872 €	737.532 €	737.532 €
Plaatsing gasstop	97.799 €	93.162 €	93.162 €
End of contract residentieel	144.582 €	68.585 €	68.585 €
Opvolging van klachten	202.287 €	188.540 €	188.540 €
Conversie arm naar rijk gas	418.593 €	393.276 €	393.276 €
TOTAAL programma	3.241.306 €	3.592.905 €	3.592.905 €

Bron: Sibelga

28 <https://www.brugel.brussels/publication/document/beslissingen/2020/nl/BESLISSING-148-SPECIFIEKE-TARIEFVOORSTEL-ELEKTRICITEIT-2021.pdf>

29 <https://www.brugel.brussels/publication/document/beslissingen/2020/nl/BESLISSING-149-SPECIFIEKE-TARIEFVOORSTEL-GAS-2021.pdf>

5 CONCLUSIES

Dit residentieel jaarverslag van 2021 heeft de evolutie van de marktaandeelen, de prijsaanbiedingen, de resultaten van de sociale maatregelen en de openbardienstverplichtingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest belicht.

De verschillende tabellen en figuren met commentaar schetsen de problemen van kleinere leveranciers en nieuwkomers op een markt met een toenemende concurrentie. We stellen ook vast dat twee leveranciers - OCTA+ en MEGA - hun aanbod hebben ingetrokken. Dit alles leidt tot een voortdurende afname van het aantal aanbiedingen voor de Brusselse huishoudelijke afnemers. Al deze gegevens 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.

In het kader van de energiemarkt werd het laatste kwartaal van 2021 gekenmerkt door een radicale wijziging: de prijzen voor gas en elektriciteit op de groothandels- en de detailhandelsmarkten vertoonden een zeer grote stijging. Deze was toe te schrijven aan een economische oververhitting na corona in Azië en geopolitieke gebeurtenissen.

In de praktijk steeg het commoditygedeelte van de elektriciteitsfactuur voor een huishoudelijke afnemer met een gemiddeld verbruik tussen januari 2021 en eind 2021 tot meer dan het dubbele. Op de gasfactuur was er zelfs sprake van een verdrievoudiging van het commoditygedeelte.

Zowel de huishoudelijke als de professionele afnemer zal nu wellicht nog jaren moeten wachten op de terugkeer van 'betaalbare' gas- en elektriciteitsfacturen.

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

Tijdens de coronaperiode kende BRUGEL ook een conjuncturele bescherming toe aan kleine zelfstandigen die in hun woonplaats hun professionele activiteiten uitoefenen. Op die manier konden ze genieten van het statuut van beschermd klant en konden ze blijven rekenen op een betrouwbare gas- en elektriciteitsbevoorrading. Bij het begin van de crisis stelde de bescherming tal van gezinnen die werden getroffen door een opschorting van hun inkomen, in staat om deze periode door te komen zonder de stress van een eventuele afsluiting.

Eind 2021 vertegenwoordigt het aantal beschermd klanten ongeveer 0,4% van de Brusselse huishoudelijke afnemers; bij bijna 3,5% van de gezinnen werd een vermogensbegrenzer geplaatst. In 2021 waren we getuige van een aanzienlijke daling van het aantal geplaatste begrenzende maatregelen, namelijk - 28%. Deze evolutie mag niet worden opgevat als een socio-economische indicator, maar wel als het resultaat van een anticipatie van de stopzetting van de maatregel en de vervanging ervan door een telefoonoproep van SIBELGA aan de gezinnen die een ingebrekestelling hadden ontvangen.

Zoals al werd vermeld in de vorige verslagen, veranderden de verklaringen of de oorzaken voor de toevlucht tot het recht op een statuut als beschermd klant nauwelijks in de loop van het jaar 2021. Deze zijn algemeen genomen vergelijkbaar met de elementen die in onze vorige verslagen en adviezen zijn vermeld en hebben betrekking op de complexiteit van de administratieve stappen die moeten worden gezet, de zwaarte van de procedure, het gebrek aan zichtbaarheid en opportuniteit voor een gezin dat wordt geconfronteerd met steeds grotere betalingsachterstanden en uiteindelijk het feit dat deze procedure niet is geautomatiseerd.

Daarbovenop komt het feit dat een klant die altijd zijn facturen heeft betaald en met conjuncturele moeilijkheden wordt geconfronteerd, met een 'gedragsblokkering' te maken krijgt omdat hij eerst een ingebrekestelling van de leverancier moet ontvangen voordat hij een aanvraag tot bescherming kan indienen.

Daar komt ook nog het grote aantal afsluitingen van leveringspunten bij ten gevolge van niet-betalingen, hetzij 2.341 in 2021 tegenover 1.829 in 2019.³⁰ We wijzen in dit verband op de constructieve informatiemogelijkheden die SIBELGA heeft ingevoerd bij winterklanten, waarmee ze op een substantiële manier het aantal afsluitingen kan verminderen.

Het werk dat tijdens 2021 in samenwerking met de markspelers (leveranciers, netbeheerder, sociale actoren) werd verricht, was bedoeld om een beter inzicht in de energiemarkt te verstrekken, de diensten die ermee verband houden te verruimen en vooral erop toe te zien dat afnemers in energiearmoede een doeltreffende, toegankelijke en rechtvaardige bescherming krijgen.

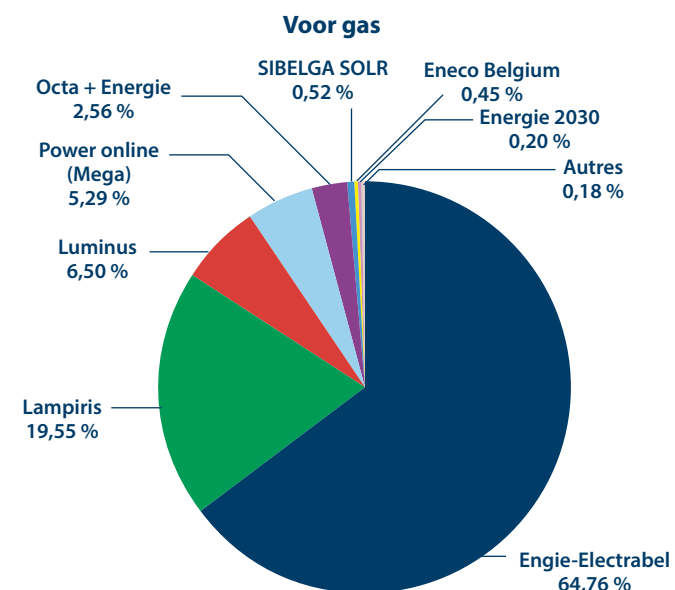
³⁰ We herinneren er nog aan dat in 2020 geen enkele afsluiting toegelaten was.

BIJLAGE 1: ECONOMISCHE BIJLAGE

1.1. MONITORING VAN DE HUISHOUDELIJKE MARKT

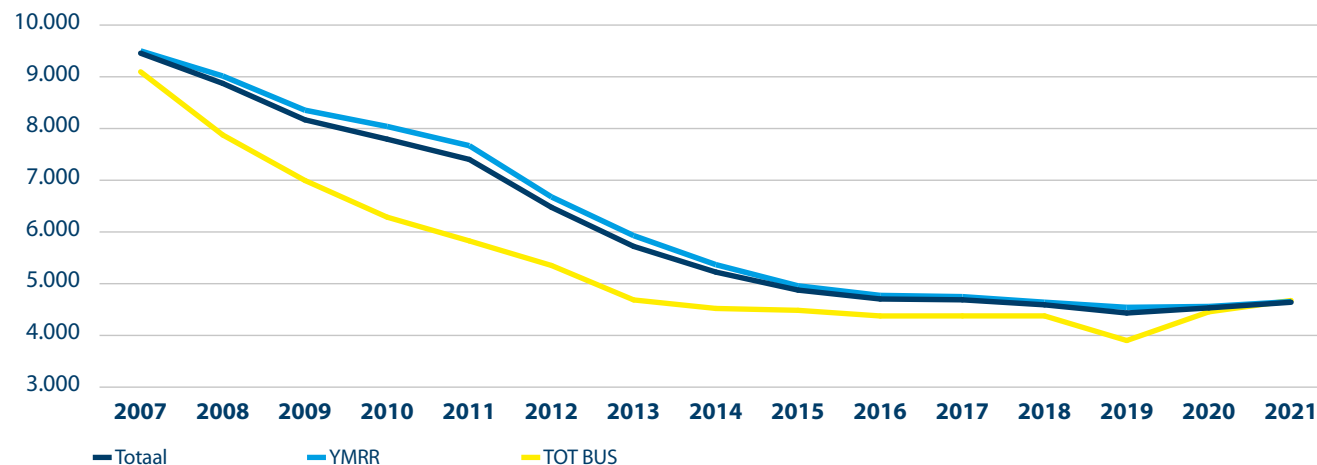
1.1.1 Marktaandeelen

Figuur 45: Marktaandeelen van de leveranciers (in percentage leveringspunten) op 31.12.2021, huishoudelijke afnemers



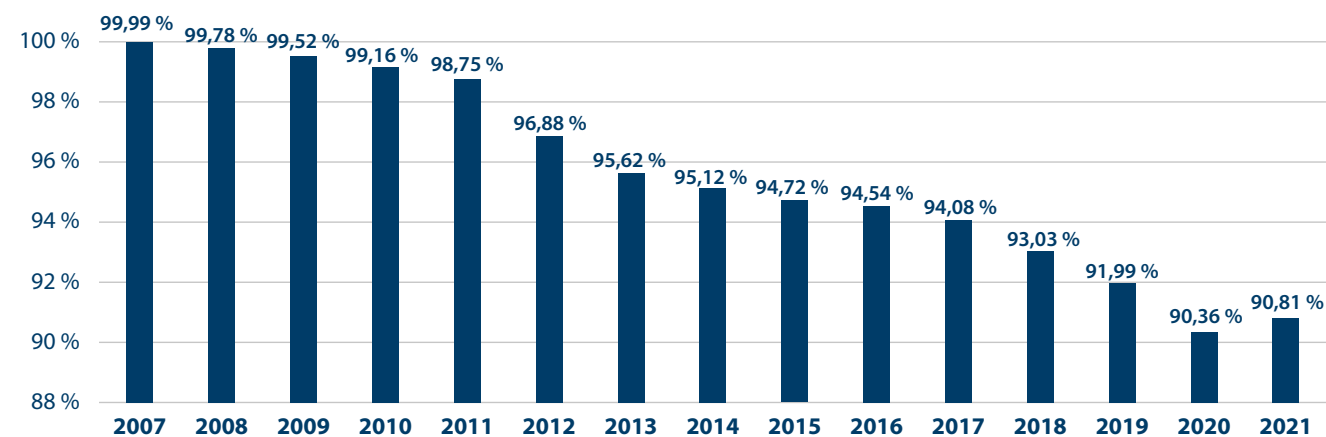
Bron: SIBELGA

Figuur 46: Evolutie van de HHI-index gas, huishoudelijke afnemers



Bron: BRUGEL

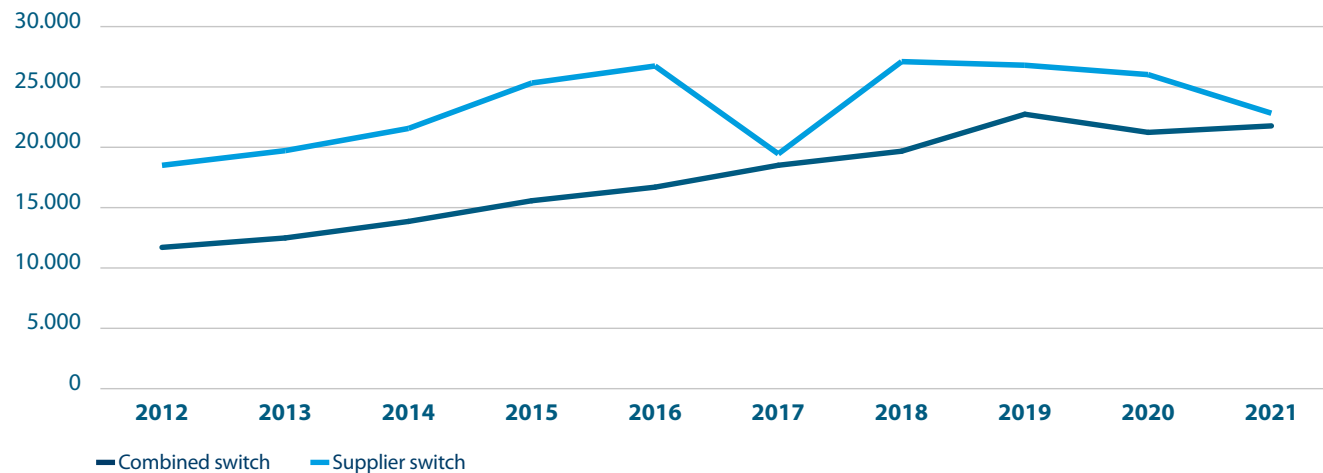
Figuur 47: Evolutie van de C3-index gas, huishoudelijke afnemers



Bron: BRUGEL

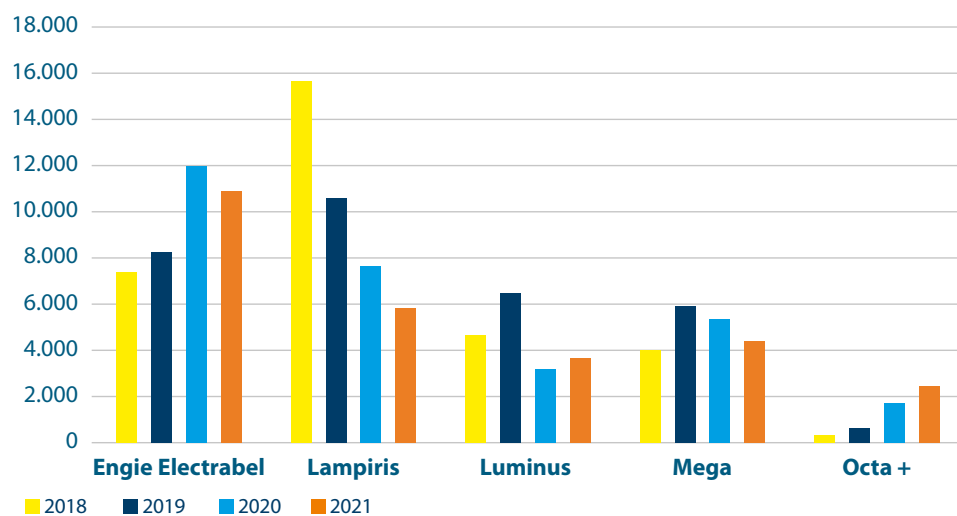
1.1.2 Switching

Figuur 48: Supplier Switch – Huishoudelijk - Gas



Bron: BRUGEL

Figuur 49: Evolutie van de supplier switch-G-Huishoudelijk



Bron: BRUGEL



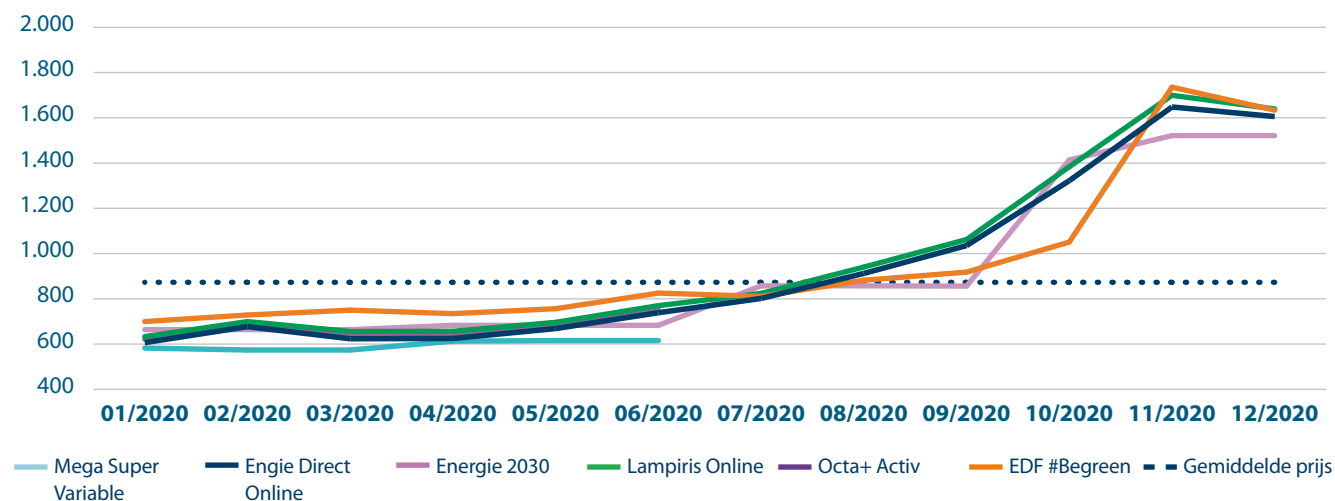
1.1.3 Gas

De grafiek hiernaast geeft de evolutie weer van het gunstigste aanbod van elke leverancier en het jaarlijkse gemiddelde van de prijzen, alle aanbiedingen door elkaar genomen, voor de mediane Brusselse afnemer die 12.728 kWh/jaar verbruikt³¹.

Net als voor elektriciteit onderscheidt de eerste helft van 2021 zich door relatief lage elektriciteitsprijzen. Die prijzen zullen tegen het einde van het jaar aanzienlijk stijgen bij het begin van de energiecrisis.

Zoals eerder toegelicht, zijn bepaalde leveranciers die actief zijn in de andere gewesten, niet altijd aanwezig op de Brusselse markt, waardoor er in vergelijking met Wallonië en Vlaanderen minder meer voordelige aanbiedingen dan die van de standaardleverancier in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest zijn. Daarnaast zijn MEGA en OCTA+ in de loop van het jaar gestopt met aanbiedingen te doen aan nieuwe klanten.

Figuur 50: Evolutie van de factuurprijs van een mediane afnemer gas



Bron: BRUSIM

³¹ Gezien de prijschommelingen van de producten in de loop van het jaar, die leiden tot meer of minder dure producten van dezelfde leverancier naargelang van de maand, wordt de indeling van de goedkoopste producten uitgevoerd op basis van de producten die elke leverancier in januari 2021 aanbiedt.

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

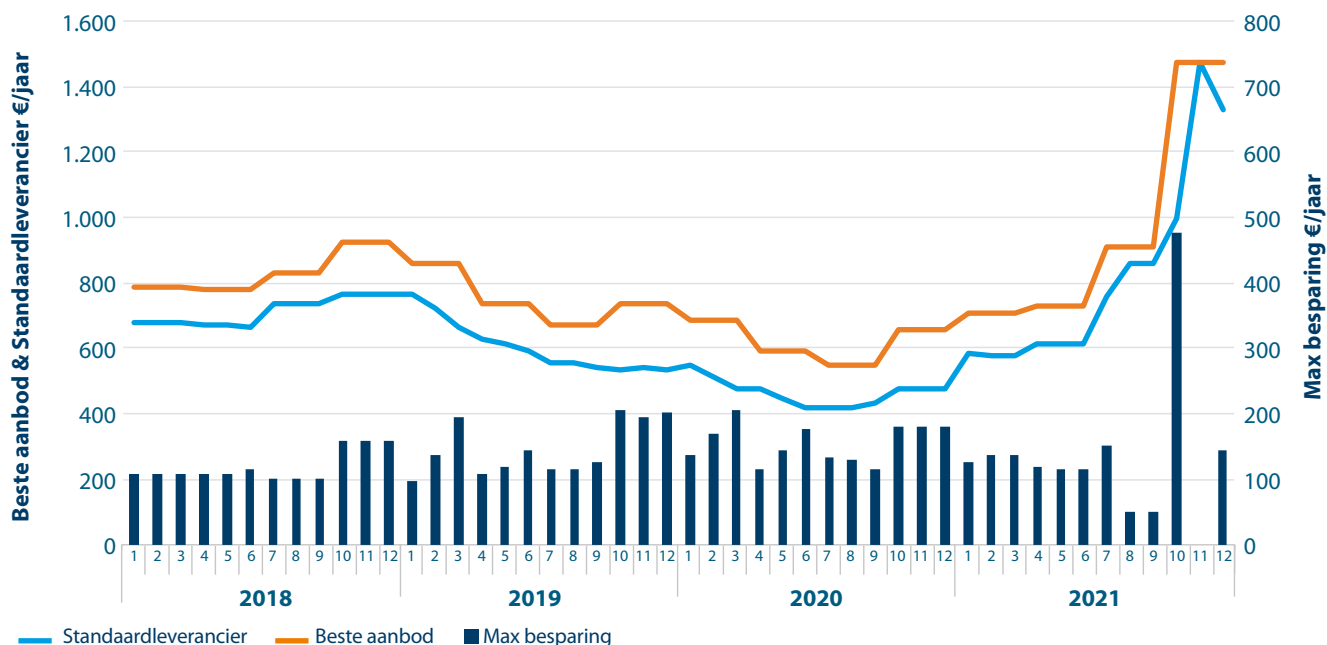
We stellen vast dat het verschil tussen het goedkoopste en het standaardaanbod in de periode van 2018 tot 2021 vrij groot was en dat de potentiële besparing tussen de jaarlijkse factuur van een passieve mediane afnemer (die zich door de standaardleverancier laat bevoorraden) en die van het goedkoopste aanbod op de markt opliep tot een recordbedrag van meer dan € 476 in de tweede helft van 2021. Paradoxaal genoeg is het tijdens die jaarhelft dat we de kleinste verschillen zien, met voor de eerste keer

minstens in november 2021, toen het standaardaanbod het goedkoopste op de markt was.

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).

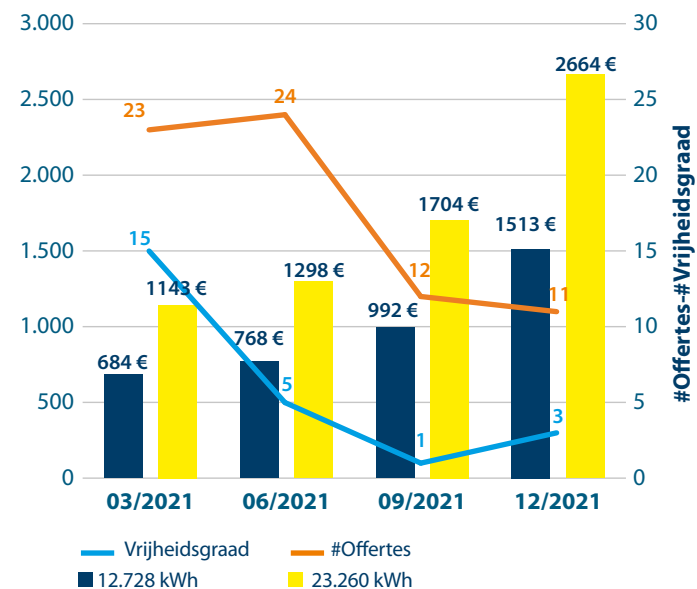
Tussen maart en december merken we een prijsstijging van de gasfactuur met 121,2% tot 133,1%, afhankelijk van de verbruiksklasse. De oorzaken van die stijging van de gastarieven zijn vergelijkbaar met de oorzaken die voor de elektriciteit werden vermeld.

Figuur 51: Voordelig aanbod ten opzichte van standaardaanbod, gas



Bron: BRUSIM

Figuur 52: Evolutie van de gemiddelde factuurprijs, gas

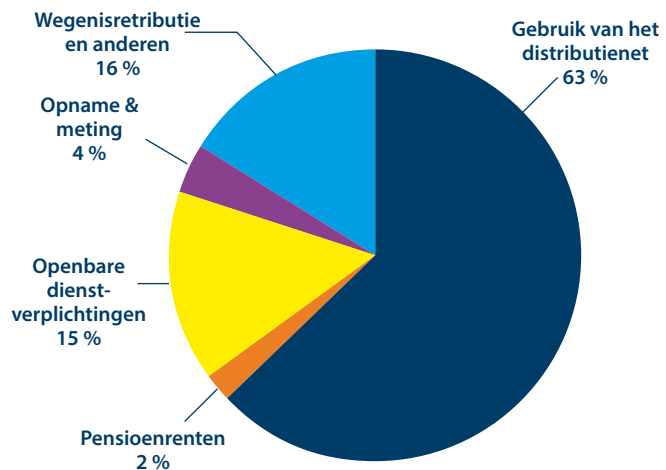


Bron: BRUSIM

1.2. DISTRIBUTIETARIEVEN

1.2.1 Distributie van elektriciteit

Figuur 53: Ontleding van het distributietarief LS - Elektriciteit 3.500 kWh - 2021



Tabel 18: Evolutie van de distributietarieven LS – Elektriciteit 1.600 kWh + 1.900 kWh jaarlijks

In euro excl. btw - afgerond	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Gebruik van het net	128	135	142	151	156	157	156
Niet-gekapitaliseerde pensioenen	16	15	6	6	5	4	4
ODV	39	40	33	37	35	40	38
Telling	13	12	12	13	13	10	10
Wegenisretributie en dergelijke (VenB, ...)	36	37	37	39	39	36	39
	231	239	230	245	248	247	247



BIJLAGE 2: SOCIALE BIJLAGE

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

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

1.1.1 Het consumentenakkoord

Dit 'consumentenakkoord'³² 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.

1.1.2 Het specifiek sociaal tarief

Het sociaal tarief³³ 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).

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

33 https://apps.digital.belgium.be/forms/show_/economie/soctar?lng=nl&cnr=

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

Het sociaal tarief is niet van toepassing op:

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

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

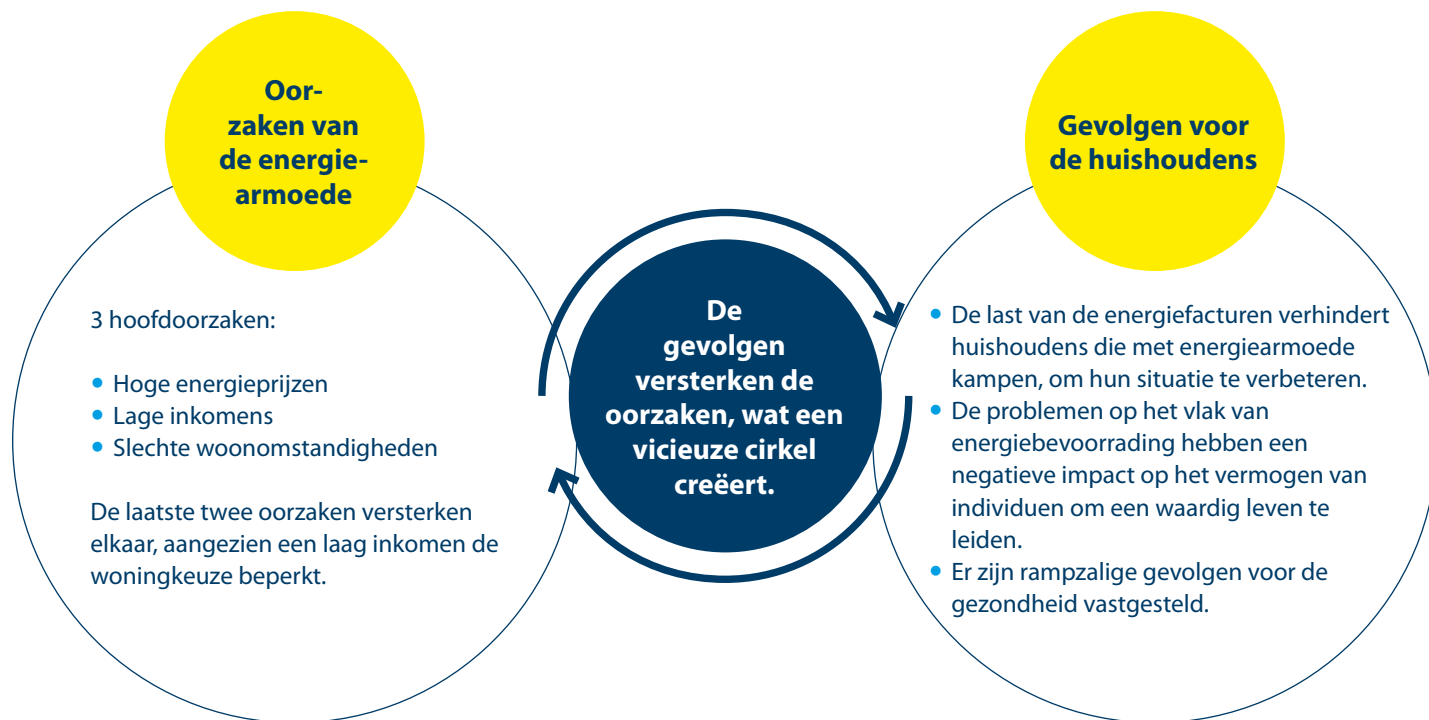
Sinds 1 juli 2009 wordt het sociaal tarief door de energieleveranciers in principe automatisch toegekend aan de klanten die tot een van de drie eerste categorieën behoren. De FOD Economie bezorgt de energieleveranciers om de drie maanden de lijst van de afnemers die recht hebben op het sociaal tarief,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

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

In 2021 genoot 23% van de gezinnen in Brussel het sociale tarief³⁴.

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

1.2.1 Oorzaken en gevolgen



³⁴ Bron: CREG <https://www.creg.be/sites/default/files/assets/Prices/tableaudebord.pdf>

1.2.2 Samenvatting van de beschermingsmaatregelen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De Elektriciteits³⁵ en de Gasordonnantie³⁶ 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 preciaire 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 openbaardienstverplichtingen 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.

1.2.2.1 Toekenningsvoorwaarden voor het statuut van beschermde klant

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

De Gas³⁷ en de Elektriciteitsordonnantie³⁸ 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.

³⁵ Ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

³⁶ 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.

³⁷ Artikel 20quinquies van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende wegenisretributies inzake gas en elektriciteit en houdende wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

³⁸ 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-statuuut (verhoogde tegemoetkoming) genieten.

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

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

1.2.2.1.1 *Duur van de bescherming*

Het is ook nuttig te beseffen dat, ook al kan het statuut van beschermde klant worden beschouwd als een tijdelijke bescherming, het een zeer lange periode dekt. De gemiddelde duur voor elektriciteit bedraagt meer dan 2,5 jaar.³⁹

1.2.2.1.2 *Controlemechanismen*

De wijzigingsordonnantie van 2011 voorzagt 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.

1.2.2.1.3 *Follow-up van en communicatie over de afbetalingsplannen*

Na een eerste advies in 2012, dat de bepaling van de wijzigingsordonnantie van 2011 toelichtte, en na de vaststelling dat noch de leveranciers, noch Sibelga op een efficiënte manier de in de ordonnantie⁴⁰ voorziene gegevens uitwisselden, startte BRUGEL in 2013 met een consultatie van deze actoren. Die consultaties mondden in 2014 uit in een beslissing van BRUGEL⁴¹ om de concrete modaliteiten voor de informatie-uitwisseling vast te leggen. In oktober 2014 werd zo de bepaling ingevoerd over het maximumtarief voor de klanten die hun afbetalingsplan bij hun commerciële leverancier niet naleven.

1.2.2.1.4 *Houding van de leveranciers*

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

1.2.2.1.4.1 *Ontbinding van een gereguleerd contract*

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

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

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

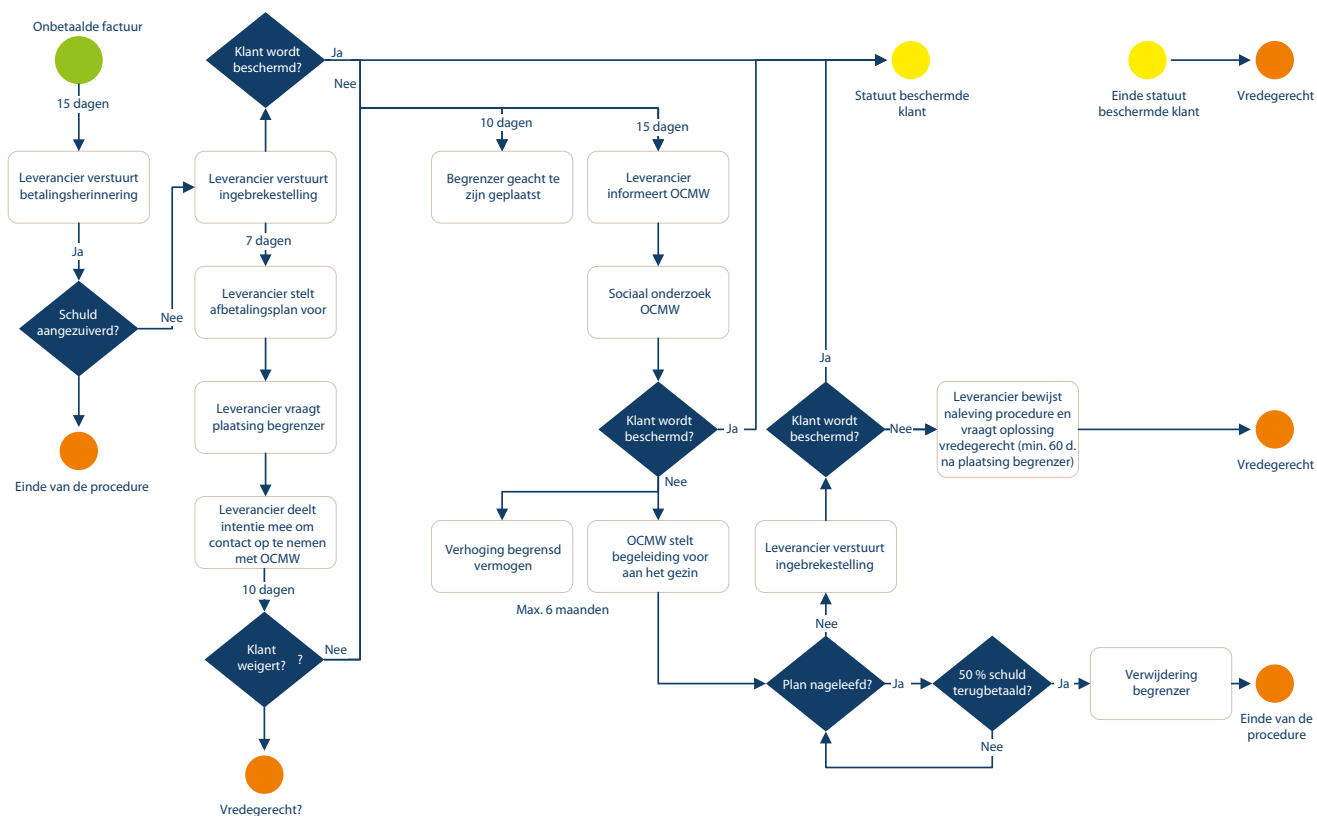
Concreet heeft de leverancier een intern proces voor de ontbinding van contracten opgesteld dat verloopt volgens het schema op de volgende pagina. De termijnen van de procedure die in het schema zijn vermeld, stellen de leverancier in staat een prognose 'einde contract' van de klant en dus het einde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

39 Gegevens Sibelga

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

41 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).

Figuur 54: De invorderingsprocedure: van de onbetaalde factuur tot de afsluiting



Bron: BRUGEL/SIA PARTNERS

1.2.2.2 De beschermde klanten bij BRUGEL

1.2.2.1.1 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 herzielt 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 € 23.528 voor een gezin met één inkomen en € 28.757 voor een gezin met meerdere inkomsten. Deze bedragen variëren naargelang van het aantal personen ten laste en zijn geïndexeerd en de aanvankelijke spilindex is die van de maand augustus 2007. Deze bedragen blijven onveranderd.

Concreet levert dit voor december 2021 de volgende cijfers op:

Tabel 19: Inkomensniveau volgens de gezinssamenstelling dat toegang geeft tot het statuut van beschermde afnemer op 31.12.2021

Aantal personen ten laste	1 inkomen of minder in het gezin	2 of meer inkomens of minder in het gezin
0	23.528	28.757
1	27.450	32.678
2	29.410	34.639
3	31.371	36.599
4	33.332	38.560
5	35.292	40.521
6	37.253	42.481

Bron: BRUGEL

Figuur 55: 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.

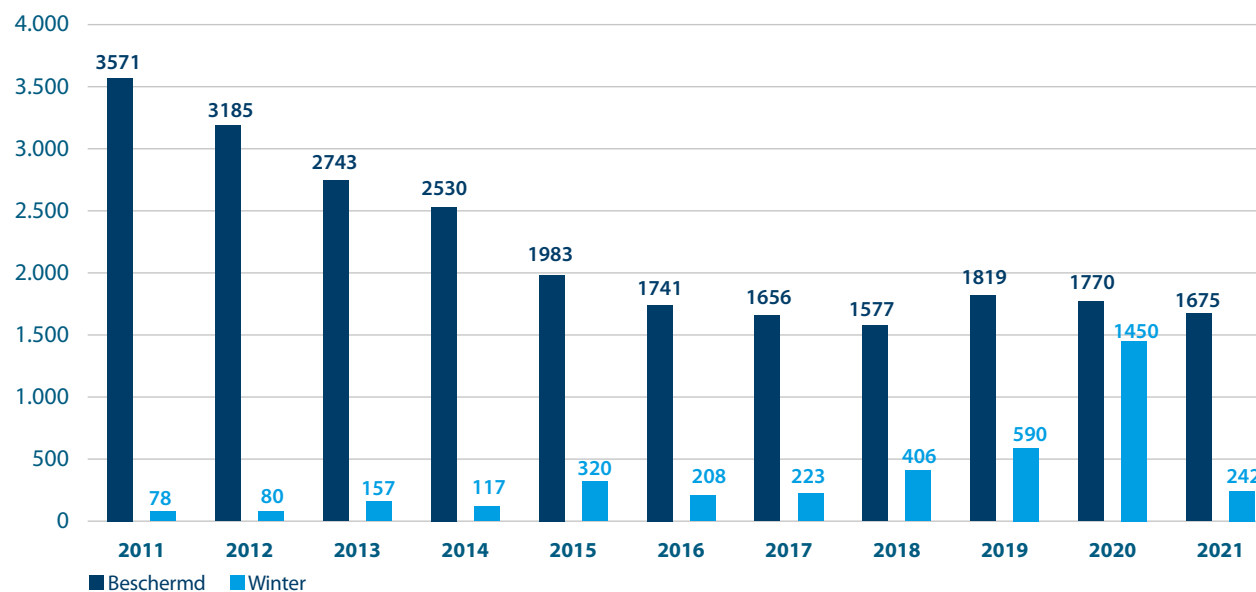
Ook in dit opzicht werd de procedure vereenvoudigd, zowel voor de aanvrager als voor BRUGEL.

1.3. STATISTIEKEN GAS

In deze rubriek presenteren we de statistieken in verband met gas.

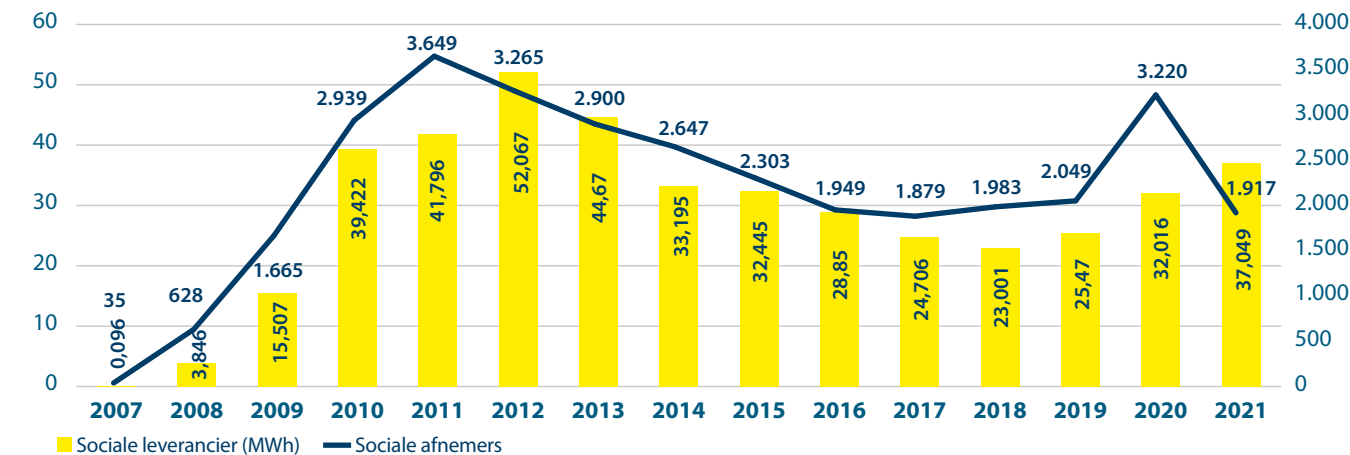


Figuur 56: Aantal beschermde klanten en winterklanten, 2011-2021



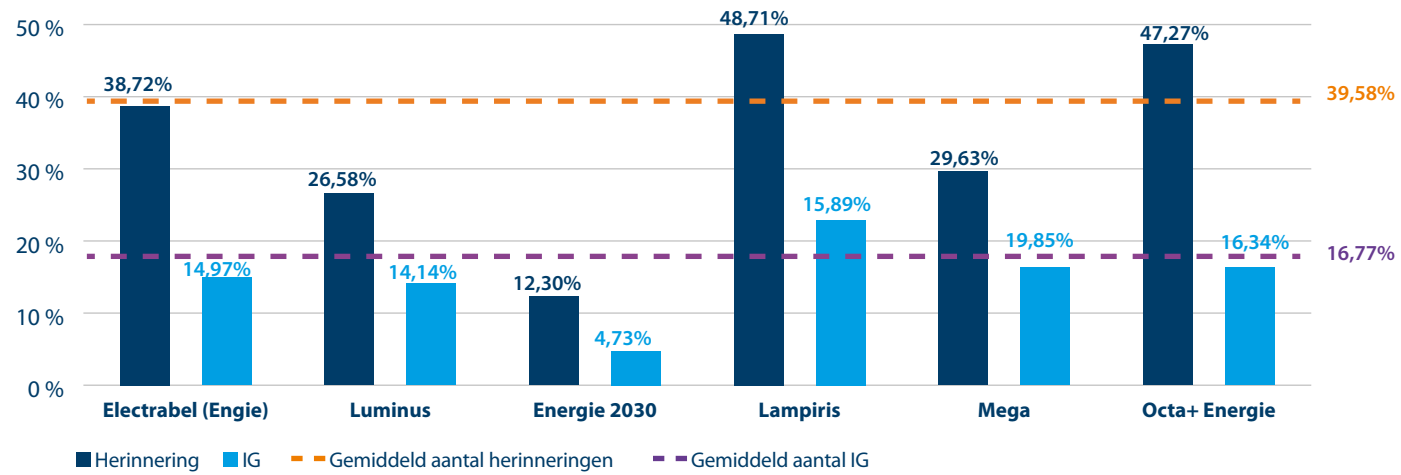
Bron: SIBELGA

Figuur 57: Evolutie van sociale levering gas, 2007-2021



Bron: BRUGEL

Figuur 58: Aandeel huishoudelijke klanten dat minstens één aanmaning/ingebrekestelling (IG) heeft ontvangen voor gas, 2021



Bron: BRUGEL



Verantwoordelijke uitgevers

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

Design en vormgeving

www.inextremis.be

Foto's

stock.adobe.com - BRUGEL

Ce cahier thématique est aussi disponible en français.

brugel ● ●

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

Kunstlaan 46/14
1000 Brussel
info@brugel.brussels

www.brugel.brussels