



Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt  
*Publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap*  
Graaf de Ferrarisgebouw | Koning Albert II-laan 20 bus 19 | B-1000 Brussel  
Gratis telefoon 1700 | Fax +32 2 553 13 50  
Email: [info@vreg.be](mailto:info@vreg.be)  
Web: [www.vreg.be](http://www.vreg.be)

## Consultatieverslag van de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt

van 5 augustus 2014  
zoals aangepast op 30 september 2014

Verslag van de consultatie van een ontwerp van mededeling met betrekking tot  
goede praktijk betaalplannen bij commerciële leveranciers (CONS-2014-11)

## 1. Beschrijving van het consultatieproces

De VREG publiceerde op 2 mei 2014 op zijn website een [consultatiedocument](#) rond een ontwerp van mededeling met betrekking tot goede praktijk betaalplannen bij commerciële leveranciers.

Omdat het voorstel vooraf al een paar keer informeel geconsulteerd werd, niet alleen met de leveranciers maar ook met armoedeorganisaties en VVSG, bedroeg de consultatietermijn slechts 1 maand, namelijk van 2 mei tot en met 2 juni 2014.

## 2. Overzicht van organisaties en partijen die een reactie hebben ingediend

De VREG ontving 5 reacties op de formele consultatie, vanwege volgende partijen:

- EDF-Luminus NV
- Electrabel Customer Solutions NV
- Essent Belgium NV
- FEBEG
- Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie vzw

De reactie van EDF-Luminus en Essent op de consultatie werd door hen als strikt vertrouwelijk bestempeld. De VREG gaat hiermee akkoord. De argumentatie van deze leveranciers werd wel geanalyseerd binnen de VREG maar wordt niet besproken in dit consultatieverslag. Deze leveranciers kregen een individuele reactie op hun opmerkingen.

Per e-mail van 28/8/2014 werd met Electrabel Customer Solutions afgecheckt of hun reactie als vertrouwelijk moet bestempeld worden. Dit was niet het geval.

FEBEG verwijst in haar schriftelijke reactie naar de schriftelijke opmerkingen die zij op 15 oktober 2013 en op 21 februari 2014 aan de VREG hebben overgemaakt naar aanleiding van eerdere informele consultaties. Deze reacties geven een antwoord op vraag 1 van de consultatie, namelijk een beoordeling van het voorstel van goede praktijk. Omdat FEBEG als reactie op de consultatie expliciet verwijst naar de eerder overgemaakte opmerkingen en deze opnieuw toevoegt aan haar reactie, worden de opmerkingen van 21 februari 2014 in dit consultatieverslag letterlijk herhaald. De opmerkingen van 15 oktober 2013 hadden betrekking op een eerder voorstel. Waar ze nog relevant zijn voor het consultatievoorstel, kwamen ze grotendeels terug in de feedback van 21 februari 2014. De vragen 2, 3 en 4 bleven onbeantwoord.

Omdat het oorspronkelijke consultatieverslag van 5 augustus 2014 onvolledig was, werd het op 30 september 2014 aangepast.

### 3. Overzicht van de ontvangen opmerkingen en reactie van de VREG hierop

#### 1. Hoe beoordeelt u het voorstel van goede praktijk zoals opgenomen in punt 3d van de consultatienota?

Partij	Feedback	VREG
<b>FEBEG</b>	<p>FEPEG herhaalt haar mening dat het de commerciële vrijheid is van de leverancier om de modaliteiten van het betaalplan vast te leggen. Een betaalplan wordt steeds in samenspraak met de klant opgesteld en is dan ook een oplossing op maat (zoals gesuggereerd door de VREG).</p> <p>In dit verband wijst FEPEG eveneens op de vrijheid van de leverancier om al dan niet kosten aan te rekenen voor het afsluiten van een betaalplan. Het moet toch de bedoeling blijven dat klanten aangemoedigd worden om tijdig te betalen. Echter stelt FEPEG voor om geen kosten aan te rekenen voor betaalplannen met betrekking tot beschermde klanten.</p> <p>FEPEG onderstreept tevens het belang van de sociale instellingen in het begeleiden van de klanten in een precaire situatie met betaalproblemen. Het spreekt voor zich dat de leverancier de nodige opleiding voorziet voor de personeelsleden en contactkanalen die in contact staan met de klant.</p> <p>Verder merkt FEPEG op dat deze bijkomende inspanningen van de leveranciers niet alleen betrekking hebben op de</p>	<p>Uit het onderzoek van de VREG blijkt dat bij heel wat leveranciers (niet noodzakelijk FEPEG leveranciers) starre regels en korte termijnen worden gehanteerd, wat niet overeen komt met een oplossing op maat van de klant.</p> <p>De formele consultatie werd al aangepast aan deze opmerking in die zin dat de VREG van oordeel is dat een betaalplan <u>bij voorkeur</u> kosteloos is zeker voor beschermde afnemers maar ook voor niet-beschermde afnemers. Zo niet moet het aangerekende bedrag zo laag mogelijk zijn. Het aanzetten tot correct betalen speelt al vroeger in de procedure, namelijk bij het aanrekenen van kosten voor de herinneringsbrief en ingebrekestelling aan niet-beschermde afnemers.</p> <p>Ook de VREG erkent binnen de voorgestelde goede praktijk de rol van hulpverleners. Van zodra er sprake is van structurele problemen, wordt immers verwezen naar de hulpverlening. Niet elk gezin dat tijdelijk of eenmalig een probleem heeft om een factuur te betalen, hoort volgens de VREG thuis bij de hulpverlening. Een haalbaar betaalplan kan erger voorkomen. Uit de FEPEG reactie blijkt dat de FEPEG leden het vanzelfsprekend vinden dat de leverancier de nodige opleiding voorziet. De VREG is er niet van overtuigd dat alle leveranciers hier evenveel aandacht aan besteden.</p> <p>De problematiek van 'leveranciersmodel' is een belangrijk aandachtspunt, maar wordt in een ander forum</p>

	<p>energiecomponent (amper 33% van elektriciteitsfactuur), maar ook op het innen van alle netkosten, taksen en heffingen (67% van de elektriciteitsfactuur).</p>	<p>meegenomen. In afwachting van de uitkomst van deze discussie, wenst de VREG in dialoog met de leveranciers in andere dossiers tot constructieve oplossingen te komen.</p>
<b>FEBEG</b>	<p><b>Factuur bij meterwissel</b>            FEBEG ondersteunt het voorstel van de VREG om bij een meterwissel geen afrekening te moeten versturen, maar de meterstanden bij te houden tot de klant vertrekt of tot de normale jaarlijkse meteropname (en dus de jaarlijkse eindafrekening). Volgens het begrip van FEBEG strookt dit echter niet met de inhoud van het huidige Technisch Reglement. FEBEG stelt dan ook voor dat de nodige aanpassingen in het Technisch reglement worden doorgevoerd.</p>	<p>Dit eerdere voorstel werd besproken, maar uiteindelijk niet meegenomen in het Technisch Reglement en dus ook niet in het formele consultatievoorstel. Daarom vraagt de VREG om soepel te zijn als de klant in deze gevallen een onverwacht hoge afrekening niet kan betalen. De kans is immers groot dat de klant bij de volgende eindafrekening een creditsaldo krijgt.</p>
<b>FEBEG</b>	<p><b>Procedure betaalplannen</b>            FEBEG wijst erop dat in geval van wanbetaling bij elke schriftelijke communicatie van de leverancier aan de klant (in de herinneringsbrief en ingebrekestellingsbrief) er gewezen wordt op de mogelijkheid voor het afsluiten van een betaalplan. De klant krijgt de suggestie om de leverancier, of het OCMW of een erkende instelling voor schuldbemiddeling te contacteren om tot een haalbare oplossing voor de betalingsachterstand te komen.</p> <p>Elke betrokken klant contacteren per brief of telefoon betekent een enorme en onredelijk zware werklust voor de leverancier. De hiervoor in te zetten extra werkmiddelen staan niet in verhouding tot het beoogde doel en zouden bovendien een aanzienlijke extra kost met zich meebrengen.</p> <p>Een bijkomende brief lijkt weinig zinvol. De klant reageerde immers niet op eerdere schriftelijke communicatie.</p>	<p>Hoewel een aantal jaren geleden deze brieven herwerkt werden in een poging om ze duidelijker te maken voor de klanten en hen ertoe aan te zetten de nodige acties te ondernemen, heeft dit (nog) niet het verhoopte resultaat. Het pro-actief voorstellen van een concreet betaalplan kan wel leiden tot minder afschrijvingen bij de leverancier en minder drops.</p> <p>Automatisering o.v.v. het meesturen van een voorstel tot betaalplan met de ingebrekestelling kan de extra werklust mogelijk beperken. Kleinere leveranciers opteren mogelijk wel voor telefonisch contact.</p> <p>De VREG stelt niet voor om een bijkomende brief te versturen, wel om het voorstel mee te sturen met de ingebrekestelling of naar eigen inzicht met de herinneringsbrief of zelfs ultiem in de dropbrief.</p>
<b>FEBEG</b>	<p>De VREG stelt dat een klant die het betaalplan expliciet verwierpt, wordt gesuggereerd om contact te nemen met de</p>	<p>De VREG is verwonderd over de stelling dat de drop niet tijdig geannuleerd zou kunnen worden als het betaalplan op</p>

	<p>hulpverlening, en dat er nadien in overleg tussen de leverancier en de hulpverlener een langer betaalplan kan worden toegestaan, op voorwaarde dat die klant wordt begeleid en dit tot 14 dagen voor de effectieve dropdatum. FEBEG wijst erop dat voormelde termijn van 14 dagen bijzonder kort is. Hierdoor riskeert men dat de drop niet tijdig kan worden geannuleerd. Het is dan ook aangewezen om hiervoor een termijn van minstens 21 dagen te voorzien.</p>	<p>dag -14 wordt afgesproken. De drop kan immers nog geannuleerd worden tot de 'frozen period' die 5d. voor de effectieve dropdatum start. MIG 4.1 stelt voor de residentiële drop: De annulatieperiode gaat in vanaf de bevestigingsdatum van de aanvraag, en duurt tot het begin van de bevroren periode. Tot vóór de laatste 2 kalenderdagen van de annulatieperiode, zullen nieuwe annuleringsberichten steeds verwerkt worden. Nadien, en dat tot het ingaan van de bevroren periode, kunnen nieuwe annuleringsberichten nog verwerkt worden, maar daarop staat geen garantie. De bevroren periode begint 5 kd voor de effectieve dropdatum en loopt tot de effectieve dropdatum.</p>
<b>FEBEG</b>	<p>FEBEG leest in het voorstel van de VREG dat de dropprocedure enkel en alleen mag worden verdergezet als de klant expliciet niet akkoord gaat met het afbetalingsplan en er ook via de hulpverlening geen bemiddeling komt. FEBEG benadrukt dat de voorwaarde van het '<i>expliciet niet akkoord gaan</i>' bijzonder verregaand is en in de praktijk slechts zelden zal vervuld zijn. Het ontbreken van een reactie (een impliciet niet-akkoord) moet dus conform met het Energiebesluit (art 5.2.1) volstaan om de dropprocedure verder te zetten.</p>	<p>Inderdaad, de kans is groot dat er geen expliciete weigering komt. Vraag is of geen reactie betekent dat de klant niet akkoord is (het niet gelezen heeft) of dat de klant wel degelijk de eerste betaling zal doen op de voorgestelde datum. Als er geen reactie komt binnen de door de leverancier vooropgestelde termijn en geen betaling op de eerste vervalddag, mag de drop voortgezet worden. Dit hoeft de dropperiode niet te verlengen gezien de eerste betaling waarschijnlijk binnen de opzegperiode van 60 dagen zal vallen.</p>
<b>FEBEG</b>	<p>FEBEG is het eens met de VREG dat klanten die voor het eerst een betaalplan hebben en één keer niet betalen, een tweede kans moeten krijgen. FEBEG meent echter dat het initiatief hiertoe bij de klant rust, die desgevallend een uitdrukkelijk en schriftelijk verzoek aan de leverancier kan richten.</p>	<p>De VREG zou hiermee akkoord kunnen gaan voor zover de klant dit recht kent. Het is echter niet opportuun om dit aan de klant te melden bij de start van het plan. Verder vindt de VREG het verregaand dat de klant dit schriftelijk moet vragen. Inbellen moet voldoende zijn en kan perfect gelogd worden door de leverancier. De VREG opteert voor automatische verlening met 1 maand maar past deze stap aan in die zin dat de klant eerst moet bewijzen dat hij het plan zo goed mogelijk probeert na te leven door de eerste 2 aflossingen correct na te komen. Als hij daarna een keer mist wordt het betaalplan eenmalig met een maand verlengd.</p>

<p><b>FEPEG</b></p>	<p><b>Minimale termijnen betaalplannen</b> FEPEG is het eens met de VREG dat de leverancier betaalplannen op maat moet afsluiten, echter is het aan de klant om in samenspraak met de leverancier de modaliteiten ervan af te spreken. FEPEG is geen voorstander om minimale termijnen te hanteren in functie van de hoogte van de totale vervallen schuld. Een persoonlijke aanpak, case by case, is klantvriendelijker en zal ook de haalbaarheid van het afbetaalplan ten goede komen. Sommige klanten hebben namelijk baat bij een kortere afbetalingstermijn, andere bij een langere termijn. Daarenboven wijst FEPEG erop dat, zowel voor de klant (nl. de schuld zo snel mogelijk afbouwen) als voor de leveranciers (nl. de <i>bad debt</i> minimaliseren), het van belang is om een <b>evenwichtig afbetaalplan</b> op of voor te stellen.</p>	<p>Omdat uit de rondvraag bleek dat de meeste betaalplannen wel een erg korte looptijd hanteren, die voor gezinnen in precare situaties niet haalbaar is, worden toch minimumtermijnen voorgesteld. Uit het voorstel blijkt dat het voorgestelde betaalplan, schriftelijk of telefonisch, in eerste instantie korter kan zijn dan deze minimumtermijnen en dus op maat van de klant volgens de visie en termijnen van leverancier. Als de klant aangeeft dat dit voor hem niet haalbaar is, geeft het voorstel minimale termijnen aan zodat de maandelijkse bedragen beperkt blijven.</p>
<p><b>FEPEG</b></p>	<p><b>Schriftelijke bevestiging betaalplan</b> FEPEG geeft mee dat de aanvaarding van het betaalplan door de leverancier (bvb. op basis van een telefonisch akkoord) schriftelijk aan de klant wordt bevestigd.</p>	<p>/</p>
<p><b>FEPEG</b></p>	<p><b>Kosten van een betaalplan</b> De VREG stelt dat er geen kosten mogen aangerekend worden voor een betaalplan. Dit gaat voorbij aan de economische realiteit. De processen rond betaalplannen hebben een kost, en die kost dient vergoed te worden. Het is aan de leverancier om te bepalen of er al dan niet kosten worden aangerekend voor het afsluiten van een betaalplan. FEPEG stelt voor om geen kosten voor betaalplannen aan te rekenen voor beschermde klanten.</p>	<p>In het oorspronkelijke voorstel van de VREG mochten wel beperkte kosten doorgerekend worden aan niet-beschermde klanten naar analogie met de kosten voor herinneringsbrieven en ingebrekestellingen. Nochtans hebben deze niet-beschermde klanten duidelijk ook financiële problemen. Het verbod om kosten op te leggen wordt genuanceerd omdat de VREG beseft dat een betaalplan kosten met zich meebrengt. De voorkeur blijft echter uitgaan naar een kosteloos betaalplan.</p>
<p><b>FEPEG</b></p>	<p><b>Concrete maatregelen</b> ➤ <i>Vooraf ingevulde overschrijvingsformulieren aan het betaalplan toevoegen.</i> FEPEG is van oordeel dat dit een bijkomende administratieve last met zich meebrengt alsook een niet te onderschatten</p>	<p>Het meesturen van deze vooraf ingevulde formulieren is net als de andere concrete maatregelen aan het eind van het voorstel geen verplichting, enkel een suggestie die het voor klanten die administratief niet zo sterk staan veel makkelijker</p>

	<p>extra kost. Overigens is in het betaalplan reeds alle informatie met betrekking tot de uit te voeren betalingen duidelijk weergegeven.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Proactief opsporen van klanten met betaalmoeilijkheden en opleiding van specifiek personeel.</i> Het is voor elke leverancier een prioriteit om zijn personeel deskundig op te leiden. Voor het ten dienste staan van specifieke doelgroepen en diensten wordt het personeel uiteraard vakkundig getraind d.m.v. opleidingen, instructies, coaching,...</li> <li>➤ <i>Betaaldata linken aan data van inkomsten van de klant.</i> FEBEG geeft mee dat in bepaalde gevallen hier reeds mee wordt rekening gehouden. Er kan onderzocht worden in welke mate een eventuele uitbreiding/systematisering tot een positief resultaat zou kunnen leiden. Zoals ook vermeld in de Mededeling wijst FEBEG erop dat zulke correlatie enkel kan worden opgesteld in onderling overleg met de klant omwille van privacy issues.</li> <li>➤ <i>Eventuele wekelijkse betaling zodat bedragen kleiner zijn.</i> FEBEG raadt dit sterk af aangezien in dit geval de kans op het missen van een betaling sterk wordt vergroot. Overigens, wordt dit op heden ook niet als een vraag van de klanten gedetecteerd.</li> </ul>	<p>maakt en bijgevolg de kans op correcte afwikkeling vergroot. Samenlevingsopbouw beaamt dit. Het lijkt ons niet zo ingewikkeld om deze stap in te bouwen. De VREG is verheugd dat de FEBEG leveranciers vermelden hun personeel vakkundig te trainen met het oog op dienstverlening aan de specifieke doelgroepen aan wie dit voorstel ten goede moet komen. Het is niet duidelijk in hoeverre alle leveranciers in deze training voorzien.</p> <p>/</p> <p>De VREG ziet niet in waarom de kans om een wekelijkse betaling te missen groter is dan om een maandelijkse betaling te missen. Voor sommige gezinnen is budgetteren op korte termijn (weekbudget) makkelijker dan op langere termijn (maandbudget), mocht hen deze kans geboden worden. Doch het gaat hier op nieuw om een suggestie.</p>
<p><b>Electrabel Customer Solutions</b></p>	<p><u>Algemeen</u> Goede praktijk is een theoretische benadering. De realiteit moet meer genuanceerd benaderd worden en vooral dient gekeken te worden naar de situatie van de individuele klant. Er dient namelijk rekening te worden gehouden met een aantal factoren die een invloed hebben op het betaalplan als daar zijn: de hoogte van het bedrag van de uitstaande schuld, het moment waarop de klant wordt gefactureerd, het feit of de schuld een resultante is van een abnormale gebeurtenis (bijv. rectificaties van het verbruik , een</p>	<p>Het voorstel van goede praktijk houdt expliciet rekening met hoogte van de schuld en het feit of de klant al een betaalplan lopen heeft.</p> <p>De consultatienota zegt duidelijk dat de VREG voorstander is van een betaalplan op maat. De extra contactmomenten die Electrabel Customer Solutions inbouwt kunnen perfect gebruikt worden om zo'n haalbaar betaalplan af te spreken.</p>

	<p>uitzonderlijke verbruik nav een strenge winter of een lange verbruiksperiode...), het feit of de klant reeds een afbetalingsplan lopen heeft etc...</p> <p>Het is onze overtuiging dat een betaalplan op maat van de klant, rekening houdend met zijn specifieke situatie, de beste garantie biedt om de schuldenproblematiek op te lossen.</p> <p>Drop procedure wordt soepeler toegepast dan in de wetgeving vastgelegd met meer contactmomenten (extra herinnering, telefonisch contact). Dit geeft meer ruimte om samen met de klant naar een oplossing te zoeken.</p>	<p>Waar dit niet lukt kan in de fase ingebrekestelling een aanbod vanuit Electrabel Customer Solutions gedaan worden waar de klant al dan niet op reageert. Als de klant aangeeft dat dit voor hem niet haalbaar is, vindt de VREG het raadzaam om terug te vallen op de richtlijnen m.b.t. minimale looptijd.</p>
<b>Electrabel Customer Solutions</b>	<p><u>Voorstel tot betaalplan bij de ingebrekestelling:</u></p> <p>Het proactief voorstellen van een aanbod tot betaalplan lijkt ons niet haalbaar.</p> <p>Er wordt in de herinneringsbrief en in de ingebrekestellingsbrief verwezen naar de mogelijkheid een betaalplan af te sluiten of beroep te doen op het OCMW of een erkende instelling voor schuldbemiddeling.</p> <p>Zoals hierboven gesteld hanteren wij betaalplannen zoveel mogelijk afgestemd op maat van de klant. Dit laatste is derhalve uitgesloten indien een voorstel van betaalplan proactief op geautomatiseerde wijze bij elke ingebrekestelling dient te worden verstuurd. Dit voorzien zou een onredelijke hoge kost met zich meebrengen.</p> <p>Het initiatief ligt volgens ons bij de klant. We proberen dit ook zo laagdrempelig mogelijk te maken. De klant kan via verschillende kanalen bij ons terecht voor het afsluiten van een betaalplan. Zelfs via de website kan de klant een afbetaalplan aangaan.</p>	<p>Leveranciers zijn wettelijk verplicht om in hun herinneringsbrieven en ingebrekestellingen deze mogelijkheid al aan te bieden. Toch kan dit nog een drempel zijn voor de klant. Door een concreet betaalplan voor te stellen bij de ingebrekestelling wordt die drempel verlaagd.</p> <p>Electrabel Customer Solutions kan zelf eerst een gepersonaliseerd voorstel tot betaalplan doen op moment dat klant contact opneemt of proactief. Als blijkt dat dit niet haalbaar is voor de klant, kan teruggevallen worden op de minimale termijnen uit het voorstel.</p> <p>Een betaalplan via de website aangaan is niet per definitie laagdrempelig voor iedereen, gezien de internetpenetratie in België rond de 80%<sup>1</sup> ligt. Het is niet denkbeeldig dat heel wat gezinnen die nood hebben aan een betaalplan tot de overige 20% behoren.</p>
<b>Electrabel Customer Solutions</b>	<p><u>Minimale termijnen betaalplan:</u></p> <p>Zoals hierboven gesteld hanteren wij betaalplannen zoveel mogelijk afgestemd op maat van de klant. Het gebruik van minimale afbetalingstermijnen is volgens ons geen goede benadering. Er dient eerder rekening gehouden te worden</p>	<p>Zoals letterlijk opgenomen in het voorstel kan ECS eerst zelf een gepersonaliseerd voorstel tot betaalplan doen. Als blijkt dat dit niet haalbaar is voor de klant, kan teruggevallen worden op de minimale termijnen uit het voorstel.</p>

<sup>1</sup> [http://statbel.fgov.be/nl/statistieken/cijfers/arbeid\\_leven/ict/](http://statbel.fgov.be/nl/statistieken/cijfers/arbeid_leven/ict/)



	<p>met de klantsituatie (wanneer is de volgende jaarafrekening, betreft het een klant in energiearmoede, betreft het een abnormale afwijkende factuur ten opzichte van de aangerekende forfaits of gaat het bijv. om een verbruiksperiode &gt; 1 jaar...). Een te lange afbetalingsperiode is niet voor alle klanten een goede optie. Wij laten vandaag reeds afbetaalplannen toe tot 18 maanden en in bepaalde gevallen tot 24 maanden.</p>	<p>Uit informatie die Electrabel Customer Solutions eerder heeft aangeleverd blijkt inderdaad dat Electrabel Customer Solutions soms langere betaalplannen toestaat. Het consultatievoorstel zegt hierover: "De leverancier mag vanzelfsprekend soepeler zijn in het toestaan van betaalplannen dan de voorgestelde goede praktijk. Het is bovendien niet de bedoeling dat leveranciers hun huidige politiek (zoals meegedeeld in het kader van het onderzoek naar betaalplannen) verstrengen."</p>
<b>Electrabel Customer Solutions</b>	<p><u>Indien de klant niet reageert op het voorstel:</u> De leverancier suggereert om contact te nemen met hulpverlening: dit betekent dat al de klanten die niet reageren opnieuw zouden moeten gecontacteerd worden. Gezien de verwijzing naar hulpverlening reeds gebeurde in de ingebrekestellings- en herinneringsbrief en de klant niet reageerde op voorgaande communicatie lijkt ons dit van weinig nut. Tevens betekent het een bijzonder zware werklust om al deze klanten telefonisch te bereiken (gezien dit schriftelijk blijktbaar niet lukt). Een vermelding in de drop brief kan hier eventueel tegemoet aan komen.</p>	<p>De VREG ziet deze suggestie inderdaad onder de vorm van een extra toevoeging in de dropbrief, bijvoorbeeld: "U heeft niet gereageerd op ons voorstel tot betaalplan. Wij raden u aan om contact op te nemen met uw OCMW of een CAW in uw buurt om te kijken of zij u kunnen helpen zodat toch een betaalplan afgesproken kan worden".</p>
<b>Electrabel Customer Solutions</b>	<p><u>Toestaan betaalplan via hulpverlening tot 14 dagen voor de effectieve drop datum:</u> In de praktijk is deze 14 dagen vrij nipt. Het droppen en annuleren van een drop betreft een manuele actie. Hier gaat ook een intern proces aan vooraf. Indien 14 dagen voor de drop de discussies met de hulpverlening leiden tot het aangaan van betaalplan en annulatie van de drop, dan dient de interne procedure te worden gestart die moet resulteren in de effectieve cancel van de drop. De 14 dagen zijn kalenderdagen daar waar we voor drops/cancels met werkdagen moeten rekening houden. Tevens dienen we ook rekening te houden met het feit dat berichten een doorlooptijd tot 48 uur kunnen hebben. Wanneer er bovendien een verlengd weekend plaats vindt, blijven er uiteindelijk een tweetal dagen over om de drop te annuleren.</p>	<p>De VREG vindt het raar dat de drop niet tijdig geannuleerd zou kunnen worden als het betaalplan op dag -14 wordt afgesproken. De drop kan toch nog geannuleerd worden tot de 'frozen period' die 5d. voor de effectieve dropdatum start. MIG 4.1 stelt voor de residentiële drop: "De annulatieperiode gaat in vanaf de bevestigingsdatum van de aanvraag, en duurt tot het begin van de bevroren periode. Tot vóór de laatste 2 kalenderdagen van de annulatieperiode, zullen nieuwe annuleringsberichten steeds verwerkt worden. Nadien, en dat tot het ingaan van de bevroren periode, kunnen nieuwe annuleringsberichten nog verwerkt worden, maar daarop staat geen garantie. De bevroren periode begint 5 kd voor de effectieve dropdatum en loopt tot de effectieve dropdatum."</p>

	<p>Wij stellen voor om de 14 dagen om te zetten naar 21 dagen.</p>	<p>Het veelvuldig annuleren van dropberichten is niet nieuw. Uit de sociale statistieken blijkt dat in 2013 35% van alle dropberichten geannuleerd werd.</p>
<p><b>Electrabel Customer Solutions</b></p>	<p><u>Automatische verlenging betaalplan met 1 maand:</u> Wij gaan akkoord met het feit dat klanten die 1 schijf missen een tweede kans verdienen. Deze kans wordt vandaag reeds door ons geboden. Wij uiten echter wel onze bezorgdheid mbt de praktische implementatie van het voorstel om automatisch het betaalplan te verlengen met 1 maand. Wanneer de klant 1 schijf niet betaalt en er een tweede kans wordt gegeven resulteert dit in het deactiveren van het oorspronkelijke betaalplan (met een schrijven gericht aan de klant) en het aangaan van een nieuw betaalplan. Een automatische verlenging met 1 maand van het oorspronkelijke betaalplan zou een niet te onderschatten implementatie met zich meebrengen. Dit lijkt ons dan ook niet haalbaar. Wij stellen voor dat in deze het aanmaken van een nieuw betaalplan een evenwaardige optie is.</p>	<p>De VREG beaamt dat het aanmaken van een nieuw betaalplan een evenwaardige optie is.</p>
<p><b>Electrabel Customer Solutions</b></p>	<p><u>Meterwissel:</u> Teneinde mogelijke betalingsproblemen en betaalplannen te vermijden lijkt het ons beter dat, in de gevallen waarbij er een meterwissel optreedt, de meterstanden worden bijgehouden tot op het moment van de voorziene jaarlijkse meteropname. De betaalde voorschotten zullen dan in lijn liggen met de volledige verbruiksperiode van de factuur (1 jaar) waardoor een mogelijke facturatieschok wordt vermeden (bijv. wissel gasmeter na de winter). Het is aan te bevelen om het Technisch Reglement hierbij aan te passen.</p>	<p>Dit werd besproken, maar uiteindelijk niet meegenomen in het Technisch Reglement. Daarom vraagt de VREG om in deze gevallen soepel(er) te zijn m.b.t. het toestaan van een haalbaar betaalplan.</p>
<p><b>Electrabel Customer Solutions</b></p>	<p><u>Bijkomende suggesties:</u> Ingevulde overschrijvingsformulieren: dit betekent een zware bijkomende kost en derhalve niet haalbaar. Een oplossing zou kunnen zijn om de domiciliering te promoten waarbij, indien de klant daarvoor opteert, hij maandelijks vooraf</p>	<p>Het meesturen van deze vooraf ingevulde formulieren is geen verplichting, enkel een suggestie die het voor klanten die administratief niet zo sterk staan veel makkelijker maakt en bijgevolg de kans op correcte afwikkeling vergroot.</p>

	<p>gratis wordt geïnformeerd van de afhouding. Betaaldata linken aan de inkomsten van de klant: wij vinden dat we vandaag hier reeds op inspelen aangezien de klant de eerste schijf binnen de 20 dagen kan betalen. Wekelijkse betalingen: wij vinden dit geen goede keuze aangezien de kans op het missen van een schijf hierdoor sterk vergroot wordt. Daarbovenop brengt dit een zware administratieve opvolging met zich mee.</p>	<p>Ook de andere concrete maatregelen aan het eind van het voorstel zijn geen verplichting maar werden toegevoegd omdat uit literatuurstudie bleek dat deze nuttig bleken te zijn. Dit werd ondersteund door Samenlevingsopbouw.</p>
<p><b>Samenlevingsopbouw</b></p>	<p><u>Principieel.</u> Twee elementen zijn voor ons essentieel.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De regeling voor afbetaalplannen kan geen vrijblijvende suggestie/aanbod zijn voor de leveranciers op de vrije markt. Dat maakt dat we geen voorstander zijn van zachte regulering of een good practice-methode, waarbij de vrije leverancier eenzijdig bepaalt op welke manier hij een klant behandelt. Klanten hebben recht op duidelijke, onbetwistbare, afdwingbare regelgeving. Dit wordt enkel gegarandeerd wanneer de klant kan terugvallen op wettelijke regelgeving en er toezicht en controle wordt uitgeoefend door een overheidsinstantie. Zachte stimulerende regulering kan een start zijn maar deze dient op termijn bekrachtigd te worden in wetgeving.</li> <li>- De haalbaarheid van de afbetaalplannen voor de klanten en deelname aan de vrije markt. Soms worden klanten met gigantisch hoge facturen geconfronteerd, waarbij ze zelf niet de instrumenten in handen hebben om dit te voorkomen (bv. woonkwaliteit op de private huurmarkt). Daartegenover staat een te laag inkomen (schulden). De haalbaarheid van het afbetaalplan kan een</li> </ul>	<p>Sommige energieleveranciers gaan in hun huidige procedures nu al verder dan dit voorstel, bijvoorbeeld op het vlak van termijnen. Andere leveranciers hanteren andere maatregelen om schulden te vermijden. De VREG wil vermijden dat door het eenzijdig opleggen van maatregelen alle energieleveranciers zich strikt terugplooiën op deze maatregelen. Via soft regulering wil de VREG hen de commerciële vrijheid laten om de eigen procedures uit te werken maar anderzijds waar deze tekort schiet de goede praktijk zo goed mogelijk in te bedden in hun eigen organisatie.</p> <p>Indien blijkt dat deze manier van regulering niet tot de gewenste resultaten leidt, kan overwogen worden om, rekening houdend met de ervaringen met de vooropgestelde goede praktijk, minimale spelregels in wetgeving te gieten. In dat geval moet het hele wetgevende traject gevolgd worden.</p> <p>Haalbare betaalplannen zijn een belangrijke doelstelling van ons voorstel. Als de eerste eindfactuur van een gezin in een nieuwe (slecht geïsoleerde) woning onverwacht hoog ligt, kan een betaalplan mogelijk een oplossing bieden. Tegelijk zullen echter ook de voorschotfacturen naar boven aangepast worden gezien het hoge verbruik structureel is. Als het gezin er in slaagt om zowel het betaalplan correct af</p>

	belangrijke oplossing/sleutel zijn om klant te blijven op de vrije markt.	te lossen als de hogere voorschotfacturen te betalen, kunnen ze inderdaad klant blijven op de commerciële markt. Het voorstel gaat echter de problematiek van gigantisch hoge facturen in combinatie met te lage inkomens niet oplossen gezien dat structurele problemen zijn.
<b>Samenlevingsopbouw</b>	<u>Punt d. - bullet 1.</u> In orde, met toevoeging van 'haalbaar' betaalplan.	Hier wordt enkel gewezen naar de huidige regelgeving. Art.5.1.3. van het Energiebesluit spreekt over 'de uitwerking van een afbetalingsplan'. Het woord 'haalbaar' wordt niet vermeld.
<b>Samenlevingsopbouw</b>	<u>Punt d. - bullet 2.</u> We appreciëren dat er telefonisch contact gezocht wordt. Maar schriftelijke bevestiging geeft zekerheid. We bepleiten de combinatie van schriftelijk en telefonisch. We zijn akkoord met de afbetalingsschijven maar bepleiten dat de leverancier, in iedere vernoemde schijf van energieschuld, ook langere afbetaaltermijnen toestaat. Dit omwille van de haalbaarheid gezien vanuit de financiële draagkracht van de betrokkene en de slaagkans van de afbetaling. Bovendien ervaren klanten vaak dat een afbetaalplan op langere termijn wel wordt toegestaan als een hulpverlener als intermediair optreedt.	Bullet 4 vermeldt duidelijk "Als de klant het telefonisch afgesproken betaalplan aanvaardt (niet verwerpt), krijgt hij een schriftelijke bevestiging met modaliteiten en uitleg over wat er gebeurt als hij het niet nakomt." De VREG spreekt telkens over een minimum aantal maanden. Het is volgens de VREG logisch dat energieleveranciers soepeler zijn in het toestaan van betaalplannen als de hulpverlener als intermediair optreedt. Immers, dat impliceert dat de klant op een of andere manier begeleid wordt wat de zekerheid van terugbetaling verhoogt.
<b>Samenlevingsopbouw</b>	<u>Punt d. - bullet 3.</u> Indien de klant zijn lopend afbetaalplan opvolgt, heeft hij recht op een nieuw afbetaalplan. Het kan zelfs verwerkt worden in het oude. Er mag geen dropbrief volgen. Anders wordt deze klant wel erg gestraft: een afbetaalplan volgen, wellicht een hoger voorschotfactuur betalen en bovendien nog het risico lopen op een drop.	De VREG pleit niet voor het cumuleren van betaalplannen omdat dit leidt tot schuldopbouw en wijst op een meer structurele problematiek. Art.5.2.1 §2 van het Energiebesluit stelt duidelijk dat de leverancier het contract mag opzeggen als de huishoudelijke afnemer, na aanvaarding van zijn afbetalingsplan, zijn afbetalingsverplichtingen niet nakomt.  Bullet 8 stelt: Het toestaan van een betaalplan leidt niet tot hogere voorschotten (als risicopremie) dan deze bepaald volgens de normale procedures. Voorschotfacturen worden berekend op het verbruikshistoriek. Dus als de hoge afrekening het gevolg is van een hoger verbruik, is het logisch dat de voorschotten aangepast worden aan dit hoger verbruik.

<b>Samenlevingsopbouw</b>	<p><u>Punt d. - bullet 4.</u> Er is een onduidelijkheid tussen de telefonische en schriftelijke afspraken/bevestigingen. Bij het schriftelijke contact tussen leverancier en klant is er sprake van een 'voorstel' dat later bevestigd wordt. Bij het telefonische contact wordt onmiddellijk een afbetaalplan afgesproken en later bevestigd. Wij stellen voor dat na het telefonisch contact ook eerst een voorstel wordt geformuleerd dat nadien (na een paar dagen bedenktijd) onderling bevestigd wordt. Klanten die telefonisch gecontacteerd worden, nemen soms beslissingen die voor hen onhaalbaar / onrealistisch zijn. Zij moeten de kans krijgen om deze met hun raadsman/hulpverlener te bespreken.</p>	<p>Als de energieleverancier een schriftelijk voorstel meestuur met de ingebrekestelling en de klant gaat akkoord, dan moet de leverancier dit voorstel vanzelfsprekend niet nog eens schriftelijk bevestigen. Als de leverancier met de klant telefonisch een afbetalingsplan afsprekt, moet de leverancier de telefonische afspraken schriftelijk bevestigen. Het feit dat de klant zich achteraf bedenkt, lijkt de VREG eerder de uitzondering waarop geen procedure moet gebouwd worden. Bovendien werkt dit vertragend omdat moet gewacht worden met de start van het betaalplan tot de klant eventueel een onderhoud gehad heeft met de hulpverlening.</p>
<b>Samenlevingsopbouw</b>	<p><u>Punt d. - bullet 5.</u> We moeten opletten en zorg dragen voor situaties waarin het betaalplan niet correct wordt gevolgd maar waarvoor de klant geen schuld draagt. Zo bijvoorbeeld in talrijke zaken van collectieve schuldenregeling waarbij de schuldbemiddelaar niet of niet tijdig de facturen betaalt, de afbetaalregeling niet volgt of niet tijdig reageert. De klant mag in geen geval de dupe zijn. Daarom moet in iedere situatie de oorzaak achterhaald en onderzocht worden. En moet de termijn van minstens 12 maanden verlengd kunnen worden.</p>	<p>De problematiek van het niet correct handelen door schuldbemiddelaars overstijgt de problematiek van betaalplannen. Om die reden is het niet aangewezen om de procedure af te stemmen op deze praktijken. Bij collectieve schuldenregeling is er sprake van een complexe schuldenproblematiek die niet enkel opgelost kan worden door het toestaan of automatisch verlengen van een betaalplan. Zoals gesteld kan in samenspraak met de hulpverlening een langer betaalplan toegestaan worden. Maar het is niet aan de commerciële leveranciers om een sociaal onderzoek uit te voeren naar de oorzaak van niet-naleving van een betaalplan.</p>
<b>Samenlevingsopbouw</b>	<p><u>Punt d. - bullet 6.</u> Zelfde bedenking als bullet 5. Het is belangrijk te onderzoeken waarom de klant niet reageert of wie zijn financiële middelen beheert. De dropprocedure kan niet worden ingezet indien de klant geen schuld treft.</p>	<p>De VREG is van mening dat het niet aan de commerciële energieleveranciers is om een (sociaal) onderzoek uit te voeren naar de oorzaak van niet-naleving van een betaalplan. Bovendien kan de VREG bij het opstellen van procedures/richtlijnen geen rekening houden met het feit dat derden hun verplichtingen niet nakomen.</p>
<b>Samenlevingsopbouw</b>	<p><u>Punt d. - bullet 9.</u> Het bekomen van een tweede kans, zoals beschreven, is een</p>	<p>De energieleverancier mag vanzelfsprekend soepeler zijn dan beschreven in de goede praktijk. Los van het feit of hij dit al</p>

	<p>voortgang. Echter sommige klanten kunnen duidelijk aangeven wanneer</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bij aanvang van het betaalplan of in de loop van het betaalplan - zij in de daaropvolgende maand de afbetaling niet kunnen waarmaken. Ook zij moeten op begrip kunnen rekenen van hun leverancier wanneer ze dit vóór de vervaldatum van de betaalschijf meedelen.</li> </ul>	<p>dan niet op voorhand aankondigt, is de VREG van oordeel dat een <u>eenmalige</u> verlenging met een maand moet toegestaan worden. Echter, als blijkt dat dit probleem al bij de eerste betalingen opduikt, geeft dit geen vertrouwen in de correcte verdere aflossing van het plan. De leverancier kan ook niet verplicht worden om het betaalplan te verlengen telkens als de klant aankondigt een schijf niet te kunnen aflossen.</p>
<b>Samenlevingsopbouw</b>	<p><u>Suggesties</u> Helemaal akkoord met alle suggesties. Vooraf ingevulde overschrijvingsformulieren vinden ze echt belangrijk.</p>	<p>Hier onderschrijft Samenlevingsopbouw expliciet het nut van vooraf ingevulde overschrijvingsformulieren.</p>

**2. Hebt u andere suggesties m.b.t. betaalplannen die de kans op correcte naleving ervan kunnen verhogen?**

Partij	Feedback	VREG
<b>FEBEG</b>	/	
<b>Electrabel Customer Solutions</b>	/	
<b>Samenlevingsopbouw</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Een gelijkaardige regulering moet ingevoerd worden voor de distributienetbeheerders.</li> <li>- Het initiatief van de klant is heel belangrijk en moet gehonoreerd worden.</li> <li>- Een vaste contactpersoon en een rechtstreekse lijn, een dossieropvolger bij de leveranciers kan helpen bij het afspreken van een haalbaar betaalplan.</li> <li>- Er wordt vaak verwezen naar de hulpverlening. Er dient afgetoetst worden of dit haalbaar is voor de hulpverlening. En het beslissingsrecht van de klant in deze</li> </ul>	<p>De netbeheerders staan nu al haalbare betaalplannen toe via programmatie in de budgetmeter. Het uitgangspunt - een aflossing van 5 euro per week per energie - is volgens de VREG evenwichtig.</p> <p>In de huidige regeling ligt het initiatief volledig bij de klant, maar dit blijkt niet te werken. De VREG begrijpt daarom niet wat met deze opmerkingen bedoeld wordt.</p> <p>Het lijkt de VREG niet haalbaar om vaste contactpersonen toe te wijzen aan elke klant. Bij grote bedrijven geeft dit een probleem naar organisatie van het call center. Bij kleine bedrijven is dit mogelijk meer haalbaar maar kan zich een probleem stellen van beschikbaarheid van personeel net op het moment dat de klant belt.</p> <p>Heel wat gezinnen met energieproblemen zijn al bekend bij de hulpverlening. Het is ook de taak van de hulpverlening om deze gezinnen bij te staan. De leverancier neemt niet</p>

	doorverwijzing is eveneens belangrijk	zelf contact op met de hulpverlening, maar verwijst de klant door. Het is dan aan de klant om effectief contact op te nemen.
--	---------------------------------------	--

**3. Hebt u opmerkingen bij de formulering van de extra statistieken (cfr.2): is de verwoording duidelijk of is er interpretatie mogelijk en zo ja, hoe worden deze dan best geherformuleerd?**

Partij	Feedback	VREG
<b>FEBEG</b>	/	
<b>Electrabel Customer Solutions</b>	<p>Wij kunnen de gevraagde extra indicatoren opleveren, zoals reeds gebeurd in het kader van de sociale statistieken mbt 2013. Echter de statistiek mbt het aantal geweigerde betaalplannen is slechts beschikbaar sinds mei 2013.</p> <p>Wij vragen hierbij echter een gelijke behandeling tussen de leveranciers mbt de publicatie van deze extra statistieken die wij mbt 2013 hebben opgegeven in het jaarrapport omtrent de sociale statistieken.</p> <p>Het jaarrapport mbt de sociale statistieken kan naar onze mening owv de vertrouwelijkheid van de gegevens geen individuele data per leverancier bevatten.</p>	<p>Het aantal door de leveranciers geweigerde betaalplannen werd niet vermeld in het rapport over 2013 omdat nog niet alle leveranciers (volledige) cijfers konden voorleggen. Enkel de leveranciers die effectief 0 rapporteerden, werden vermeld aangezien de VREG dit als positief beschouwd maar ook omdat dit controle mogelijk maakt. Klanten die andere ervaringen hebben m.b.t. die leveranciers kunnen dit melden.</p> <p>Het al dan niet publiek maken van de individuele statistieken m.b.t. de procedure wanbetaling vormt niet het voorwerp van deze consultatie.</p>
<b>Samenlevingsopbouw</b>	/	

**4. Het al dan niet implementeren van deze goede praktijk zou onderdeel kunnen uitmaken van de 'servicecheck' op de VREG-website. Hoe staat u hier tegenover?**

Partij	Feedback	VREG
<b>FEBEG</b>	/	
<b>ECS</b>	<p>Aangezien wij, owv de aangehaalde redenen, het niet altijd eens zijn met de goede praktijken zoals opgenomen in het consultatiedocument, vinden wij dat de mogelijke aanduiding in de servicecheck van het feit dat een leverancier deze goede praktijken niet geïmplementeerd heeft een foutief beeld geeft aan de klant. De klant zou kunnen oordelen dat een leverancier op dit vlak geen investeringen doet of dat de</p>	<p>Het klopt inderdaad dat leveranciers die deze goede praktijk niet volgen maar wel andere maatregelen nemen met het oog op haalbare betaalplannen en een grotere kans op terugbetaling, op die manier niet gewaardeerd worden voor hun inspanningen. De VREG neemt deze opmerking mee bij de consultatie over de toekomst van de servicecheck.</p>

	<p>leverancier deze materie als onbelangrijk acht terwijl het tegendeel juist waar is.</p> <p>Wij zijn van mening dat wij vandaag een soepele, klantgerichte politiek hanteren afgestemd op de individuele situatie en noden waarbij we de klant bovendien voldoende tijd geven, meer dan wettelijk voorzien, om naar een oplossing te zoeken en daarbij geen extra kosten aanrekenen voor een betaalplan. Bovendien kunnen klanten een tweede kans krijgen wanneer zij een afbetalingsschijf hebben gemist en gaan wij pas over tot drop wanneer we constateren dat er geen andere mogelijkheid is.</p> <p>Er zou volgens ons geen (verkeerdelijk) waardeoordeel geveld mogen worden aangaande de politiek rond betaalplannen afhankelijk van de aanduiding of de leverancier al dan niet de goede praktijken heeft geïmplementeerd. Door de opname ervan in de servicecheck is dit zeker niet ondenkbaar.</p> <p>Verder blijft dergelijke aanduiding algemeen en daardoor voor de klant van weinig toegevoegde waarde. Het is maar de vraag of de klant een zicht heeft op wat de concrete inhoud is van deze goede praktijken.</p> <p>Om die redenen pleiten wij ervoor dat dit geen onderdeel uitmaakt van de servicecheck. De Servicecheck zou daarentegen kunnen aangevuld worden met meer concretere elementen.</p>	
<b>Samenlevingsopbouw</b>	/	

**5. Andere opmerkingen (die bij de punten 1 tot 4 nog niet werd meegenomen)?**

<b>Partij</b>	<b>Feedback</b>	<b>VREG</b>
<b>FEBEG</b>	/	
<b>ECS</b>	Onze onderneming hecht veel belang aan de problematiek	



	<p>van energiearmoede. In dit kader werd reeds uitvoerig samengewerkt met de Universiteit Antwerpen en de ULB in het kader van wetenschappelijk onderzoek. Tevens werden intern initiatieven gelanceerd teneinde de problematiek van energiearmoede aan te pakken, gestoeld op drie assen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aangepaste informatie naar de betrokken klanten (efficiënter energieverbruik, het voorstellen van betaalplannen in een vroege fase van betalingsmoeilijkheden en het versoepelen van de regels ervan, verdere samenwerking met OCMW's...)</li> <li>• Bijdrage aan de verbetering van energetische performantie van woningen (ondersteuning aan sociale ondernemers actief in renovatie en constructie van woningen met hoge energieperformantie voor minder goeude gezinnen)</li> <li>• Actieve ondersteuning aan de creatie van een Belgisch Observatorium rond energiearmoede onder leiding van professor Jan Vranken en de Universiteit Antwerpen</li> </ul> <p>Op deze manier proberen wij bij te dragen tot een effectieve aanpak van het maatschappelijk probleem van energiearmoede.</p>	
<b>Samenlevingsopbouw</b>	/	

## 6. Resultaat van de consultatie

De consultatie heeft geleid tot een tekstaanpassing met betrekking tot de aanrekening van kosten. De VREG is van oordeel dat betaalplannen bij voorkeur kosteloos zijn gegeven de doelgroep, zeker voor beschermde afnemers maar ook voor niet-beschermde afnemers, zo niet dat het aangerekende bedrag zo beperkt mogelijk moet zijn.

De andere reacties hebben geleid tot een poging tot verduidelijking van de goede praktijk. Uit sommige reacties blijkt immers dat het tekstvoorstel niet door iedereen correct begrepen werd. De VREG benadrukt:

- dat niet wordt opgelegd dat het voorstel tot betaalplan naar de klant geautomatiseerd moet worden. De leverancier mag dit voorstel immers doen per telefoon of per brief. In dit laatste geval kan dat ons inziens best meegestuurd worden met de ingebrekestelling (zoals ook voorzien in de Waalse wetgeving). Maar leveranciers kunnen ervoor opteren om dit vroeger of later in het proces te doen.

- dat de voorkeur uitgaat naar een betaalplan op maat. Leveranciers kunnen dus zelf eerst een voorstel doen met bijvoorbeeld kortere termijnen, maar als de klant aangeeft dat dit niet haalbaar is, verwijst de VREG naar de minimumtermijnen in het voorstel.
- de leverancier niet zelf contact moet opnemen met de hulpverlening. Als er geen reactie komt op het voorstel tot betaalplan of er geen akkoord komt, suggereert de leverancier aan de klant om contact op te nemen met de hulpverlening. Dit kan bijvoorbeeld eenvoudigweg door toevoeging van een extra zin in de dropbrief: "U heeft niet gereageerd op ons voorstel tot betaalplan. Wij raden u aan om contact op te nemen met uw OCMW of een CAW in uw buurt om te kijken of zij u kunnen helpen zodat er toch een betaalplan afgesproken kan worden".

De VREG is verheugd dat leveranciers ook andere inspanningen doen om gezinnen met betalingsproblemen te helpen die in sommige gevallen zelfs verder gaan dan de voorgestelde goede praktijk. Het consultatiedocument vermeldt dan ook uitdrukkelijk "De leverancier mag vanzelfsprekend soepeler zijn in het toestaan van betaalplannen dan de voorgestelde goede praktijk. Het is bovendien niet de bedoeling dat leveranciers hun huidige politiek (zoals meegedeeld in het kader van het onderzoek naar betaalplannen) verstrengen." In die zin is de voorgestelde praktijk eerder te interpreteren als een minimumnorm. Uit de reacties op het consultatiedocument bleek echter niet dat deze andere inspanningen in tegenspraak zijn met de goede praktijk.

De nieuwe statistieken m.b.t. betaalplannen zullen zo snel mogelijk worden meegenomen bij toekomstige wijzigingen van het Energiebesluit. Gezien er geen opmerkingen waren, worden ze als dusdanig overgenomen. Aan de leveranciers wordt dus opnieuw gevraagd om zich te organiseren om deze aan te leveren.

De VREG kreeg valabele argumenten om voorlopig af te zien van een indicatie m.b.t. het al dan niet implementeren van de goede praktijk in de Servicecheck.

De consultatie leidde tot de publicatie van een mededeling van de VREG met betrekking tot de "mededeling met betrekking tot goede praktijk betaalplannen bij commerciële leveranciers", met als referentie MEDE-2014-5.