



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)

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

van 29 oktober 2013

met betrekking tot afbetalingsplannen bij commerciële energieleveranciers

## Inhoud

SITUATIESCHETS -----	3
<b>1. AANPAK ONDERZOEK VREG -----</b>	<b>3</b>
<b>2. INPUT LEVERANCIERS -----</b>	<b>5</b>
<b>2.1. KWANTITATIEVE GEGEVENS VLAANDEREN – CIJFERS LEVERANCIERS -----</b>	<b>5</b>
<b>2.1.1. GLOBAAL -----</b>	<b>5</b>
<b>2.1.2. PER LEVERANCIER -----</b>	<b>7</b>
<b>2.1.2.1. CIJFERS UIT RAPPORT SOCIALE STATISTIEKEN -----</b>	<b>7</b>
<b>2.1.2.2. BIJKOMENDE KWANTITATIEVE INFORMATIE -----</b>	<b>11</b>
<b>2.2. KWALITATIEVE GEGEVENS: -----</b>	<b>12</b>
<b>3. BENCHMARK -----</b>	<b>15</b>
<b>3.1. SITUATIE EN VERPLICHTINGEN WALLONIË -----</b>	<b>15</b>
<b>3.2. BRUSSEL -----</b>	<b>18</b>
<b>3.3. NETBEHEERDERS -----</b>	<b>20</b>
<b>3.3.1. EANDIS -----</b>	<b>20</b>
<b>3.3.2. INFRAAX -----</b>	<b>20</b>
<b>3.4. NEDERLAND -----</b>	<b>21</b>
<b>3.5. UK -----</b>	<b>21</b>
<b>3.6. WATERSECTOR IN VLAANDEREN -----</b>	<b>23</b>
<b>3.7. TELECOMSECTOR BELGIË -----</b>	<b>25</b>
<b>4. INPUT SAMENLEVINGSOPBOUW -----</b>	<b>26</b>
<b>5. INPUT OCMW'S -----</b>	<b>28</b>
<b>6. PROFIEL VAN MENSEN MET ENERGIESCHULDEN? -----</b>	<b>29</b>
<b>7. CONCLUSIES -----</b>	<b>32</b>
<b>8. AANBEVELINGEN -----</b>	<b>36</b>
<b>8.1. VOORSTEL AFGETOETST BIJ STAKEHOLDERS -----</b>	<b>36</b>
<b>8.2. REACTIE STAKEHOLDERS -----</b>	<b>39</b>
<b>8.2.1. SAMENLEVINGSOPBOUW -----</b>	<b>39</b>
<b>8.2.2. VVSG -----</b>	<b>39</b>
<b>8.2.3. LEVERANCIERS -----</b>	<b>39</b>
<b>8.2.4. VEA -----</b>	<b>40</b>
<b>8.2.5. BEKNOPTE SAMENVATTING -----</b>	<b>40</b>
<b>8.3. DEFINITIEVE AANBEVELING VREG -----</b>	<b>42</b>

## Situatieschets

In het evaluatierapport rond de sociale openbaredienstverplichtingen, terug te vinden op de VREG-website (<http://www.vreg.be/sociaal-energiebeleid-in-vlaanderen-doorgelicht>), staat volgend voorstel dat weerhouden werd door de Vlaamse Minister voor Energie en door de Vlaamse Regering.

### Betaalplannen leveranciers

Het al dan niet toestaan van betaalplannen door leveranciers aan hun klanten en de hoogte van de afbetaling, wordt momenteel niet geregeld in de wetgeving en is dus onderdeel van hun commercieel beleid. De meeste leveranciers beperken de duurtijd van de afbetalingsplannen tot maximaal 12 maanden, wat niet onlogisch is gezien op dat moment de volgende eindafrekening er al aan komt. Bovendien kan de klant na afloop van het contract switchen naar een andere leverancier zodat de schuldeisende leverancier minder grip heeft op zijn vroegere klant.

Uit de sociale statistieken (nvdr: 2010) blijkt echter wel dat meer dan 40% van de afbetalingsplannen bij de leveranciers niet nageleefd worden. Dit kan wijzen op weinig realistische afbetalingsplannen, hoewel ook leveranciers gebaat zijn bij een soepeler afbetalingsplan omdat dit de kans vergroot dat ze de schuld kunnen recupereren. De CWaPE bestudeert momenteel de piste om de leverancier te verplichten afbetalingsplannen toe te staan. Ook in Brussel wordt meer waarde gehecht aan afbetalingsplannen.

Anderzijds valt ook te verdedigen dat mensen met schulden geholpen worden vooraleer de schulden te hoog oplopen. Als de schuld ontstaat na een fout van de leverancier (bijvoorbeeld omdat gedurende lange tijd geen voorschotfacturen gestuurd werden), zou de leverancier wel soepeler moeten zijn.

Voorstel: De VREG voert (ten vroegste in 2012) een onderzoek naar de afbetalingsplannen bij leveranciers en volgt het effect van de geplande verplichtingen in Wallonië verder op.

## 1. Aanpak onderzoek VREG

Het onderzoek vult het kwantitatief luik van het rapport met de sociale statistieken verder aan (evolutie, extra cijfergegevens) voegt een kwalitatief luik toe dat inzicht moet geven in de politiek van de commerciële leveranciers op het gebied van betaalplannen. Het onderzoek werd toegelicht op een vergadering met de leveranciers op 20 februari 2013. Vervolgens werd op 4 maart 2013 per e-mail en per post een vragenlijst verstuurd naar de leveranciers.

Volgende vragen werden gesteld:

### Bijkomende kwantitatieve gegevens:

- *Hoeveel gezinnen dienden in 2012 een aanvraag in om een betaalplan voor elektriciteit en/of gas te krijgen, op welke manier dan ook (telefonisch, schriftelijk, via OCMW of andere tussenpersoon)?*
- *Hoeveel aanvragen tot betaalplannen voor elektriciteit en/of gas werden ontvangen in 2012? Eenzelfde gezin kan in 2012 meermaals een aanvraag indienen.*
- *Hoeveel van deze aanvragen werd geweigerd?*
- *Wat is de gemiddelde looptijd van de betalingsplannen opgestart in 2012, dus waarvoor in 2012 de eerste aflossing moest gebeuren?*

### Naast een kwantitatief luik, omvat het onderzoek ook een kwalitatief luik met volgende vragen:

- *Het aanbod tot het afsluiten van een betaalplan moet vermeld staan in de herinneringsbrief de ingebrekestelling. Wacht u als energieleverancier daarna actie van de klant/hulpverlener af of contacteert u de klant ook proactief?*

- *Op welke manieren kan een klant een betaalplan aanvragen: telefonisch, mondeling in het klantenkantoor, E-mail, enkel schriftelijk? Kan ook een hulpverlener in naam van de klant een betaalplan aanvragen?*
- *Wat zijn voor uw bedrijf de criteria om al dan niet een betaalplan toe te staan?*
- *Wordt er rekening gehouden met status beschermd/niet-beschermd bij toekenning van en voorwaarden voor betaalplan?*
- *Wordt er overlegd met hulpverlening/OCMW? Wat als de klant in budgetbeheer of in schuldbemiddeling zit?*
- *Over welke maximale looptijd wordt betaalplan toegestaan?*
- *Hoe wordt de looptijd bepaald?*
- *Wie beslist binnen uw bedrijf over het al dan niet toekennen van betaalplannen?*
- *Zijn er voor de klant kosten verbonden aan het afsluiten van een betaalplan? Zo ja, welke (bedrag)?*
- *Wordt het toegestane betaalplan en de modaliteiten ervan schriftelijk bevestigd aan de klant?*
- *Wordt er nadien nog gecommuniceerd over de voortgang van het betaalplan, bijvoorbeeld een stand van zaken m.b.t. de nog uitstaande schuld?*
- *Wat waren de redenen voor u als leverancier om het toestaan van een betaalplan te weigeren?*
- *Wat zijn de gevolgen als een afgesproken betaalplan niet wordt nageleefd?*
- *Wat als de schuld te wijten is aan fout leverancier/netbeheerder (bijvoorbeeld facturatiefout)?*
- *Als u samenwerkt met een incassobureau om de schulden te innen, staan deze incassobureaus dan betaalplannen toe?*

*Bijkomend werd aan de leveranciers gevraagd om de huidige interne instructies met betrekking tot het beleid betreffende betaalplannen over te maken.*

Het antwoord van alle leveranciers op deze vragen werd verwerkt in punt 2 van deze nota.

De cijfers van de leveranciers werden vergeleken met die van de netbeheerders. Doch deze vergelijking gaat niet volledig op omdat de gezinnen in principe klant blijven bij de netbeheerder tot de schulden zijn terugbetaald, waardoor de netbeheerder veel soepeler kan zijn in het toestaan van en in de modaliteiten van het betaalplan. Bovendien heeft de netbeheerder ook de mogelijkheid om betaalplannen te programmeren in de budgetmeter.

Daarnaast werd ook gekeken naar andere gewesten (Brussel, Wallonië), naar Nederland en Groot Brittannië en naar andere sectoren (water, telecom).

Ook de input van de welzijnssector werd meegenomen onder de vorm van adviezen van Samenlevingsopbouw en ervaringen van OCMW's. Een studie van het Vlaams centrum voor de Schuldenlast geeft bijkomende informatie over het profiel van wanbetalers.

Tot slot worden algemene conclusies en aanbevelingen geformuleerd.

## 2. Input leveranciers

### 2.1. Kwantitatieve gegevens Vlaanderen – cijfers leveranciers

#### 2.1.1. Globaal

	2010	2011	2012	Evolutie 2010-2012	Evolutie 2011-2012
Klanten met ingebrekestelling	296.122 11,47%	231.129 8,92%	247.185 9,50%	+48.937 (-16,53%)	+16.056 (+6,95%)
Aantal in 20NN opgestarte afbetalingsplannen (eerste aflossing in 20NN)	70.893 2,75%	70.500 2,72%	75.255 2,89%	+4.362 (+6,15%)	+4.755 (+6,74%)
Aantal afbetalingsplannen waarvoor in 20NN minstens één afbetaling moest gebeuren (ongeacht wanneer opgestart)	122.324 4,74%	105.010 4,05%	106.178 4,08%	+16.146 (-13,20%)	+1.168 (+1,11%)
Gemiddelde betalingsbedrag/maand van de in 20NN opgestarte plannen	€ 131,75 Beschermd: € 66,20 Niet- beschermd: € 138,71	€ 125,39 Beschermd: € 82,84 Niet- beschermd: € 130,45	€ 142,74 Beschermd: € 93,05 Niet- beschermd: € 148,70	+ € 10,99 (+8,34%)	+ € 17,35 (+13,84%)
Niet nageleefde betalingsplannen	50.800 = 41,53% van alle in 2010 lopende plannen	35.867 = 34,16% van alle in 2011 lopende plannen	38.721 = 36,47% van alle in 2012 lopende plannen	-12.079 (-23,78%)	+2.854 (+7,96%)
Gemiddelde uitstaande schuld op het moment van de afsluiting van het afbetalingsplan (in 20NN gestart)	€ 791,03 Beschermd: € 425,37 Niet- beschermd: € 829,85	€ 842,74 Beschermd: € 574,41 Niet- beschermd: € 875,01	€ 876,68 Beschermd: € 606,12 Niet- beschermd: € 909,17	+ €85,65 (+10,83%)	+ €33,94 (+4,03%)

Bron: Sociale statistieken VREG (rapport 2012)

#### Interpretatie

##### *Ingebrekestellingen*

Dit betreft het aantal afnemers naar wie minstens één ingebrekestelling werd verstuurd. Het gaat dus niet over het aantal brieven, wel over het aantal afnemers. Een zelfde klant die gelijktijdig afneemt op

2 adressen en voor beiden een ingebrekestelling krijgt, moet (voor zover de leverancier dit kan detecteren) maar 1x meegeteld worden, gezien hij slechts op 1 adres gedomicilieerd kan zijn.

Een klant die verhuist in het lopende jaar en op beide adressen een ingebrekestelling krijgt, moet ook maar 1x meegeteld worden.

*Het aantal in het betreffende kalenderjaar opgestarte betalingsplannen (eerste aflossing in betreffende kalenderjaar).*

Een betalingsplan dat over meerdere jaren loopt, mag dus enkel meegeteld worden in het jaar van opstart. De evolutie van dit cijfer maakt duidelijk in hoeverre gezinnen meer of minder afbetalingsplannen afsluiten van jaar tot jaar en dus in hoeverre men problemen heeft om zijn facturen te betalen. Het kan ook een indicatie geven van de bereidheid van leveranciers om afbetalingsplannen af te sluiten. Eenzelfde gezin kan in het slechtste geval in een kalenderjaar zelfs meer afbetalingsplannen opgestart hebben.

*Het aantal betalingsplannen waarvoor in het betreffende kalenderjaar minstens één afbetaling moest gebeuren, ongeacht in welk jaar ze werden opgestart.*

Eenzelfde gezin kan in het slechtste geval in een kalenderjaar zelfs meer afbetalingsplannen gehad hebben. Alle afbetalingsplannen worden dan meegeteld. Dit cijfer geeft een meer globale indicatie van de omvang van de energiearmoede. Anderzijds kan ook het aantal niet nageleefde betalingsplannen (zie e) hieraan gerelateerd worden om dit te kunnen kaderen.

*Gemiddelde betalingsbedrag*

Het gemiddelde betalingsbedrag wordt berekend op het moment van toestaan en over de hele looptijd van het plan. Per plan wordt het gemiddelde per maand berekend. Daarna wordt het gemiddelde over alle plannen berekend. Voorbeeld:

	Schuld	jan/10	feb/10	mrt/10	apr/10	mei/10	gemiddelde
Klant x	200	0	100	100	0	0	100
Klant y	150	30	30	30	30	30	30
Klant z	150	0	0	50	100	0	75
gemiddeld betalingsbedrag =							68,33

*Niet nageleefde betalingsplannen*

Het betreft het aantal lopende betalingsplannen waarvoor in het betreffende kalenderjaar nog minstens 1 aflossing moest gebeuren volgens het oorspronkelijk afgesproken plan en waarvoor minstens 1 aflossing niet of te laat betaald werd, ongeacht welke consequenties hieraan gegeven werden. De leverancier bepaalt zelf wanneer een betaling als te laat wordt beschouwd, onder meer rekening houdend met de verwerkingstijd van banktransacties.

*Gemiddelde uitstaande schuld*

De gemiddelde uitstaande schuld wordt berekend voor alle in het betreffende kalenderjaar opgestarte betalingsplannen. Ook bedragen die eventueel niet mee worden opgenomen in het afbetalingsplan, worden naar best vermogen meegeteld in de gemiddelde uitstaande schuld. Strikt genomen hoeft dit dus niet hetzelfde te zijn als de schuld waarvoor een afbetalingsplan werd toegestaan.

Samenvatting:

- Van alle klanten die in 2012 minstens één ingebrekestellingen kregen, resulteert 30,44% in een betaalplan, abstractie makend van het feit dat:
  - een gezin meerdere betaalplannen kan hebben in een jaar;
  - de ingebrekestellingen die eind 2012 verstuurd zijn nog kunnen resulteren in een betaalplan in 2013.
- In 2011 was er een status quo van het aantal opgestarte betaalplannen. In 2012 zien we opnieuw een stijging met 7%, dezelfde trend als de evolutie van het aantal gezinnen dat een ingebrekestelling kreeg (eveneens stijging 7%). Strikt genomen kunnen we beiden niet een-op-een vergelijken: het aantal betaalplannen komt immers niet overeen met het aantal gezinnen dat een betaalplan heeft. Zo vermeldt Electrabel Customer Solutions verder in dit rapport dat de 51.606 gerapporteerde betaalplannen overeenkomt met 42.627 gezinnen. Een

gezin kan dus meerdere betaalplannen hebben in één jaar. De evolutie van het aantal opgestarte betaalplannen van jaar tot jaar maakt duidelijk in hoeverre gezinnen meer of minder afbetalingsplannen afsluiten en dus in hoeverre men problemen heeft om zijn facturen te betalen. Het kan echter ook een indicatie geven van de bereidheid van leveranciers om afbetalingsplannen af te sluiten;

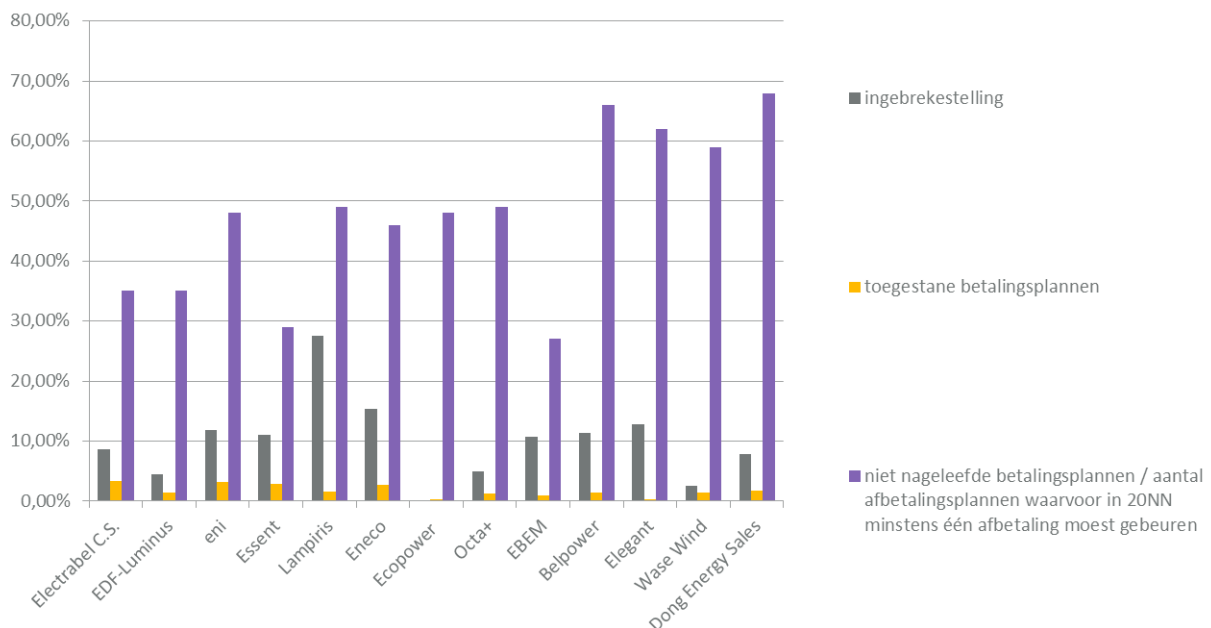
- Nog steeds één op drie betaalplannen wordt niet correct nageleefd: oorzaak? Weinig realistische betaalplannen? De maandelijks af te lossen schijf (gemiddeld 143 euro) komt nog bovenop de maandelijkse voorschotfacturen voor elektriciteit en aardgas en zal voor veel gezinnen inderdaad te zwaar zijn;
- De gemiddelde uitstaande schuld bij de start van een betaalplan steeg in 2012 met 4%. Het gemiddelde maandelijkse betalingsbedrag steeg echter meer dan evenredig: +14%;
- In de aan te leveren statistieken wordt niet gevraagd naar de gemiddelde looptijd van de betaalplannen. We beschikken dus niet over de gemiddelde looptijd van de in Vlaanderen toegestane betaalplannen. Puur mathematisch had de gemiddelde klant - met gemiddelde schuld die maandelijks het gemiddelde betalingsbedrag betaalt – in 2012 een betaalplan met een looptijd van  $\text{€ } 877 / \text{€ } 143 = 6,13$  maanden (beschermd 6,51 vs. niet-beschermd 6,10). In 2011 was dit nog 6,74 maanden.

## 2.1.2. Per leverancier

### 2.1.2.1. Cijfers uit rapport sociale statistieken

In onderstaande grafieken en tabellen zijn de leveranciers gerangschikt volgens marktaandeel.

Kencijfers energiearmoede per leverancier



Uit bovenstaande grafiek blijkt duidelijk dat de twee grootste leveranciers relatief gezien zeker niet het hoogst scoren op alle kencijfers. De vier kleinste leveranciers hebben het vaakst te maken met niet-nageleefde betaalplannen. EBEM heeft het minst niet-nageleefde betaalplannen (27,16%), Dong het meest (68,42%). In dit laatste geval gaat het slechts om zeer kleine aantallen zodat toeval een rol kan spelen. De gemiddelde uitstaande schuld bij de start ligt bij Dong met 704 euro niet het hoogst en de maandelijkse schijf ligt met 105 euro zelfs het laagst maar heeft wel alleen betrekking op aardgas. De kans is reëel dat deze klanten daarnaast ook een betaalplan voor elektriciteit hebben bij een andere leverancier. Onderstaande tabel geeft weer hoeveel % van de gezinnen met een ingebrekestelling uiteindelijk ook een betaalplan aangaan.

Tabel 1: Verhouding opgestarte betaalplannen /gezinnen met ingebrekestelling (%)	ECS	Lum	eni	Essent	Lampiris	Eneco	Ecopower	Octa+	EBEM	Belpower	Elegant	Wase Wind
2011	32,17	26,84	37,41	27,74	11,20	2,05	411	1,43	13,39	19,97	n.v.t.	5,80
2012	38,55	31,31	26,98	25,41	6,04	17,35	344	24,35	8,92	12,72	2,93	54,17

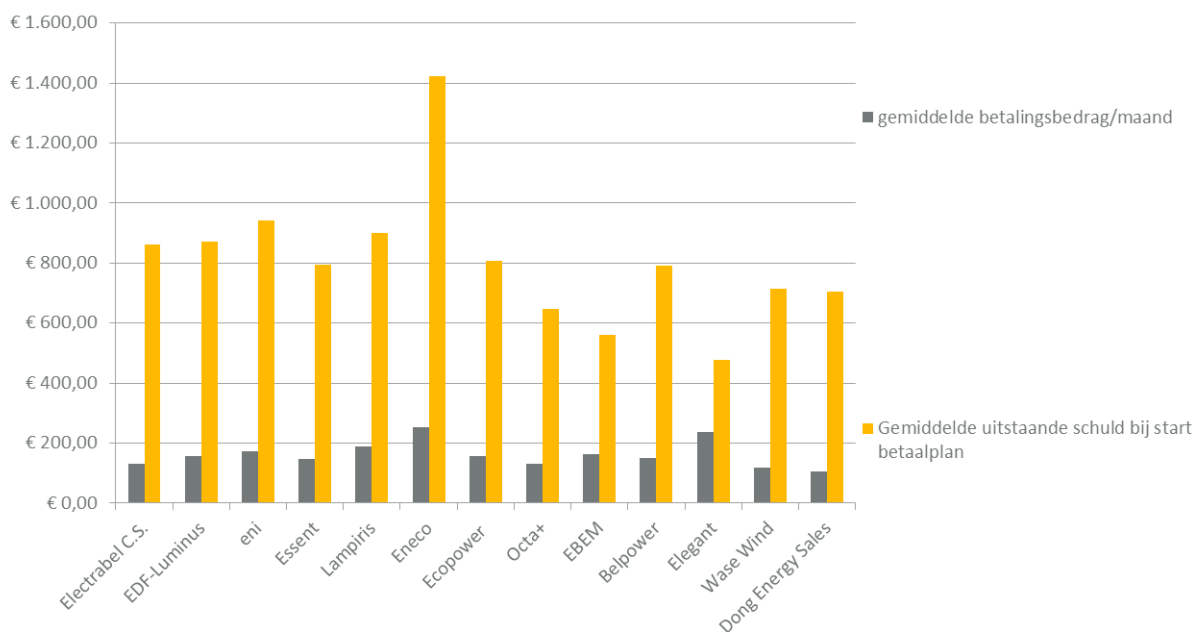
Bij Ecopower werden meer betaalplannen goedgekeurd dan ingebrekestellingen verstuurd. Dat komt omdat Ecopower al in een vroeger stadium, nog voor het versturen van de aangetekende ingebrekestelling, een betaalplan voorstelt.

De twee grootste leveranciers hebben een hoge ratio en bepalen sterk mee het gemiddelde voor Vlaanderen (30,55). Ook nummer drie en vier scoren behoorlijk hoog, net als Wase Wind.

Bij Lampiris en EBEM, twee bedrijven die al geruime tijd actief zijn op de markt, ligt de ratio in 2011, maar vooral in 2012 erg laag! Ook bij eni en Belpower (en in veel mindere mate Essent) is de ratio gedaald. Dat zou er kunnen op wijzen dat minder betaalplannen toegestaan worden. Anderzijds kan ook een beter betaalgedrag van hun klanten aan de basis liggen. Mogelijk werden een aantal wanbetalers eerder al afgesloten. Lampiris, eni en Essent zagen ook een grote instroom aan klanten in 2012 die mogelijk nog geen eindafrekening kregen.

Onderstaande grafiek vergelijkt de gemiddelde uitstaande schuld en het gemiddelde betalingsbedrag van de leveranciers. Vooral Eneco springt er uit met een zeer hoge uitstaande schuld en bijgevolg ook hoge maandelijkse schijf.

Detailcijfers betaalplannen per leverancier



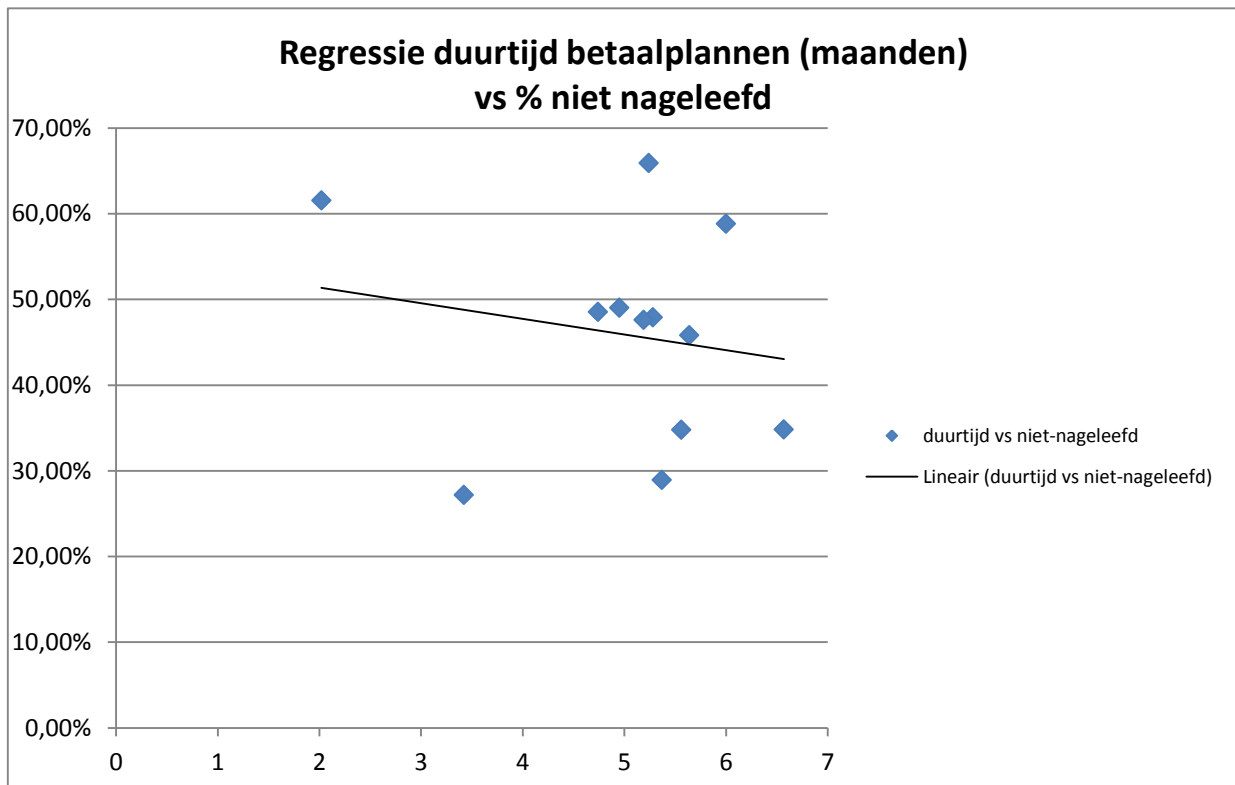


In volgende tabel bekijken we of er een verband is tussen de looptijd en het faalpercentage. De gemiddelde looptijd van de toegestane betaalplannen kennen we strikt genomen niet. Bij benadering wordt hiervoor de gemiddelde schuld gedeeld door het maandelijks af te lossen betalingsbedrag. De tabel is gerangschikt van langste naar kortste looptijd. Het is meteen duidelijk dat de leveranciers met de kortste looptijd niet noodzakelijk het hoogste % niet nageleefde betaalplannen hebben.

<b>Tabel 2: link tussen looptijd en % niet nageleefde betaalplannen</b>	<b>Gemiddelde schuld in € (a)</b>	<b>Gemiddeld maandelijks betalingsbedrag in € (b)</b>	<b>Benadering gemiddelde looptijd in maanden (a) / (b)</b>	<b>% niet nageleefd</b>
<b>Electrabel Cust. Solutions</b>	862,04	131,14	6,57	34,81%
<b>Wase Wind</b>	713,62	118,93	6,00	58,82%
<b>Eneco</b>	1.421,48	251,88	5,64	45,82%
<b>EDF-Luminus</b>	870,00	156,29	5,56	34,79%
<b>Essent</b>	794,46	147,80	5,37	28,92%
<b>Eni</b>	942,27	178,56	5,28	47,89%
<b>Belpower</b>	791,41	151,12	5,24	65,91%
<b>Ecopower</b>	808,46	155,69	5,19	47,59%
<b>Octa+</b>	647,42	130,68	4,95	49,01%
<b>Lampiris</b>	899,10	189,53	4,74	48,53%
<b>EBEM</b>	559,90	163,70	3,42	27,16%
<b>Elegant</b>	477,23	235,77	2,02	61,54%

Hoewel het aantal waarnemingen laag ligt, werd toch een lineaire regressie uitgevoerd op de data.

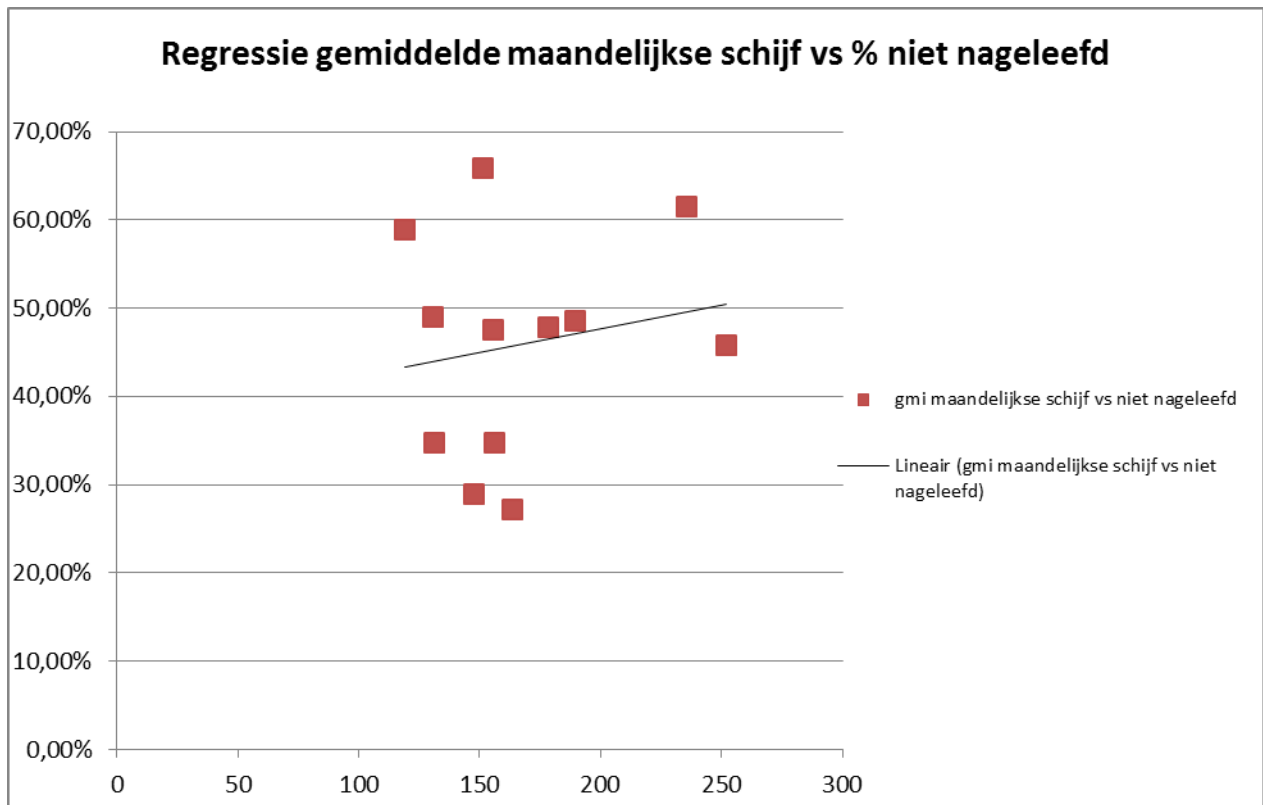
De correlatiecoëfficiënt tussen de looptijd in maanden en het slaagpercentage bedraagt -0.17628 en is daarmee zeer zwak. Dat blijkt ook uit volgende grafiek waar de punten vaak toch vrij ver van de trendlijn liggen:



De trendlijn is dus licht negatief: hoe langer de looptijd, hoe kleiner het faalpercentage. Dit lijkt logisch, omdat hoe langer de looptijd is, hoe lager het maandelijks betalingsbedrag kan zijn en hoe lager het maandelijks betalingsbedrag, hoe groter de slaagkans. Dit wordt bevestigd in de volgende analyse.

Dezelfde zwakke correlatie (+0,175154) krijgen we tussen de maandelijks af te lossen schijf en het faalpercentage, waar de trend weliswaar licht positief is: hoe kleiner de maandelijkse schijf, hoe kleiner het faalpercentage.

Dit zijn echter zeer voorzichtige conclusies. Door het gering aantal waarnemingen kon de significantie van de resultaten immers niet aangetoond kan worden. Gezien de zwakke correlatie zouden deze zelfs met wat meer waarnemingen waarschijnlijk nog niet significant zijn. We kunnen dus in beide gevallen enkel spreken van een zwak verband tussen de variabelen.



Dezelfde zwakke correlaties krijgen we als we de oefening doen voor enerzijds de betaalplannen van beschermde afnemers (-0,20186 en 0,167195) en anderzijds niet beschermde afnemers (-0,21891 en 0,204108).

Algemeen kunnen we stellen dat de indicatoren per leverancier afhangen van (de combinatie van) een aantal factoren:

- Hun maturiteit in de markt: bij leveranciers die al langer op de markt zijn, staat het dunningsysteem al op poten. Leveranciers die net starten en dus vooral klanten bijwinnen worden in eerste instantie iets minder geconfronteerd met wanbetalers in afwachting dat klanten een eerste eindafrekening krijgen. Leveranciers met een dalend klantenaantal hebben mogelijk al een aantal wanbetalers de deur gewezen en hun uitgezuiverd klantenbestand bevat mogelijk betere betalers.
- Vennootschapsvorm (coöperatieve): gezinnen die klant willen worden bij Ecopower of Wase wind moeten eerst een aandeel kopen. Dit houdt toch een financiële drempel in en trekt mogelijk ook een bepaald klantensegment aan.
- Interne politiek: daarom werd aan alle leveranciers ook hun interne politiek opgevraagd. Deze werd toegevoegd onder punt 2.2.

### 2.1.2.2. Bijkomende kwantitatieve informatie

Met betrekking tot de bijkomend opgevraagde informatie rond betaalplannen die onder 2.1.2.2 en 2.1.2.3 verwerkt wordt: deze werd vaak als **confidentieel** aangemerkt en wordt daarom niet gepubliceerd. Per vraag wordt een samenvattend antwoord gefomuleerd.

Watz heeft in 2012 nog niet geleverd en beantwoorde bijgevolg de kwantitatieve vragen niet.

- Hoeveel *gezinnen* dienden in 2012 een aanvraag in om een betaalplan voor elektriciteit en/of gas te krijgen, op welke manier dan ook (telefonisch, schriftelijk, via OCMW of andere tussenpersoon)?

Een aantal grote leveranciers registreert geen cijfers over het aantal aangevraagde betaalplannen, zodat geen totaalcijfers beschikbaar zijn.

- Hoeveel *aanvragen* voor betaalplannen voor elektriciteit en/of gas werden ontvangen in 2012? Eenzelfde gezin kan in 2012 meermaals een aanvraag indienen.

Bij de kleine leveranciers is het aantal gezinnen dat in 2012 twee of meer betaalplannen aanvroeg verwaarloosbaar. Maar bij de grotere leveranciers blijkt dat dit wel degelijk voorkomt. Bij een leverancier heeft 21% van de aanvragen betrekking op een gezin dat al een (of zelfs meer) aanvragen had ingediend.

- Hoeveel van deze aanvragen werd geweigerd?

Omdat een aantal grote leveranciers deze vraag niet beantwoord hebben, kan niet berekend worden hoeveel procent van alle aanvragen geweigerd werden. Slechts twee leveranciers geven toe dat een aantal betaalplannen geweigerd werden, hoewel zij vermoedelijk niet de enigen zijn die een betaalplan weigeren. Bij een van deze leveranciers loopt het aantal weigeringen zelfs op tot 25% van de aanvragen.

- Wat is de gemiddelde looptijd van de betalingsplannen opgestart in 2012, dus waarvoor in 2012 de eerste aflossing moest gebeuren?

Het merendeel van de leveranciers hanteert 5 à 6 schijven. Een leverancier vermeldt in de richtlijnen dat 3 tot maximum 5 schijven de norm is. Een andere leverancier spreekt van een gemiddelde looptijd van 8 maanden. Nog anderen maken onderscheid tussen beschermd en niet-beschermd.

## 2.2. Kwalitatieve gegevens:

Naast een kwantitatief luik, omvat het onderzoek ook een kwalitatief luik met volgende vragen:

- Het aanbod tot het afsluiten van een betaalplan moet vermeld staan in de herinneringsbrief en de ingebrekestelling. Wacht u als energieleverancier daarna actie van de klant/hulpverlener af of contacteert u de klant ook proactief?

De leveranciers hanteren verschillende praktijken:

- Sommige leveranciers contacteren de klant nooit proactief en wachten op zijn initiatief.
- Een aantal leveranciers contacteren de klant na een hoge afrekening.
- Nog anderen doen nog een 'wake up call' voor de klant gedropt wordt.
- Een enkele leverancier contacteert de klant in een vroeger stadium, nl. nog voor versturing van de ingebrekestelling.
- Op welke manieren kan een klant een betaalplan aanvragen: telefonisch, mondeling in het klantenkantoor, E-mail, enkel schriftelijk? Kan ook een hulpverlener in naam van de klant een betaalplan aanvragen?

De leveranciers bieden voldoende kanalen aan om een betaalplan aan te vragen. Een leverancier bevestigt noch ontkent dit expliciet, maar bij alle andere leveranciers kunnen ook hulpverleners (bv. OCMW's) een betaalplan vragen in naam van de klant. Een leverancier doet dit enkel als de klant hiervoor zijn expliciete toestemming gegeven heeft, om betwistingen in de toekomst te voorkomen.

- Wat zijn voor uw bedrijf de criteria om al dan niet een betaalplan toe te staan?

De opgesomde criteria zijn:

- Hoge afrekening
  - Tijdelijke betalingsmoeilijkheden
  - Te grote betalingsachterstand om in één keer te voldoen
  - Enkel afrekening, geen voorschotfacturen tenzij uitzonderlijk Klant maandelijke aflossing kunnen doen
  - Schuld moet gestaag dalen
  - Betaalhistoriek van de klant
  - Stadium invordering: niet meer als te ver gevorderd bv. start dropproces
  - Nog geen betaalplan hebben, één plan per leveringsadres
  - Respecteren vroegere betaalplannen
  - Nooit betaalplan voor betaling waarborg
  - Zit klant in schuldbemiddeling, budgetbeheer of collectieve schuldenregeling?
  - Specifieke situatie
  - Bedrag moet in 3 à 6 schijven van min. 50 euro per schijf terugbetaald kunnen worden
  - Minimumschuld moet 100 euro bedragen
- Wordt er rekening gehouden met de status beschermd/niet-beschermd bij toekenning van en voorwaarden voor betaalplan?

Zeven leveranciers houden geen rekening met de status van de klant. Een leverancier doet dit wel in die zin dat ze deze klanten prioritair proactief contacteren. Twee anderen zeggen geen kosten aan te rekenen aan beschermde afnemers voor het aangaan van een betaalplan. Anderen zijn iets soepeler naar looptijd.

- Wordt er overlegd met hulpverlening/OCMW? Wat als de klant in budgetbeheer of in schuldbemiddeling zit?

Als de klant in budgetbeheer of schuldbemiddeling zit, overleggen de leveranciers met de hulpverlener waarbij sommigen expliciteren dat dit weliswaar alleen gebeurt op vraag van de klant of van hulpverlening/OCMW. Een aantal leveranciers geven ook aan in dat geval soms soepeler te zijn (langere termijnen, facturen rechtstreeks verstuurd naar OCMW zonder aanmaningen, afwijking van de algemene regels).

- Over welke maximale looptijd wordt betaalplan toegestaan?
  - 7 leveranciers geven aan tot maximaal 12 maanden te gaan, al is dit niet de standaard maar echt wel de maximale looptijd. Een achtste leverancier sluit hier nauw bij aan met maximaal 11 betaalschijven.
  - Een aantal leveranciers kennen in bepaalde gevallen (bv. abnormale verbruiken, rechtzettingen, op vraag rechtbank/OCMW/schuldbemiddelaar) uitzonderlijk langer lopende betaalplannen toe.
  - Zoals hoger al blijkt, is 6 schijven eerder de norm.
  - Een leverancier staat maximaal 3 tot 6 schijven toe, een andere 5 schijven met bij beiden de mogelijkheid tot uitzonderingen. Nog een andere leverancier gaat slechts tot 4 maanden.
  - Een leverancier vermeldt geen maximale looptijd maar verwijst naar de haalbaarheid. Een andere wil er geen maximale looptijd opklevan.
- Hoe wordt de looptijd bepaald?

Zo goed als alle leveranciers verwijzen naar de afbetalingsmogelijkheden van de klant en naar overleg om tot een haalbaar afbetalingsplan te komen. Daarbij wordt echter steeds verwezen naar de maximale looptijd en soms ook naar de betalingshistoriek van de klant.

Uit deze en de vorige vraag blijkt verder dat een aantal leveranciers de looptijd laten afhangen van het schuldbedrag: hoe hoger de schuld hoe meer schijven men toestaat. Maar de looptijd blijft altijd beperkt tot 12 maanden en bij echt hoge schulden betekent dit nog schijven die kunnen oplopen tot bijna 300 euro.

- Wie beslist binnen uw bedrijf over het al dan niet toekennen van betaalplannen?

Bij nichespelers en leveranciers met een klein personeelsbestand kunnen zo goed als alle medewerkers beslissen, al dan niet na overleg.

Bij de andere leveranciers wordt dit beslist door een speciale dienst dan wel door de front office eventueel in combinatie met back office voor specifieke of complexe dossiers en afwijkingen.

- Zijn er voor de klant kosten verbonden aan het afsluiten van een betaalplan? Zo ja, welke (bedrag)?

Vier van de twaalf leveranciers rekenen kosten aan voor het aangaan van een betaalplan. Dit was door de leveranciers ook zo aangegeven in de servicecheck op de VREG-website (<http://www.vreg.be/vergelijk-dienstverlening>).

- Wordt het toegestane betaalplan en de modaliteiten ervan schriftelijk bevestigd aan de klant?

Alle leveranciers bevestigen het toegestane betaalplannen en de modaliteiten schriftelijk.

- Wordt er nadien nog gecommuniceerd over de voortgang van het betaalplan, bijvoorbeeld een stand van zaken m.b.t. de nog uitstaande schuld?

Er wordt door de meerderheid niet meer afzonderlijk over gecommuniceerd, tenzij bij achterstand of als de klant er om vraagt.

- Wat waren de redenen voor u als leverancier om het toestaan van een betaalplan te weigeren?

De leveranciers geven volgende redenen op (die grotendeels samenhangen met de criteria om een betaalplan toe te staan, cfr. supra):

- Procedure al te ver gevorderd (bv. dossier zit bij advocaat of incassobureau, enkele dagen voor definitieve drop)
- Afnemer met btw-nummer
- Vroegere betalingsplannen (meermaals) niet nageleefd, historisch betaalgedrag
- Klant heeft al betaalplan
- Voldoet niet aan criteria of een (volgens de leverancier) onredelijk voorstel zoals bv.
  - voorgesteld afbetalingsbedrag te laag (of zelfs lager dan voorschot zodat schuld niet echt afbouwt)
  - gevraagde looptijd te lang
- Te groot financieel risico voor leverancier
- Geen akkoord klant met voorstel

- Wat zijn de gevolgen als een afgesproken betaalplan niet wordt nageleefd?

Volgens het Energiebesluit mag een leverancier het contract opzeggen als de klant het afgesproken betaalplan niet naleeft. Twee leveranciers geven de klant een tweede kans met eventuele herziening betaalplan. Ook een derde leverancier spreekt van contactname met tweede kans. Bij de andere leveranciers stopt het betaalplan en wordt de inningsprocedure verdergezet. Sommigen verwijzen al dan niet expliciet naar drop als volgende stap.

- Wat als de schuld te wijten is aan fout leverancier/netbeheerder (bijvoorbeeld facturatiefout)?

Bedoeling was dat de leveranciers hier zouden aangeven of ze in dat geval eventueel soepeler zouden omgaan met een betaalplan maar niet alle leveranciers hebben deze vraag als dusdanig begrepen en hebben het eerder over de rechtzetting van de factuur. Twee leveranciers verwijzen algemeen naar de mogelijkheid om een betaalplan af te sluiten. De anderen geven aan zich wel soepeler te willen opstellen bijvoorbeeld door geen kosten aan te rekenen, langere termijnen toe te staan of af te wijken van de algemene richtlijnen.

- Als u samenwerkt met een incassobureau om de schulden te innen, staan deze incassobureaus dan betaalplannen toe?

Vier leveranciers werken niet met incassobureaus. De anderen bevestigen dat ook de incassobureaus betaalplannen afspreken in een poging om de schuld te recupereren. Een leverancier verwijst naar de extra kosten voor de klant.

Bijkomend werd aan de leveranciers gevraagd om de huidige interne instructies met betrekking tot het beleid betreffende betaalplannen over te maken. Deze werden door de VREG bestudeerd.

Bij een aantal leveranciers, wordt blijkbaar soepeler omgegaan met het toestaan van betaalplannen in Wallonië.

### 3. Benchmark

#### 3.1. Situatie en verplichtingen Wallonië

In hun 'Rapport annuel spécifique 2012 concernant l'exécution des obligations de service public imposées aux fournisseurs et gestionnaires de réseau'<sup>1</sup> vermeldt de CWaPE het volgende rond betaalplannen:

##### « 2.9. Les plans de paiement

Les articles 29, 30 et 37 de l'AGW OSP en électricité et 32, 33 et 39 de l'AGW OSP en gaz prévoient la possibilité, pour le client, de se voir octroyer un plan de paiement par son fournisseur pour le règlement de ses factures. Plus précisément, ces articles indiquent que le fournisseur communique, lors de l'envoi du courrier de rappel, les coordonnées de son service compétent pour l'élaboration d'un plan de paiement. Ils précisent également la possibilité laissée aux parties de suspendre la procédure de défaut de paiement en cas d'accord quant au règlement de la dette, en précisant que le non respect d'un plan de paiement entraînera la reprise de la procédure en l'état. En pratique, l'octroi même d'un plan de paiement, et à fortiori, la détermination des conditions particulières de celui-ci restent à l'initiative du seul fournisseur dans le cadre de sa relation contractuelle avec son client. Toutefois, les fournisseurs sont favorables à l'octroi des plans de paiement dont ils déterminent généralement les conditions d'octroi en fonction de l'historique de paiement du client auprès du fournisseur, du montant de la dette, ou du stade de la procédure de défaut de paiement auquel il se trouve. Les fournisseurs se montrent généralement plus souples dès lors que le plan de paiement a été négocié par l'intermédiaire du CPAS du client.

La CWaPE est favorable à ce que des mesures soient mises en place afin d'éviter le placement parfois trop rapide et inapproprié du compteur à budget et de privilégier la recherche d'une solution concertée entre le client en difficulté de paiement et son fournisseur. En ce sens, elle estime que l'octroi d'un plan de paiement qui tient compte des capacités financières du client et qui peut être adapté à sa situation particulière constitue un moyen efficace pour le fournisseur de recouvrer progressivement sa créance sans devoir engager des frais de procédure importants.»

<sup>1</sup> <http://www.cwape.be/?dir=0.2&docid=927>

In datzelfde rapport worden ook cijfers vrijgegeven die in de volgende tabel worden vergeleken met Vlaanderen.

	Wallonië	Vlaanderen
<b>Totaal aantal toegestane betaalplannen elektriciteit in de loop van 2012</b>	+/-88.000 (2011: +/- 89.000)	Maximum 92.620 (17.365 bij DNB en +/- 75.255 bij leverancier)
<b>In % van alle gezinnen</b>	5,7%	3,4%
<b>Totaal aantal toegestane betaalplannen aardgas in de loop van 2012</b>	+/- 40.600	Niet gekend
<b>In % van alle gezinnen</b>	6,8%	Niet gekend

Het aantal betaalplannen voor elektriciteit in Vlaanderen bedraagt maximum 92.620 omdat er geen afzonderlijke cijfers voor elektriciteit en aardgas beschikbaar zijn. Als alle gerapporteerde betaalplannen bij de leveranciers betrekking hebben op elektriciteit is dat het correcte cijfer. Uit de cijfers van de CWaPE blijkt dat alle leveranciers relatief meer betaalplannen toestaan voor aardgas. In elk geval worden in Vlaanderen aanzienlijk minder betaalplannen toegestaan dan in Wallonië. Een mogelijke verklaring ligt in het feit dat leveranciers in Wallonië niet-beschermde wanbetalers moeten verder beleveren via een budgetmeter en ze dus niet zomaar kunnen droppen. De klant kan zo geen nieuwe schulden opbouwen maar krijgt intussen wel een betaalplan om de bestaande schulden af te lossen. In Vlaanderen kunnen leveranciers ook niet-beschermde afnemers gemakkelijk droppen en besteden ze de inning van de schulden daarna mogelijk uit.

Het % toegestane betaalplannen varieert, net als in Vlaanderen, sterk van leverancier tot leverancier. De laagste percentages vinden we terug bij de coöperatieve Energie2030 (0,1%) en Octa+ (1,6%). Net als in Vlaanderen scoren eni (7,6% vs. 3,21% in VL), Essent (6,8% vs. 2,82% in VL) en Electrabel Customer Solutions (6,7% vs. 3,32% in VL) het hoogst, ervan uitgaand dat de betaalplannen bij de leveranciers in Vlaanderen allemaal betrekking hebben op elektriciteit.

Bij de Waalse gemengde elektriciteitsnetbeheerders kreeg 9,3% in 2012 een betaalplan. In Vlaanderen was dat maar liefst 21,3%. Merk op dat het in Wallonië enkel om beschermde afnemers gaat. Als we enkel de beschermde klanten van Eandis in Vlaanderen beschouwen, ligt dit percentage met 16,7% nog steeds veel hoger.

Bij de Waalse zuivere netbeheerders kreeg 6,7% in 2012 een betaalplan. In Vlaanderen was dat 22,3% (17,2% bij beschermde klanten).

Dezelfde tendensen zien we ook bij aardgas al liggen de percentages van zowel Waalse als Vlaamse gemengde netbeheerders daar nog hoger: 11,4% W. vs. 26,5% VL. Volgens het rapport hebben de zuivere aardgasnetbeheerders in Wallonië trouwens geen betaalplannen toegestaan.

De CWaPE vermeldt ook belangrijke verschillen op niveau van maandelijkse aflossing en looptijd, tussen leveranciers en netbeheerders en tussen elektriciteit en gas. Volgende tabel illustreert dit en maakt ook de vergelijking met Vlaanderen:

	Betaalplan elektriciteit Wall.		Betaalplan aardgas Wall.		Betaalplan E en/of G Vlaanderen	
	Looptijd (m)	Gemiddelde maandelijkse schijf	Looptijd (m)	Gemiddelde maandelijkse schijf	Looptijd (m)	Gemiddelde maandelijkse schijf
<b>Leverancier</b>	4	164	4	156	+/- 6,1	125
<b>Netbeheerder</b>	7	55	8	54	tot 3 jaar via BM	E: 56 G: 56

De netbeheerders staan duidelijk langere betaalplannen toe dan de leveranciers. We hebben geen exacte informatie over de gemiddelde looptijd in Vlaanderen. Het vermelde cijfer voor leveranciers in



Vlaanderen is een indicatie op basis van verhouding gemiddelde schuld tot maandelijkse aflossing maar we mogen aannemen dat de gemiddelde looptijd toch langer is dan de 4 maanden in Wallonië. Ook de maandelijkse schijf ligt lager.

De Vlaamse netbeheerders staan betaalplannen toe tot 36 maanden via schuldprogrammatie in de budgetmeter maar de bedragen komen wonderwel overeen met Wallonië. CWaPE meldt dat de looptijd bij de netbeheerders gedaald is van 12 m. (E) / 13 m. (G) in 2011 naar respectievelijk 7 en 8. Verbazend genoeg daalde ook de maandelijkse schijf bij de netbeheerders van 70 naar 55 € (E) en van 62,5 € naar 54 € (G).

Het correct naleven van de betaalplannen is niet veel verbeterd in de loop van 2012: 63,5% (E) en 60% (G) werd niet correct nageleefd. In 2011 was dit 67% en 62%. Er zijn grote verschillen naargelang de partij. In Wallonië varieert dit voor elektriciteit op de commerciële markt tussen 21,5% (Belpower) en 76,5% (Essent) en voor gas tussen 38,6% (Octa+) en 68,4% (Electrabel Customer Solutions). In Vlaanderen is dit gemiddeld 36% en situeert het zich tussen 27,16% (EBEM) en 65,91 (Belpower). Het is enigszins verbazingwekkend dat Belpower in het zuiden het laagst scoort en in Vlaanderen het hoogst.

Bij de Waalse netbeheerders wordt ongeveer 60% niet gerespecteerd, in Vlaanderen slechts 35 à 40%.

Een van de pistes die de CWaPE onderzocht naar aanleiding van hun evaluatieoefening van de sociale openbaredienstverplichtingen in Wallonië, was het opleggen van een verplichting aan de commerciële leveranciers om een betaalplan toe te staan. Hiermee hopen ze voor een deel ook de plaatsing van een budgetmeter te vermijden omdat blijkt dat heel wat budgetmeters ook weer snel gedeactiveerd wordt omdat de klant zijn schulden heeft aangezuiverd. Navraag bij de CWaPE naar de stand van zaken rond de verplichting aan commerciële leveranciers om een betaalplan toe te staan, werd het volgende meegedeeld – per e-mail dd. 8/2 door Christophe Calomme - Conseiller senior – Direction socio-économique:

A ce jour, aucune enquête n'a été menée pour les plans de paiement octroyés par les fournisseurs. Toutefois une révision du décret électricité est actuellement en cours (un avis doit être rendu au Ministre fin février par la CWaPE).

Dans le projet de décret (sur lequel la CWaPE doit se prononcer), il est introduit une nouvelle obligation de service public à charge du fournisseur : octroyer un plan de paiement raisonnable à tout client résidentiel (au stade de la mise en demeure).

A défaut de plan de paiement raisonnable, une « CLE-fournisseur », réunissant client-CPAS-fournisseur, pourrait être saisie pour débattre de la situation du client et trouver un accord sur le plan de paiement raisonnable.

De CWaPE heeft intussen een advies gegeven over de decreetswijziging. Op p.41 van hun 'Rapport annuel spécifique 2012 concernant l'exécution des obligations de service public imposées aux fournisseurs et gestionnaires de réseau' vermeldt de CWaPE hierover het volgende:

*« Ainsi la CWaPE a relevé que désormais un plan de paiement raisonnable devra être systématiquement proposé au client lors de la mise en demeure et que cette obligation mise à charge du fournisseur devra bénéficier à l'ensemble des clients. Afin de s'assurer de l'efficacité de la mesure, notamment au bénéfice des clients les plus vulnérables, la CWaPE estime qu'il conviendra d'imposer au fournisseur de communiquer l'information adéquate au client et notamment de prévoir une mention explicite à insérer dans le courrier de mise en demeure informant le client qu'il peut s'adresser au CPAS pour négocier le plan de paiement.*

*Le législateur a également prévu la mise en place d'une CLE-fournisseurs au sein de laquelle représentants du CPAS et du fournisseur se prononceront le cas échéant, en cas d'échec des*

*négociations entre le client et le fournisseur, sur le caractère raisonnable de la proposition de plan de paiement et définiront les modalités d'intervention du CPAS. Néanmoins la CWaPE considère qu'afin d'éviter une surcharge importante pour les CLE mais aussi pour ne pas perturber de manière sensible le déroulement de la procédure de déclaration en défaut de paiement pour une majorité de clients, la mesure devrait être limitée à la clientèle vulnérable (à savoir les clients protégés ou les clients qui demandent l'aide du CPAS pour négocier le plan de paiement). De la sorte l'imposition d'obligations de service public à charge des fournisseurs qui prévoient des mesures d'encadrement pour la négociation de plans de paiement s'inscrit dans la ligne de la directive européenne et n'est pas de nature à entraver le droit commercial régissant les relations contractuelles entre le fournisseur et son client. »*

Navraag eind augustus bij de juristen van de CWaPE leert dat er geen vooruitgang is geboekt in dit wetsvoorstel.

#### Bedenkingen:

- Wat is redelijk betaalplan? Zal CWaPE dit definiëren? Wie houdt hier toezicht op?
- Organisatie van bilaterale LAC's tussen OCMW's en leveranciers, ook in kleine gemeenten? Haalbaar? Of zal dit in de praktijk neerkomen op telefonisch contact tussen OCMW en leverancier om een betaalplan af te spreken?

### **3.2. Brussel**

In de folder 'De bescherming van de eindgebruiker in het Brusselse Gewest'<sup>2</sup> legt Brugel uit welke rol betaalplannen innemen in de procedure bij wanbetaling in Brussel. Als de eindgebruiker niet reageert op de ingebrekestelling, plaatst Sibelga een stroombegrenzer (standaard 6A of 20A op vraag van het OCMW). Wanneer de vermogensbegrenzer eenmaal geplaatst is, moet de leverancier het leveringspunt gedurende 60 dagen ononderbroken blijven bevoorraden voor hij een aanvraag voor de ontbinding van het contract kan indienen bij het Vrederecht. Die periode stelt de afnemer in staat over een betalingsplan te onderhandelen met de energieleverancier. Ook het OCMW of het schuldbemiddelingscentrum kan een spreiding van de afrekeningsfactuur in de tijd vragen om het budget van de betrokken personen minder te belasten of over een verlaging van de voorschotbedragen onderhandelen (met de waarschuwing dat een te ingrijpende verlaging van de tussentijdse facturen kan leiden tot een verhoging van de afrekeningsfactuur wat te vermijden is).

- De consument leeft zijn betalingsplan na

Wanneer de consument 50% van zijn schuld bij zijn leverancier vereffend heeft en de opvolging van de consument en zijn gezin door het OCMW gewaarborgd wordt, kan het OCMW de leverancier vragen de vermogensbegrenzer weg te nemen. De begrenzer moet binnen 15 dagen na de aanvraag van het OCMW worden verwijderd.

- De consument leeft zijn betalingsplan NIET na

De leverancier moet de consument door middel van een schriftelijke ingebrekestelling wegens niet-naleving van het betalingsplan waarschuwen uiterlijk 30 dagen voor een dossier wordt ingediend bij het Vrederecht. De leverancier kan opnieuw vragen een vermogensbegrenzer te plaatsen indien die eerder werd weggenomen. De leverancier moet ook het OCMW van de gemeente inlichten over de niet-naleving van het betalingsplan door de afnemer.

Tenzij hij de status van beschermde afnemer geniet, riskeert de consument dat zijn dossier binnen 30 dagen wordt ingediend bij het Vrederecht met de vraag tot afsluiting. Wanneer de consument het statuut van beschermde afnemer verkrijgt, wordt zijn contract met een commerciële leverancier opgeschort om hem in staat te stellen zijn schuld aan te zuiveren. Zolang een consument als beschermde afnemer erkend is, kan de leverancier geen aanvraag tot ontbinding van het contract indienen bij de Vrederechter. Zodra een consument wordt beschermd voor één energievorm, kan hij dat ook zijn voor de andere. (Let op: alleen wanneer gas en elektriciteit door dezelfde leverancier

<sup>2</sup> [http://www.brugel.be/Files/media/imports/5\\_protection\\_brugel\\_light\\_nl\\_v4.pdf](http://www.brugel.be/Files/media/imports/5_protection_brugel_light_nl_v4.pdf)

worden geleverd). Tijdens de opschortingsperiode van zijn contract bij een commerciële leverancier wordt de "beschermde afnemer" bevoorradt door Sibelga, dat door het Gewest is aangewezen als noodleverancier.

De Brusselse wetgeving bepaalt dat de volgende personen automatisch als beschermde afnemer worden beschouwd:

- personen die de sociale maximumprijs\* genieten (vroeger bijzonder sociaal tarief genoemd) voor een energievorm – gas of elektriciteit;
- personen die in een schuldbemiddelingsproces met een erkend bemiddelingscentrum of centrum voor collectieve schuldenregeling verwickeld zijn.

Meteen na ontvangst van de ingebrekestelling van zijn leverancier en voor zover hij aan de bovengenoemde voorwaarden voldoet, kan de consument zelf het statuut van beschermde afnemer aanvragen bij Sibelga, dat dan niet meer alleen als netbeheerder optreedt, maar ook als noodleverancier.

De Brusselse wetgeving bepaalt ook dat het OCMW na een sociaal onderzoek het statuut van beschermde afnemer kan toekennen aan een consument als die zijn betalingsplan niet naleeft. Het OCMW dient het dossier en de aanvraag in bij Sibelga.

Een residentiële afnemer die het betalingsplan dat met zijn leverancier is afgesproken, niet naleeft, kan ook als "beschermde afnemer" worden erkend na indiening van een dossier bij BRUGEL. De regulator onderzoekt het dossier van de consument op basis van diens inkomsten, rekening houdend met de samenstelling van het gezin.

Uit het rapport 'Energiearmoede in België'<sup>3</sup> van de ULB en Oases, worden voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest volgende cijfers vermeld voor 2008 en 2009:

	Elektriciteit		Aardgas	
	2008	2009	2008	2009
<b>Aantal betaalplannen toegestaan door leveranciers</b>	39.346	28.820	29.516	25.550
<b>% niet-nageleefd</b>	65%	52%	65%	88%

Deze percentages liggen duidelijk hoger dan in Vlaanderen. In 2009 bedroeg het faalpercentage maar liefst 88% voor gas in Brussel. Dit kan volgens de onderzoekers te maken hebben met het type wanbetalingsprocedure in Brussel waarbij gas op vol vermogen geleverd blijft (bij afwezigheid van een budgetmeter) en de schulden dus hoog kunnen oplopen. Daarenboven is het niet (kunnen) naleven van een afbetalingsplan een voorwaarde om een gewestelijk beschermde afnemer te kunnen zijn in Brussel, wat misschien ook perverse effecten heeft.

Brugel heeft ook een aantal kerncijfers 2012 voor elektriciteit bezorgd: 82.960 betaalplannen werden toegestaan voor Brussel alleen versus 92.620 (leveranciers E en/of G + netbeheerders E) in Vlaanderen. Hiervan werden er bovendien 50.264 of 60,5% niet gerespecteerd. Dit is vergelijkbaar met Wallonië en lager dan in Vlaanderen.

<sup>3</sup> [http://www.mi-is.be/sites/default/files/doc/energiearmoede\\_in\\_belgie.pdf](http://www.mi-is.be/sites/default/files/doc/energiearmoede_in_belgie.pdf)

### 3.3. Netbeheerders

Benchmarking met de netbeheerders is minder relevant omdat:

- a) Bij de netbeheerders worden de meeste betaalplannen <750 euro in de budgetmeter geprogrammeerd à rato van 5 euro per week per energie. Dit is wettelijk bepaald.
- b) De klanten blijven (in principe) in ieder geval klant bij de netbeheerder tot ze hun schulden hebben afbetaald.
- c) De netbeheerder heeft de mogelijkheid om overmatige schuldproblematiek te bespreken op de Lokale Adviescommissie.

Toch werd ook aan de netbeheerders hun interne politiek met betrekking tot betaalplannen opgevraagd.

#### 3.3.1. Eandis

Klassieke betaalplannen:

- Op vraag van de klant 4 tot 6 schijven
- Op vraag van het OCMW tot 12 schijven
- Na beslissing op LAC heel uitzonderlijk tot 18 schijven en evaluatie voor het resterende bedrag na die periode

Schuld in budgetmeter

- Heeft altijd de voorkeur als er een actieve budgetmeter is
- Aan 5 euro/week als de schuld kleiner is dan 750 euro per energie
- Na LAC-beslissing als de schuld per energie groter is dan 750 euro, bij voorkeur op maximaal 3 jaar. Kan heel uitzonderlijk langer op basis van een sterk gemotiveerd sociaal onderzoek.

#### 3.3.2. Infrax

Volgende instructies worden opgelegd aan de Infrax-medewerkers:

Klassieke betaalplannen

- betaalovereenkomst van een jaarafrekening: termijnen tussen de 6 à 11 maanden afhankelijk van het bedrag en uiteraard ook van de mogelijkheden van de klant. Uitgangspunt: de jaarafrekening moet betaald worden voor er een nieuwe jaarafrekening komt.
- eindafrekening of andere facturen: bij voorkeur dezelfde termijnen, soms 24 maanden of in zeer uitzonderlijke gevallen naar meer. Meestal soepeler, meestal ook op vraag van het OCMW. Liever langere termijnen zodat deze betaald worden dan korte termijnen die niet haalbaar zijn voor de klant.

Schuld in de budgetmeter

- schuld lager dan 750 euro: minimumbedrag van 5 euro per week indien klant enkel een budgetmeter voor elektriciteit of aardgas heeft. Als de klant 2 budgetmeters heeft en de gezamenlijke schuld is minder dan 1000 euro dan is het minimaal 5 euro per week per energietak en hoger dan 1000 euro schuld terug via de LAC.
- schuld hoger dan 750 euro: betaalplan bepaald op de LAC en zeer afhankelijk van het OCMW maar meestal hanteren deze ook de regel van 5 euro.

Deze regeling heeft soms wel als effect dat het lang duurt eer de schuld is afgebouwd maar op deze wijze is ze wel haalbaar voor de meeste van onze klanten.

Bij zeer hoge schulden nemen de regiobeheerders na een jaar soms contact op met de klant om de situatie dan opnieuw te bekijken afhankelijk ook van het goed opvolgen van het betaalplan. Maar de prioriteit ligt bij het zo kort mogelijk opvolgen van de klanten om de schulden niet te laten oplopen.

### 3.4. Nederland

De Nederlandse regulator heeft geen concrete informatie over betalingsregelingen die energieleveranciers aangaan met hun klanten. Wel is het zo dat er in de standaard algemene voorwaarden (zie ook: [http://www.energie-nederland.nl/wp-content/uploads/2013/06/AlgemeneVoorwaarden2013\\_e\\_en\\_g.pdf](http://www.energie-nederland.nl/wp-content/uploads/2013/06/AlgemeneVoorwaarden2013_e_en_g.pdf)) is opgenomen dat een energieleverancier een verzoek tot een betalingsregeling in behandeling moet nemen indien een klant daar tijdig om vraagt:

“12.11 Indien een contractant elektriciteit en/of gas uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden van de leverancier afneemt én binnen de in lid 10 bedoelde termijn van veertien dagen een schriftelijk en gemotiveerd verzoek tot het treffen van een betalingsregeling bij de leverancier heeft ingediend, treden de gevolgen van niet-betaling niet eerder in dan nadat de leverancier op dit verzoek - eveneens schriftelijk en gemotiveerd - afwijzend heeft beslist. Gedurende de looptijd van een door de leverancier met de contractant gesloten betalingsregeling dient de contractant alle uit hoofde van de betalingsregeling en alle overige aan de leverancier verschuldigde bedragen volledig te voldoen. Over deze bedragen kan geen verzoek tot een betalingsregeling worden ingediend. Komt de contractant zijn verplichtingen inzake de betalingsregeling niet na, dan is hij ten aanzien hiervan zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.”

### 3.5. UK

Regulator OFGEM nam volgende licentieverplichting op:

#### “Licence Framework

Under their supply licence conditions, suppliers are required to take account of the needs of customers who are experiencing difficulty paying their energy bills. They require that customers be allowed to repay outstanding charges by instalment, including through a PPM, where this is safe and reasonably practicable, or via direct deductions from Social Security benefits (Fuel Direct) where appropriate. Suppliers are required to be proactive in establishing the customer’s ability to pay and to take account of this when setting instalment amounts.”

Appendix 1 van de “Review of suppliers’ approaches to debt management and prevention”<sup>4</sup> licht toe welke sleutelprincipes OFGEM hieronder begrijpt:

#### *Having appropriate credit management policies and guidelines*

- Allowing for customers to be dealt with on a case-by-case basis
- Linking staff incentives to successful outcomes not repayment rates

#### *Making proactive contact with customers*

- Making early contact to identify whether a customer is in payment difficulty
- Regularly reviewing methods of proactive contact to ensure they meet the needs of customers
- Using every contact as an opportunity to gather more information about the customers situation

#### *Understanding individual customer’s ability to pay*

- Providing clear guidance and training for staff on how to elicit information on ability to pay and monitoring the effectiveness of this
- Making it easier for customers to raise concerns
- Making full use of all available information
- Proactively exploring not only payment amount but appropriate payment methods

---

<sup>4</sup> <https://www.ofgem.gov.uk/ofgem-publications/57397/debt-review-report.pdf>

*Setting repayment rates based on ability to pay*

- Where default amounts are set it should be made clear that these are guidelines only and in any event the levels should be reasonable
- Ensuring all available information is obtained and taken into account including the customers circumstances identified on the warrant visit or when installing a PPM on a warrant
- Not insisting on substantial upfront before reconnection.

*Ensuring the customer understands the arrangement*

- There must be clear communication with the customer which allows them to understand:
  - how much they are repaying each week;
  - when the debt will be repaid; and
  - what to do if they experience difficulties.
  - For PPM customers this includes explaining that debt will be recovered regardless of usage (eg over the summer).

*Monitoring of arrangements after they have been set up*

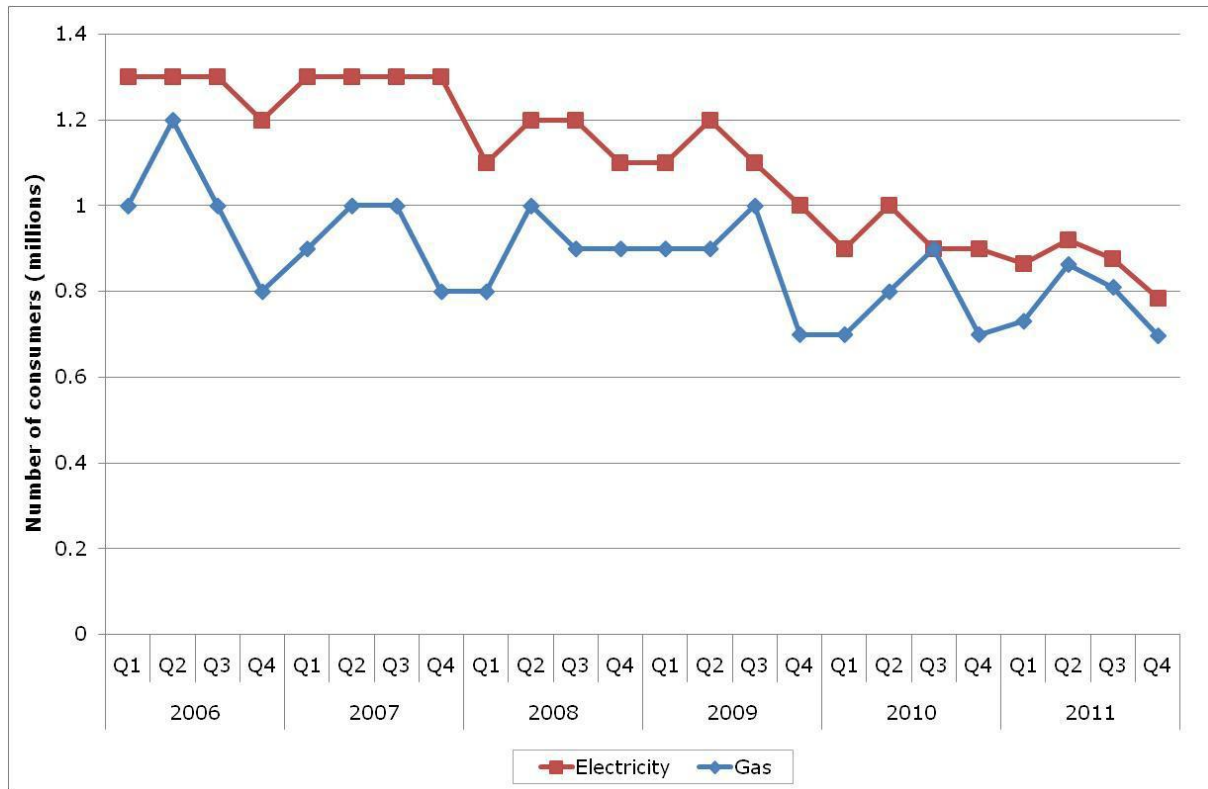
- Individual arrangements must be monitored:
  - for credit customers" broken arrangements;
  - and for PPM to check whether it is being used initially and on an ongoing basis.
- There should be monitoring of agreed repayment rates across staff using call listening and other techniques to encourage a consistent approach
- Monitoring of failed arrangements to understand whether inappropriate rates are being set
- Monitoring of overall repayment rates and recovery periods to understand trends.

OFGEM publiceerde nog geen jaarrapport 2012 rond de naleving van de sociale ODV door de leverancier. Het recentste rapport is dat van oktober 2012 met cijfers 2011<sup>5</sup>. Uit de grafiek hieronder blijkt dat de strijd van OFGEM tegen energieschulden wel vruchten afwerpt in termen van het aantal gezinnen met energieschulden dat op 5 jaar tijd gedaald is van 1,3 naar 0,8 miljoen klanten.

Omwille van de vrij specifieke situatie gaat een vergelijking niet helemaal op. Zij kennen bijvoorbeeld het system van 'Fuel direct' waarbij een deel van de inkomsten van een gezin aan de bron wordt ingehouden om schulden te betalen (payment by direct deductions from social security benefits received by the consumer). 15% van alle gezinnen verbruikt bovendien elektriciteit en 13% verbruikt gas via een prepayment meter, een uitstekend middel tegen schuldopbouw. Anderzijds is het ook mogelijk dat deze klanten zonder energie zitten, gezien hieraan geen hulpkrediet of minimale levering verbonden is.

---

<sup>5</sup> <https://www.ofgem.gov.uk/ofgem-publications/57219/sor-annual-report-2011.pdf>



Het aantal wanbetalers mag dan wel gedaald zijn, de hoogte van de schuld is wel geëvolueerd van GBP 88 (E) en GBP 100 (G) in 2001 naar GBP 357 (E) en GBP 371 (G) in 2011 door de gestegen prijzen en de crisis.

Betaalplannen worden uitgedrukt in aantal weken en niet in maanden. Blijkbaar betalen klanten de schuld veelal wekelijks af. Voor prepayment klanten zijn de leveranciers veel soepeler en worden door de 6 grootste leveranciers betaalplannen toegestaan tot 100 à 115 weken. Voor de anderen ligt dat eerder rond de 50 weken of dus ongeveer een jaar. Er werden geen cijfers vermeld rond het aantal niet-nageleefde betaalplannen.

### 3.6. Watersector in Vlaanderen

De watersector is niet geliberaliseerd. De exploitant moet de klant de mogelijkheid geven om een afbetalingsplan uit te werken. Verdere regels zijn er niet. De exploitant beslist over de voorwaarden (maandelijks bedrag & termijn).

In 2013 werd voor het eerst een rapport<sup>6</sup> met statistieken 2012 over de toepassing van het Algemeen Waterverkoopreglement gepubliceerd. Bijlage 1.3 van dat rapport geeft cijfergegevens over afbetalingsplannen bij huishoudelijke klanten. Hieruit blijkt dat 34.396 gezinnen (of 1,36% van de populatie) een afbetalingsplan aanvraag. Daarvan werd slechts 1,8% geweigerd. Zes van de tien exploitanten keurden alle aanvragen goed. De Watergroep, de grootste exploitant, kende de meeste weigeringen nl. 6%.

In totaal kregen dus 33.777 gezinnen een afbetalingsplan, of 1,34% van de 2.519.589 waterabonnees. Bij de energieleveranciers ligt dit met 4,08% drie keer zo hoog. Daarbovenop komen nog eens de betaalplannen bij de netbeheerder (1,02% voor elektriciteit en 1,66% voor aardgas, doch het gaat veelal om dezelfde gezinnen). In Vlaanderen hadden in 2012 133.559 gezinnen een betaalplan lopen voor elektriciteit en/of gas. Daarbij wordt abstractie gemaakt van het feit dat:

<sup>6</sup> <http://www.vmm.be/pub/statistieken-toepassing-algemeen-waterverkoopreglement-jaar-2012/view>

- sommige gezinnen in hetzelfde jaar zowel bij de energieleverancier als bij de netbeheerder een betaalplan kunnen hebben, waardoor ze twee keer in dit cijfer voorkomen;
- sommige gezinnen twee verschillende leveranciers hebben voor elektriciteit en aardgas en bij beiden een betaalplan lopen hebben, waardoor ze dus eveneens twee keer in dit cijfer voorkomen.

De gemiddelde uitstaande schuld op het moment dat het afbetalingsplan voor water wordt afgesloten, bedraagt 570 euro. De spreiding van de gemiddelde uitstaande schuld ligt tussen 355 euro en 925 euro.

Net als voor energie, bepaalt de waterexploitant de modaliteiten van het afbetalingsplan. Bijgevolg verschilt het gemiddelde afbetalingsbedrag per maand van exploitant tot exploitant. Dit schommelt tussen 61 euro en 287 euro. Het gemiddelde afbetalingsbedrag per maand per huishoudelijke aansluiting bedraagt 119 euro.

Gemiddeld loopt een afbetalingsplan voor water in Vlaanderen over zeven maanden. De exploitant met het gemiddelde laagste afbetalingsbedrag (61 euro) per maand heeft de langste gemiddelde looptijd (14,7 maanden). Bij de 2 exploitanten met de kortste gemiddelde afbetalingstermijn (respectievelijk 2,4 en 2,5 maanden) is het gemiddelde afbetalingsbedrag per maand het hoogst (165 euro en 287 euro).

In totaal worden 13.877 van de toegestane afbetalingsplannen niet correct nageleefd omdat de klant minstens één keer niet, te weinig of te laat betaalt. Bij de meeste exploitanten schommelt dit percentage rond 40 %.

Als we de cijfers voor water en energie met elkaar vergelijken geeft dit volgend beeld:

**Tabel 3: Vergelijking kencijfers betaalplannen water energie**

	Watersector	Energieleveranciers (elek en/of gas)	Netbeheerders elektriciteit
Aantal gezinnen met betaalplan (%)	33.777	106.178	27.381
Gemiddelde uitstaande schuld (€)	570	877	688
laagste (€)	355	477	
hoogste (€)	925	1.421	
Gemiddeld afbetalingsbedrag per maand	119	143	57
laagste (€)	61	105	
hoogste (€)	287	105	
Gemiddelde looptijd	7,0	niet gekend (+/- 6,1)	niet gekend (tot 3 jaar via budgetmeter)
kortste (maanden)	2,4	5	
langste (maanden)	14,7	8	
% niet nageleefde betaalplannen	41,1%	36,5%	69% (klassieke betaalplannen)
laagste	12,9%	27,2%	
hoogste	46,8%	68,4%	

Het is overduidelijk dat veel meer gezinnen een betaalplan hebben voor energie. De gemiddelde uitstaande schuld voor water ligt ook 300 euro lager (-35%) dan voor energie en logischerwijze ligt ook de maandelijkse aflossing lager (-17%). Een en ander is natuurlijk gerelateerd aan de jaarlijkse kostprijs die voor water heel wat lager ligt dan voor de combinatie elektriciteit en aardgas.



De VMM berekende volgende integrale drinkwaterprijzen rekening houdend met de gezinssamenstelling<sup>7</sup>: een **3-persoonsgezin** verbruikt gemiddeld **108 m<sup>3</sup> leidingwater** per jaar en betaalt hiervoor **400 €** aan zijn watermaatschappij, zijnde 167 € voor de drinkwaterlevering en 233 € voor de afvalwatersanering. Een gemiddelde uitstaande schuld van 570 euro komt dus overeen met 143% van de jaarfactuur.

Voor elektriciteit betaalt een gezin met een gemiddeld verbruik (1.600 kWh dagverbruik, 1.900 kWh nachtverbruik) en **3 gezinsleden** jaarlijks gemiddeld ongeveer 740 euro<sup>8</sup>. Voor een gezin met aardgasverwarming (jaarverbruik 23.260 kWh) is dat 1.540 euro. De totale energiefactuur komt daarmee op **2.280 euro**. Een gemiddelde uitstaande schuld van 877 euro komt slechts overeen met 38% van de jaarfactuur.

De globale gemiddelde looptijd voor betaalplannen voor energie in Vlaanderen is niet gekend want wordt niet opgevraagd. In het kader van dit rapport werd dit wel opgevraagd bij de individuele leveranciers maar niet alle leveranciers beantwoordden deze vraag (zie 2.1.2). De vermelde looptijden variëren tussen 5 en 8 maanden. Bij de waterexploitanten ligt deze range in elk geval veel breder (2,4 à 14,7 maanden). Doch het is natuurlijk zo dat de gezinnen gebonden zijn aan hun waterexploitant (monopolie) terwijl dit in de geliberaliseerde energiemarkt niet het geval is.

Ondanks de lagere maandelijksse en totale bedragen, ligt het % niet nageleefde betaalplannen voor water met 41% iets hoger dan voor energie (36%). Het laagste percentage voor water ligt echter vele lager dan het laagste voor energie.

### 3.7. Telecomsector België

In de telecomsector bestaat geen regelgeving rond betaalplannen. Het BIPT verschaftte volgende informatie:

Art. 119 van de wet van 13/7/2005 (WEC) voorziet het volgende t.a.v. alle operatoren:

Art. 119.§ 1. Onverminderd de toepassing van artikel 70, § 1, 2<sup>o</sup>, d), stelt de minister na advies van het Instituut, de lijst op van de maatregelen die de operatoren kunnen nemen in geval van een onbetaalde rekening. De lijst van de maatregelen wordt vermeld in het in artikel 108 bedoelde contract.

De rentevoet die wordt aangerekend voor eventuele verwijlinteressen, mag niet hoger liggen dan de wettelijke rentevoet.

§ 2. Bij deze maatregelen wordt de abonnee vooraf gewaarschuwd over een aanstaande onderbreking van de dienstverlening of verbreking van de aansluiting als gevolg van die wanbetaling.

Behalve in geval van fraude of aanhoudend niet betaalde rekeningen waarover geen betwisting bestaat, blijft bij deze maatregelen een eventuele onderbreking van de dienstverlening, voorzover dat technisch mogelijk is, beperkt tot de betrokken dienst.

Deze maatregelen bepalen dat vóór de volledige verbreking van de aansluiting de operator gratis een beperkte dienst verstrekt waarbij de eindgebruiker over de mogelijkheid beschikt om te worden opgebeld, met uitsluiting van oproepen met betaling van de gesprekskosten door de opgeroepene, en zelf de nooddiensten op te bellen.

De deactivering of de instelling van de minimumdienst wegens wanbetaling is gratis. Het bedrag dat eventueel verschuldigd is voor de reactivering van de dienst na een onderbreking wegens wanbetaling mag niet meer bedragen dan 30 euro inclusief btw.

Zoals opgemerkt geldt deze regeling voor alle operatoren. De regeling moet uitgewerkt worden door de minister op voorstel van het BIPT. Een dergelijk MB bestaat vooralsnog niet. Allezins voorziet art.

<sup>7</sup> Berekening met tarieven geldig op 01/01/2013 en cijfers gewogen over Huishoudomvang. Bedragen zijn exclusief BTW. <http://www.vmm.be/water/drinkwaterfactuur/studies-en-onderzoek/de-drinkwaterprijs-is-sterk-verschillend-in-vlaanderen>

<sup>8</sup> Gewogen gemiddelde prijs van de contracten (bron: Marktrapport 2012 van de VREG p.37 e.v.)

119 niet in een betaalplan maar wel in andere maatregelen m.b.t. abonnees met betalingsmoeilijkheden.

Art. 118, WEC voorziet in de volgende regeling t.a.v. de universeledienstverleners :

Art. 118. Het Instituut kan de aanbieders van diensten die bij wijze van universele dienst worden verstrekt, aanwijzen die de consumenten de mogelijkheid moeten bieden voor de toegang tot een openbaar elektronische-communicatienetwerk in termijnen te betalen.

Dit artikel is vooralsnog evenmin uitgevoerd.

Er zijn geen statistieken beschikbaar over het aantal betaalplannen.

#### 4. Input samenlevingsopbouw

De input van Samenlevingsopbouw komt onder meer uit de brochure 'Al ijsberend de winter door...'<sup>9</sup> in 2011 door hen uitgebracht naar aanleiding van de Evaluatie van de Sociale openbaredienstverplichtingen. Naast 2 getuigenissen werd op p.29 volgend luik rond betaalplannen opgenomen:

*Een betaalplan afspreken met een energieleverancier is vaak niet gemakkelijk. Leveranciers stellen voorwaarden zoals onmiddellijk de helft betalen en het overige saldo in drie keer. Hierdoor worden de af te lossen bedragen ontzettend hoog. Wanneer je als klant een ander betaalplan wil afspreken, omdat dit niet haalbaar is, verwijst de leverancier je door naar het OCMW. Leveranciers verwachten dat er een regeling komt via het OCMW of een erkende schuldbemiddelingsdienst. Maatschappelijk werkers kunnen dan wel eens gemakkelijker een haalbaar betaalplan verkrijgen. Maar de drempel naar deze hulpverlening is voor velen vaak enorm hoog. Wanneer gezinnen niet in begeleiding zijn bij het OCMW, kennen zij deze diensten niet en weten ze niet wat ervan te verwachten. Onbekend maakt onbemind. Bovendien is die tussenstap via het OCMW niet altijd nodig. De historiek van een klant wordt vaak meegenomen in het onderhandelen van een betaalplan. Wie één keer te laat of niet betaalde, krijgt zelden een haalbaar betaalplan afgesproken. Het etiket 'slechte betaler' blijft aan je kleven.*

##### Aanbevelingen

- *Er moeten richtlijnen komen van de overheid over betaalplannen zodat de extreem hoge eisen van leveranciers aan banden gelegd worden.*
- *Leveranciers moeten de klanten zesmaandelijks een duidelijk overzicht geven van het betaalplan.*
- *Hulpverleners moeten eerst kijken of de factuur wel klopt vooraleer ze een betaalplan afsluiten voor hun cliënten.*

Bijkomend wordt op p.43 in het kader van de Procedure wanbetaling, nog eens teruggekomen op betaalplannen:

##### BETAALPLAN

*Volgens cijfers van de VREG gingen in 2010 70.893 gezinnen of 2,75% een betaalplan aan met hun leverancier, waarvan de eerste aflossing in hetzelfde jaar plaatshad. Het probleem daarbij is dat de leverancier eenzijdig bepaalt hoe dat betaalplan er uitziet, wat vaak leidt tot weinig realistische overeenkomsten voor mensen met financiële problemen. Voorbeelden zijn legio: een maximum looptijd van 6 maanden of in één keer de helft van de schuld aflossen en wat rest in maximum drie aflossingen.*

*Ons verbaast het allermindst dat het percentage niet-nageleefde betaalplannen erg hoog ligt. Dat heeft wellicht ook te maken met de definitie ervan: voor wie (minstens) één keer niet, te weinig of te laat*

<sup>9</sup><http://www.energiesparen.be/files/file/Bijlage%20%20Evaluatie%202011%20Samenlevingsopbouw%20van%20de%20sociale%20openbaredienstverplichtingen%20Energie.pdf>

*betaald heeft, spreken we van een niet-nageleefd betaalplan. Zo'n niet-nageleefd betaalplan kan automatisch annulatie van het betaalplan betekenen, ook al gaat het om een eenmalig feit. Bij Mevr. N.A. uit Turnhout zorgden problemen met een bankterminal en een ingeslikte bankkaart, na maandenlang trouw afbetalen, voor één niet betaalde schijf en bijgevolg voor de annulatie van het plan. Wie in het verleden eens een betaalplan niet kon nakomen, loopt - vooral bij grote leveranciers - de kans geen redelijk betaalplan meer te krijgen. Zo heeft ook niet iedereen recht op een betaalplan. Als je zelf hebt gevraagd om de voorschotfacturen te verlagen, dan kan je bij de eindafrekening bij sommige leveranciers geen betaalplan meer krijgen. Immers, eigen schuld, dikke bult ... zo lijkt het. Wie gedropt wordt door een leverancier - volgens de procedure wanbetaling - heeft 60 dagen tijd om een andere leverancier te vinden. Slechts weinigen vinden een nieuwe leverancier en 'ontsnappen' aan de netbeheerder.*

#### *Aanbevelingen*

- De modaliteiten van betaalplannen moeten in richtlijnen geformaliseerd worden zodat de extreem hoge eisen van leveranciers aan banden gelegd worden.*
- Op welk tijdstip van de maand de afbetalingen moeten gebeuren, moet in overleg met de klant afgesproken worden, bv. net nadat de uitkering wordt gestort.*
- Hulpverleners moeten nakijken of de factuur wel klopt, vooraleer ze een betaalplan afsluiten voor hun cliënten.*
- Er wordt veel te weinig gecommuniceerd over de stand van zaken van het betaalplan. Leveranciers moeten de klanten zesmaandelijks een overzicht geven van het betaalplan.*
- Fouten van leveranciers worden traag of na veel discussie rechtgezet. (bankdomiciliëringen, creditnota's, bankwaarborgen, terugbetalingen die aanslepen ...)3*

Daarnaast werd op vraag van de VREG per e-mail van 5 & 8/4 en 31/7/2013 input aangeleverd voor dit rapport. Het gaat dan om het aan de kaak stellen van concrete problemen zoals hoge administratieve kosten en incassokosten omdat dossiers te snel worden overgemaakt aan incassobureaus.

Ook werd een concrete case aangehaald i.v.m. 'slimme meter - betaalplannen'

*Slimme meter wordt geplaatst in de winter waardoor vlak na de jaarlijkse eindafrekening (205,12 euro bijbetalen en verhoging voorschotfactuur met 38 euro) een nieuwe afrekening volgt (229,87 euro bijbetalen).*

*Contact genomen met leverancier ENI. Wetende dat VREG het advies gaf aan de leveranciers om een afbetaalplan goed te keuren, in geval van plaatsing slimme meter, verspreid over een jaar, tot volgende eindafrekening:*

- Wij passen voor afbetaalplannen de normale procedure toe. Terugbetalen in 2 à 3 maanden.*
- Kan mogelijk uitgebreid worden tot meerdere maanden. Maar zodra maandelijks afbetaalbedrag onder de 50 euro komt, dient de klant zich te wenden tot het OCMW en kan een afbetaalplan enkel via daar afgesproken worden.*

*Pertinente bedenkingen:*

- De slimme meter wordt nu, in de winter geplaatst. Uiteraard zal een eindafrekening, van zelfs één maand, hoog, tot té hoog (onbetaalbaar) zijn voor vele mensen. Want hier bovenop moet ook nog het maandelijks voorschot gerekend worden.*
- Klanten moeten op één maand tijd twee eindafrekeningen betalen. Wat hun voordien nooit is overkomen.*
- Gebruikers werden, via brief slimme meter, hiervan niet op de hoogte gebracht. Ze waren dus niet op de hoogte dat ze twee afrekeningen te verwerken zouden krijgen.*
- Klanten kunnen, via moeilijk verkrijgbare haalbare afbetaalplannen, mogelijk terecht komen in een procedure van wanbetaling.*

NVDR: deze problematiek kan uitgebreid worden naar alle meterwissels of zelfs leverancierswissels tijdens of vlak na de winter.

Per e-mail van 3/9 maakte Samenlevingsopbouw nog een nota over met getuigenissen en aanbevelingen. Als inleiding werd de tekst uit de evaluatie weerhouden (cfr.supra). Volgende aanbevelingen worden gedaan:

- De modaliteiten van betaalplannen moeten in richtlijnen geformaliseerd worden zodat de extreem hoge eisen van leveranciers aan banden gelegd worden.
- Er moet duidelijkheid komen over de definitie van een afbetaalplan. Sommige leveranciers annuleren bijvoorbeeld reeds een betaalplan wanneer de persoon één keer niet, te weinig of te laat betaalt.
- Afbetaalplannen moeten haalbaar zijn voor de klant. Alle klanten moeten een afbetaalplan kunnen krijgen.
- De klant moet een volwaardige inbreng over zijn afbetaalplan hebben met de leverancier. Wanneer een hulpverlener contact opneemt, wordt soms sneller een akkoord bereikt. Dit vertrekt van een onevenwaardige positie als klant.  
Bovendien is het belangrijk dat vooraleer hulpverleners een afbetaalplan afspreken voor hun cliënteel, ze de factuur op juistheid controleren.
- Schuldbedragen kunnen soms hoog oplopen. Soms zijn ze te wijten aan nalatigheid van de leverancier zelf. Een haalbaar afbetaalplan mag dan geen 'vrije keuze' meer zijn van de leverancier maar eerder een 'recht' van de klant.  
Bijvoorbeeld. Voorschotten worden niet tijdig opgestuurd, de klant ontvangt zijn tussentijdse factuur pas maanden later. *Of* Voorschotten zijn bijzonder laag. Vijf à tien euro waar de vorige huurder meer dan het dubbel verbruikte. Informatie vanuit de leverancier is dan een plicht.
- Er mogen geen kosten verbonden worden aan de afbetaalplannen.
- Op welk tijdstip van de maand de afbetalingen moeten gebeuren, moet in overleg met de klant afgesproken worden, bv. net nadat de uitkering wordt gestort.
- De bedragen die dienen betaald te worden door de klant over de afgesproken termijn, moeten in gelijkmatige, aanvaardbare bedragen worden opgedeeld. De eerste maand mag bijvoorbeeld geen 25voud gevraagd worden van de andere te betalen acht maanden.
- Er wordt veel te weinig gecommuniceerd over de stand van zaken van het betaalplan. Leveranciers moeten de klanten spontaan zesmaandelijks een overzicht geven van het betaalplan. Bovendien moet de leverancier dit spontaan overhandigen op vraag van de klant zelf.
- Fouten van leveranciers worden traag of na veel discussie rechtgezet. (bankdomiciliëringen, creditnota's, bankwaarborgen, terugbetalingen die aanslepen ...) Dit moet sneller gebeuren en eventueel met de nodige vergoeding voor de getroffen klant.

## 5. Input OCMW's

Binnen de Werkgroep 'Energie en armoede' werd bij de aanwezige OCMW's en CAW's gevraagd naar ervaringen met afbetalingsplannen. Enkel OCMW Gent (met uitgebouwde energiecel) deed een interne rondvraag wat een aantal losse bemerkingen opleverde. Dat leverde hier en daar wel markante zaken op. Een bloemlezing:

- Meerdere medewerkers verwijzen naar EDF-Luminus als zijnde het minst klantvriendelijk.
  - o vroeg volledig overzicht van inkomsten en uitgaven bij OCMW die voor een van hun klanten een betaalplan vroegen (privacy?).
  - o onduidelijk betaalplan
  - o rekenen kosten aan
- Waarom geen onbetaalde voorschotten mee opnemen?
- Sommige leveranciers droppen heel snel en sturen schulden naar incasso (extra kosten).
- Makkelijker om betaalplan af te spreken als klant bij sociale leverancier zit of als klant in budgetbegeleiding, budgetbeheer zit.

- Veel willekeur bij commerciële leveranciers
- Er wordt zeer vaak verwezen naar Electrabel als zijnde de leverancier die het soepelst betaalplannen toestaat en naar de klantvriendelijkheid.
- Korte looptijd wordt bevestigd.
- Aantal leveranciers verwijzen door naar OCMW zeggende dat het OCMW de schuld wel ten laste zal nemen.

Verder wordt nog melding gemaakt van een aantal leveranciers die een waarborg vragen als het OCMW hen vraagt om iemand klant te maken (Octa+, eni, Electrabel Customer Solutions, EDF-Luminus). Er wordt ook melding gemaakt van het feit dat EDF-Luminus alsnog klanten zou weigeren.

Het voorstel onderaan deze nota werd op 17/9 afgetoetst met de OCMW's op de meeting van de stuurgroep OCMW's binnen de VVSG.

## 6. Profiel van mensen met energieschulden?

Leveranciers (en ook netbeheerders) hebben weinig of geen zicht op het profiel van de wanbetalers onder hun klanten. Privacywetgeving zou hen waarschijnlijk ook niet toelaten om deze gegevens te verzamelen. Wat is de oorzaak van hun schulden? Hebben ze alleen energieschulden of ook andere schulden?

Sinds 2008 wordt bij het cliënteel in schuldbemiddeling van de OCMW's, CAW's en OCMW – Verenigingen in Vlaanderen op basis van een steekproef een tweejaarlijkse uitgebreide registratie uitgevoerd. Deze uitgebreide registratie omvat een gestandaardiseerde vragenlijst die per dossier peilt naar de volgende items:

- sociaaldemografische gegevens van de aanvrager of het gezin;
- sociaaleconomische gegevens van de aanvrager of het gezin;
- schuldenlast van de aanvrager;
- dienstverlening aan de aanvrager of het gezin.

De doelstelling van de uitgebreide registratie is om het profiel van de cliënten van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling en de geboden dienstverlening duidelijk in kaart te brengen. De geanalyseerde profielen laten toe om beleidsmatige acties tegen schuldenproblematiek en kansarmoede te ondernemen.

De uitgebreide registratie gebeurt in principe tweejaarlijks – ze werd in 2008 en 2009 uitgevoerd, alsook in 2011 en 2013. De resultaten van 2013 zijn nog niet bekend.

Uit het recentste rapport<sup>10</sup> van het Vlaams Centrum voor de Schuldenlast blijkt dat energieschulden de vaakst voorkomende schulden zijn in geregistreerde hulpverleningsdossiers m.b.t. schuldenlast. De cijfergegevens uit het rapport betreffen enkel de geregistreerde dossiers budget- en schuldhulpverlening bij erkende instellingen voor schuldbemiddeling (OCMW's en CAW's) die deze gegevens verplicht moeten registreren. Andere schuldbemiddelaars, zoals bijvoorbeeld advocaten, zijn nog niet verplicht om te registreren. De cijfers omvatten dus niet alle gezinnen met schulden in Vlaanderen, enkel zij die in begeleiding zijn bij het OCMW/CAW, maar geeft toch interessante informatie.

Het rapport maakt evenmin onderscheid tussen gezinnen die nog klant zijn bij een commerciële leverancier dan wel bij een netbeheerder en omvat dus beide.

<sup>10</sup> <http://www.vlaamscentrumschuldenlast.be/uploads/documentenbank/167b9092bbed87acb78d8ecccb5deac3.pdf>

Onderstaande tabel geeft weer in hoeveel procent van de geregistreerde dossiers een bepaalde schuldsoort voorkomt (meerdere antwoorden mogelijk per dossier):

Soort schuld	Kans op aanwezigheid in een dossier in 2009 (in %)	Kans op aanwezigheid in een dossier in 2011 (in %)
Energieschulden/nutsvoorzieningen	57,08	49,32
Gezondheidsschulden	45,55	36,01
Leningen op afbetaling	40,51	31,05
Fiscale schulden	40,44	27,38
Kredietopening	36,50	28,58
Telefoon/gsm	33,94	29,01
Strafrechtelijke schulden, boetes	30,07	23,85
OCMW-schulden	29,20	25,20
Huurschulden	26,72	25,27
Aankoop op afbetaling	18,39	14,33
Privélening	13,80	9,24
Verzekeringen	13,28	9,85
School	8,32	5,43
Hypothecair krediet	7,37	7,13
Alimentatie/onderhoudsgeld	5,77	4,21
Kosten advocaat	4,45	2,31
Postorderaankopen	2,92	0,88
Financieringshuur	0,66	0,41
Andere schulden	28,03	25,21

Op een totaal van 726 dossiers waarin energieschulden/nutsvoorzieningen voorkomen (2009: 782) zijn er van 511 dossiers schuldbedragen beschikbaar (2009: 614). De procentuele uitsplitsing van deze dossiers naargelang het bedrag van de energieschuld/nutsvoorzieningen geeft volgend beeld:

Schuldbedrag bij energie/nutsvoorzieningen	% aandeel steekproef 2009	% aandeel steekproef 2011
1 - 500 euro	29,15	32,67
501 - 1 000 euro	23,78	23,68
1 001 - 1 500 euro	14,66	12,92
1 501 - 5 000 euro	28,18	25,05
5 001 - 10 000 euro	3,58	5,09
Meer dan 10 000 euro	0,65	0,59
<b>Totaal</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

Bij een derde van de gezinnen bedraagt de energieschuld maximaal 500 (weliswaar mogelijk in combinatie met andere schulden). Verder blijkt dat in 44% van de gevallen de energieschulden opgelopen zijn tot meer dan 1.000 euro.

Op vraag van de VREG bezorgde het Vlaams centrum voor de schuldenlast na de kruising tussen de resultaten voor energie & andere indicatoren, bijkomende informatie over het profiel van de 726 gezinnen met energieschulden.

Onderstaande tabel geeft het aantal schuldeisers per gezin weer:

Aantal schuldeisers	% aandeel steekproef 2009	% aandeel steekproef 2011	% aandeel van de gezinnen met energieschulden 2011 (n = 726)
1	7,01	21,13	6,3
2 – 5	35,77	38,79	30,9
6 – 10	32,26	21,60	30,6
Meer dan 10	24,96	18,48	32,3
<b>Totaal</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,0</b>

21% van de geregistreerde gezinnen heeft slechts 1 schuldeiser. Van de 726 gezinnen met energieschulden heeft slechts 6% (46 gezinnen) maar 1 schuldeiser (de energieleverancier of netbeheerder). Ook bij de gezinnen met 2 schuldeisers zitten mogelijk een aantal gezinnen met alleen energieschulden omdat zij eerst schulden hadden op gebouwd bij hun commerciële leverancier waarna ze gedropt werden en bij de netbeheerder ook nog eens schulden opgebouwd hebben. Binnen de groep van gezinnen met energieschulden valt verder op dat 63% meer dan 5 schuldeisers heeft daar waar dit voor de globale populatie 40% is. Energieschulden zijn dus in de meerderheid van de gevallen geen alleenstaande problematiek. Bij de 726 gezinnen werd onderzocht welke schulden nog meespelen:

- Gezondheidsschulden 47,8% (347 gezinnen hadden naast energieschulden ook gezondheidsschulden)
- Lening op afbetaling 35,7%
- Telefoon, GSM: 42,4%
- Fiscale schulden: 37,1%
- Huurschulden: 33,3%
- OCMW-schulden 28,7%
- Strafrechterlijke schulden en boetes: 29,6%
- Verzekeringen: 16,3%
- Hypothecair krediet: 6,7%
- School: 8,4%
- ...

De oorzaken zoals opgetekend door de hulpverlener zijn divers. In 2011 is de grootste oorzaak geen, een te laag of onregelmatig inkomen.

Schuldoorzaak	Kans op aanwezigheid in een dossier in 2009 (in %)	Kans op aanwezigheid in een dossier in 2011 (in %)	Kans op aanwezigheid in dossier met energieschulden 2011 (n=726)
Levenswijze niet in overeenstemming met inkomsten (moeilijkheden met beheer / overbesteding)	54,09	45,45	50,3
Tekort aan administratieve vaardigheden	53,50	47,69	50,0
Geen, te laag of onregelmatig inkomen	49,20	53,40	60,1
Ziekte van aanvrager, partner, kind of persoon ten laste	25,99	28,46	29,7
Echtscheiding/breuk	21,24	16,58	20,4
Afhankelijkheidsproblemen (alcohol, drugs)	20,51	17,60	15,8
Opstapeling/verlening van uitstel tot betaling	18,91	12,57	17,8
Verlies van job door aanvrager of partner	13,80	7,61	?

Grote onvoorziene uitgaven	6,57	5,50	5,6
Faillissement in geval van zelfstandige	3,43	3,46	4,8
Overlijden van de partner	2,77	2,45	1,8
Detentie	2,48	3,19	2,3
Borgstelling ten gunste van een vriend/familie	1,24	1,15	1,0
Psychische problemen	1,46	1,09	?
Ongeval	0,66	0,07	?
Andere oorzaak	9,27	9,85	10,3

Energieschulden worden veroorzaakt door meerdere factoren. Bij de helft van de gezinnen met energieschulden opgenomen in deze studie is er sprake van budgetteringsproblemen. Eveneens bij 50% is sprake van ontoereikende administratieve vaardigheden. Uit onderzoek blijkt verder dat 36,3% een te laag inkomen heeft en 23,8% een onregelmatig inkomen. Ook familiale problemen zoals ziekte en echtscheiding resulteren vaak in een schuldenproblematiek.

Wat de inkomens betreft, onderzocht het centrum ook welke inkomstenbronnen de gezinnen hadden. Van de 726 gezinnen met energieschulden had:

- 31,3% een werkloosheidsuitkering
- 21,9% een ziekte- of invaliditeitsuitkering
- 10,7% een leefloon
- 6,7% een pensioenuitkering
- 3,4% een mindervalidenuitkering

Mogelijk in combinatie met andere vervangings- of aanvullende inkomens zoals kinderbijslag, onderhoudsuitkering, studietoelage, enz.

## 7. Conclusies

### Benchmark

Nederland heeft zo goed als geen regulering, enkel een bepaling in de standaard algemene voorwaarden waaruit blijkt dat leveranciers een tijdig verzoek tot betaalplan in behandeling moet nemen. OFGEM in Groot-Brittannië zet in op een meer pro-actieve aanpak bij de leveranciers door de klant in een vroeg stadium te contacteren, personeel op te leiden om wanbetalers te begeleiden, duidelijke communicatie, individuele aanpak. OFGEM legt niet echt harde verplichtingen op maar volgt de praktijken van de leveranciers strikt op en geeft waarschuwingen. De aanpak van OFGEM heeft geleid tot een substantiële daling van het aantal gezinnen met energieschulden maar de situatie is niet volledig vergelijkbaar omdat 15% een prepaymentmeter heeft met risico op zelfafsluiting. Er zijn dus wel minder gezinnen met schulden maar mogelijk ook een onzichtbaar aantal gezinnen in energiearmoede. Bovendien werd een systeem opgezet waarbij een deel van de inkomsten van een gezin aan de bron wordt afgehouden om energieschulden te betalen (Fuel direct).

In Wallonië is er een wetsvoorstel om leveranciers te verplichten een redelijk afbetalingsplan toe te staan, echter zonder te definiëren wat 'redelijk' inhoudt. Als klant en leverancier niet overeenkomen, zou een LAC met leverancier i.p.v. DNB moeten ingeschakeld worden. Algemeen zijn er in Wallonië al meer betaalplannen dan in Vlaanderen, mogelijk omdat leveranciers niet-beschermd afnemers verder moeten beleveren via een budgetmeter en niet kunnen droppen. Uit de interne instructies van leveranciers rond betaalplannen blijkt inderdaad dat ze in Wallonië soms soepeler zijn. De gemiddelde looptijd van de betaalplannen in 2012 bedraagt 4 maanden en lijkt daarmee lager te liggen dan in Vlaanderen waar dit eerder rond 6 maanden zal uitkomen. Bijgevolg ligt ook de maandelijkse aflossing hoger. Het is dan ook niet verwonderlijk dat >60% niet wordt nageleefd. In Vlaanderen is dat 36%.

In Brussel krijgen wanbetalers een stroombegrenzer op 6A en moet de leverancier hen minstens 60 dagen blijven beleveren alvorens ze een verzoek tot contractopzegging kunnen indienen bij het Vrederegerecht. In die periode kunnen leverancier en klant onderhandelen over een betaalplan. De



vrede rechter zal ongetwijfeld rekening houden met de inspanningen die de leverancier gedaan heeft om een betaalplan toe te staan. Niet-beschermde afnemers die hun betaalplan niet naleven kunnen voorgeleid worden voor de vrede rechter, ook het OCMW wordt ingeschakeld. Beschermde afnemers worden tijdelijk verder beleverd door de netbeheerder. Een klant die zijn betaalplan niet naleeft kan echter ook het statuut beschermde klant aanvragen bij Brugel of bij het OCMW, wat mogelijk perverse effecten heeft op de falingsratio. De recentste cijfers dateren van 2009 en daaruit blijkt dat voor aardgas tot 89% niet wordt nageleefd (elektriciteit 52%), mogelijk ook omdat de schulden hoog oplopen omdat er geen aardgasbudgetmeter bestond.

Ook de niet geliberaliseerde water- en geliberaliseerde telecomsector werden meegenomen in de benchmark. Waterexploitanten moeten hun klanten de mogelijkheid geven om een afbetalingsplan uit te werken maar beslissen zelf over de voorwaarden. Het aantal gezinnen met een betaalplan voor energie bij een commerciële leverancier ligt al drie keer zo hoog dan het aantal gezinnen met een betaalplan voor water. Een en ander heeft mogelijk te maken met de veel lagere jaarlijkse factuur voor water (400 euro) dan voor energie (> 2.000 euro). Bijgevolg is ook de jaarlijkse schuld en de maandelijkse aflossing lager al is het verschil niet zo groot. Toch wordt 41% niet nageleefd wat hoger is dan voor energie in Vlaanderen. De telecomsector heeft zo goed als geen sociale openbaardienstverplichtingen uitgevaardigd voor telecomoperatoren.

Uit deze benchmark blijkt dat de Vlaamse energiesector niet zo slecht scoort op het vlak van naleving van betaalplannen. Het is natuurlijk mogelijk dat de leveranciers in Vlaanderen selectiever zijn bij het toestaan van betaalplannen waardoor ratio 'niet-nageleefde betalingsplannen' lager ligt. Ook is er elders of in andere sectoren weinig regelgeving terzake.

#### Vlaanderen

Het toestaan van betaalplannen maakt in Vlaanderen momenteel onderdeel uit van het commercieel beleid van de energieleveranciers. Twee leveranciers pleiten er expliciet voor om dit ook zo te houden.

Energieleveranciers zijn vooreerst commerciële bedrijven en uit de financiële rapportering blijken zeker niet altijd winstcijfers. Het komt er dus voor de leveranciers op aan om een evenwicht te vinden tussen het bewaken van hun debiteurenrisico en het meegaan in de vraag van de klant tot opmaak van een betaalplan. Een haalbaar betaalplan is in het voordeel van zowel de klant (schuldafbouw, geen dure incassokosten) als de leverancier en kan de uitstroom naar de sociale leverancier verminderen. Daarom zijn betaalplannen inderdaad best zoveel mogelijk op maat. Echter, heel wat leveranciers vermelden dat betaalplannen in overleg worden afgesproken maar hanteren anderzijds strikte bijna wiskundige regels. Het is duidelijk dat het voor veel gezinnen vaak te nemen of te laten is. Aflossingen van 150 à 200 euro die bovenop de maandelijkse voorschotten komen, zijn in die zin weinig realistisch. Anderzijds is het perfect begrijpelijk dat leveranciers maximaal betaalplannen toestaan op 12 maanden of tot de volgende afrekening eraan komt. Immers een betaalplan heeft meestal betrekking op een (onverwacht) hoge afrekening, temeer gezien heel wat leveranciers aangeven enkel betaalplannen toe te staan voor afrekeningen, en wordt best afgelost voor de volgende afrekening eraan komt. Bovendien kan een klant snel switchen naar een nieuwe leverancier en verliest de leverancier vanaf dat moment grip op zijn vroegere klant.

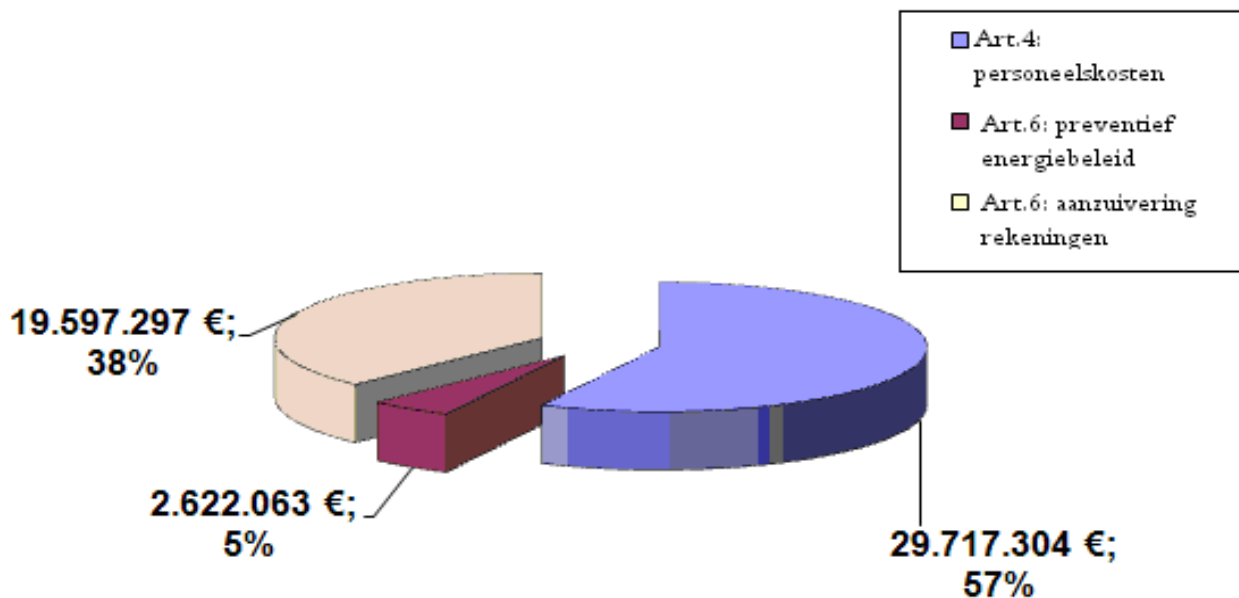
De leveranciers bieden voldoende kanalen aan om een betaalplan aan te vragen maar er is onduidelijkheid over het aantal weigeringen omdat de drie grootste leveranciers geen cijfers bijhouden over aangevraagde en geweigerde betaalplannen. Dit zou eventueel in de toekomst gemonitord kunnen worden.

Gezinnen die grote energieschulden hebben en/of hun energieschuld niet op een redelijke termijn kunnen afbetalen, vaak zelfs andere schulden hebben (cfr. supra 6. Profiel), zijn gebaat bij opvolging door de hulpverlening. Idem voor klanten die al een betaalplan hebben of dit eerder niet nakwamen. In deze gevallen kan de energieleverancier hen beter toeleiden naar de hulpverlening. Het Energiefonds (Gas- en elektriciteitsfonds) financiert een opdracht van de OCMW's om begeleiding en financiële maatschappelijke steunverlening aan de meest hulpbehoevenden op het gebied van

energielevering te verzekeren. De OCMW's mogen met deze middelen een dienst voor schuldbemiddeling en budgetbegeleiding opzetten. Zo kunnen ze cliënten helpen die betalingsmoeilijkheden hebben. Ze kunnen ook achterstallige rekeningen aanzuiveren en maatregelen nemen voor een preventief sociaal energiebeleid. Met de wet van 4 september 2002<sup>11</sup> verleent de federale overheid volgende opdrachten aan de OCMW's om te werken aan energiearmoede:

- De noodzakelijke ondersteuning en sociale en budgettaire begeleiding verstrekken aan personen die betalingsmoeilijkheden ondervinden, inzonderheid met hun rekeningen voor gas, water en elektriciteit. Het federaal sociaal energiefonds voorziet per OCMW (beperkte) middelen om personeel hiervoor vrij te stellen. Door samen te werken kunnen (kleinere) OCMW's hun krachten bundelen om een gespecialiseerde 'energiewerker' in te zetten op deze problematiek.
- Financiële maatschappelijke steun toekennen aan personen waarvan de schuldenlast van die aard is dat zij, ondanks hun persoonlijke inspanningen, hun gas- en elektriciteitsrekeningen niet meer kunnen betalen.

Cijfers 2008 geven volgend beeld over de aanwending van de middelen:



19,5 miljoen euro ging naar de aanzuivering van schulden. Het grootste deel (57%) gaat naar personeelskosten en omvat mogelijk ook ondersteuning van klanten met energieschulden zoals het afspreken van betaalplannen. Het OCMW kan begeleiding voorzien via:

- Budgetbegeleiding: enkel ondersteuning, klant krijgt zelf volledige inkomen en doet zelf betalingen
- Budgetbeheer: OCMW krijgt het inkomen en doet betalingen
- Schuldbemiddeling: bemiddelaar (OCMW maar kan ook CAW, advocaat, notaris, gerechtsdeurwaarder zijn) probeert om een regeling te treffen met de schuldeisers over de betaling van de schulden. De schuldeiser zal dan geen andere stappen meer ondernemen om de schuld in te vorderen, wanneer de klant zich aan de gemaakte afspraken houdt. Een

<sup>11</sup> Federale wet van 4/9/2002 houdende de toewijzing van een opdracht aan de OCMW's inzake de begeleiding en de financiële maatschappelijke steunverlening aan de meest hulpbehoevenden voor wat betreft de energielevering.

schuldbemiddelaar zal ook nagaan of de schulden terecht zijn, of ze verjaard zijn, of er onwettige kosten aangerekend worden... De schuldeiser moet wel akkoord gaan met het afbetalingsplan. Hij kan het dus ook weigeren! Soms zal een OCMW of CAW schuldbemiddeling koppelen aan budgetbegeleiding of budgetbeheer.

ULB en Oases stellen in hun studie 'Energiearmoede in België' dat door het OCMW opgevolgde afbetalingsplannen algemeen genomen veel beter gerespecteerd worden. Mogelijk te onderzoeken verklaringen hiervoor zijn:

- Het meer redelijk en evenwichtig karakter van het afbetalingsplan
- De geboden omkadering en opvolging

Daarnaast is er ook de collectieve schuldenregeling (ook wel foutief 'collectieve schuldbemiddeling' genoemd), een gerechtelijke procedure voor structurele schuldproblemen. De rechter zal dan een schuldbemiddelaar aanstellen. Deze probeert in eerste instantie tot een minnelijke aanzuiveringsregeling te komen. Wanneer hij hier niet in slaagt, zal de rechter een gerechtelijke aanzuiveringsregeling of een totale kwijtschelding van schulden opleggen. Van zodra toegelaten tot een collectieve schuldenregeling, zal de klant niet meer zelf zijn inkomen ontvangen. De schuldbemiddelaar zorgt in de mate van het mogelijke voor de afbetaling van de schulden. De klant krijgt leefgeld om dagelijkse behoeften, zoals eten, huur, vaste kosten... te betalen. Voor grotere uitgaven moet de klant toestemming van de schuldbemiddelaar of zelfs van de rechter vragen.

De leveranciers maken in hun politiek rond betaalplannen weinig onderscheid tussen de status 'beschermd' of 'niet beschermd'. De VREG vindt dit onderscheid evenmin relevant: de klant heeft betalingsproblemen ongeacht zijn status. Er is geen reden om bij niet-beschermde afnemers strenger te zijn. Eventueel kan de logica van het niet aanrekenen van kosten bij het versturen van herinneringsbrieven en ingebrekestellingen doorgetrokken worden naar betaalplannen.

Een algemeen verbod om kosten aan te rekenen zou betekenen dat de administratiekosten gelinkt aan betaalplannen gesocialiseerd worden over iedereen en niet worden toegerekend aan wie ze veroorzaakt. De VREG is hier geen voorstander van. Minder strikt is een beperking van de kosten voor de opmaak van een betaalplan door er een maximum op te kleven. De kosten die leverancier aanrekenen bij een betaalplan maakt ook deel uit van de Servicecheck. Dit zorgt voor meer transparantie (maar is wellicht geen indicator op basis waarvan geïnteresseerde klanten een leverancierskeuze op baseren).

Energiebesluit artikel 5.2.1 stelt:

#### **Art. 5.2.1.**

§ 1. Een leverancier kan een contract voor de levering van elektriciteit of aardgas alleen opzeggen als hij een opzeggingstermijn van ten minste zestig kalenderdagen in acht neemt.

§ 2. In geval van wanbetaling kan een leverancier pas overgaan tot opzegging van het leveringscontract met een huishoudelijke afnemer in de volgende gevallen :

1° de huishoudelijke afnemer heeft binnen vijftien kalenderdagen na de verzending van de ingebrekestelling niet schriftelijk meegedeeld welke regeling hij wil treffen voor de betaling van de openstaande rekeningen;

2° de huishoudelijke afnemer heeft binnen vijftien kalenderdagen nadat hij schriftelijk heeft meegedeeld welke regeling hij wil treffen voor de betaling van de openstaande rekeningen, geen van de volgende acties ondernomen :

- a) zijn vervallen factuur betaald;
- b) een afbetalingsplan aanvaard;

3° de huishoudelijke afnemer komt, na de aanvaarding van een afbetalingsplan, zijn afbetalingsverplichtingen niet na.

Heel wat leveranciers spreken betaalplannen telefonisch af. In bovenstaand artikel kan het woord 'schriftelijk' geschrapt worden.

Wettelijk gezien mag de leverancier de klant dus droppen van zodra hij zijn afbetalingsverplichtingen niet nakomt. Er zou nog discussie kunnen zijn over de mate waarin de klant het betaalplan aanvaard heeft dan wel opgedrongen kreeg. Sommige leveranciers vragen dat de klant een exemplaar van de schriftelijke bevestiging terugstuurt. Maar men zou ook kunnen zeggen dat een telefonisch akkoord ook een akkoord is (hoewel dit natuurlijk iets moeilijker te bewijzen is). Ook de betaling van de eerste schijf zou als een impliciet akkoord beschouwd kunnen worden.

Een aantal leveranciers geeft klanten die één schijf missen een tweede kans, anderen zeggen het betaalplan dadelijk op en zetten de wanbetalingsprocedure verder. Dit laatste is vrij streng. De leverancier kan minstens informeren naar de reden waarom de betaling niet correct gebeurde. De leveranciers bevestigen betaalplannen nu al schriftelijk maar zouden best ook al de gevolgen van niet-betaling vermelden zodat dit duidelijk is voor de klant.

## 8. Aanbevelingen

### 8.1. Voorstel afgetoetst bij stakeholders

Hoewel uit dit rapport niet blijkt dat er hoge nood is aan wetgeving rond betaalplannen, is enige regulering wel gewenst. Door harde regelgeving op te leggen bestaat de kans dat leveranciers die nu beter doen, zich zullen terugplooiën op deze minimale regels. Zachte regulering (cfr. OFGEM) in combinatie met opvolging van een aantal indicatoren zet leveranciers die minder goed doen hopelijk aan tot verbetering.

De VREG meent dat volgende procedure i.v.m. betaalplannen evenwichtig is:

Als de klant niet reageert op de ingebrekestelling, contacteert de leverancier de klant < 15d. (dus mogelijk al na de dropaanzeg) met het voorstel om een betaalplan toe te staan op minstens 6 maanden (looptijd die de leveranciers gemiddeld hanteren). De klant kan vanzelfsprekend opteren voor een kortere looptijd. Bij akkoord van de klant wordt het betaalplan schriftelijk bevestigd (modaliteiten) door de leverancier aan de klant, alsook wat er gebeurt als het plan niet correct wordt nageleefd. Dit creëert duidelijkheid naar de klant en kan bijkomend stimuleren tot correcte naleving ervan.

Bedoeling van deze verplichting is om de klant eerst zelf de kans te bieden zijn schulden via een betaalplan terug te betalen en zo incasso deels te vermijden gezien de hoge kosten die ermee samenhangen.

#### Openstaande vragen:

- Telefonisch contact of schriftelijk voorstel bij dropbrief. Voorkeur gaat naar telefonisch, maar dat is duurder, minder automatiseerbaar? Combinatie van beide: voorstel meesturen met ingebrekestelling, telefonisch contact als geen reactie op ingebrekestelling?
- Het is daarbij niet de bedoeling dat leveranciers die nu langere betaalplannen toestaan, hun politiek verstrengen => hoe dit controleren? In de toekomst zouden een aantal extra indicatoren opgevolgd kunnen worden zoals:
  - de gemiddelde duurtijd van de betaalplannen
  - het aantal geweigerde betaalplannen (nu niet door iedereen gelogd)
- Moet klant het afgesproken betaalplan op zijn beurt schriftelijk bevestigen? Artikel 5.1.3 §2 van het Energiebesluit stelt dat de leverancier het contract mag opzeggen als de klant niet schriftelijk zijn keuze heeft meegedeeld. Niet alle leveranciers vragen een schriftelijke

bevestiging. Eventueel kan dit artikel aangepast worden door het woord 'schriftelijk' te schrappen. Idem artikel 5.2.1 §2 en eventueel ook voor de netbeheerder art.5.3.15.

Aan klanten die al een betaalplan lopen hebben bij de leverancier, moet dit aanbod niet gedaan worden. De klant heeft dan duidelijk een schuldenproblematiek en moet doorverwezen worden naar de hulpverlening. De leverancier moet evenmin een betaalplan toestaan voor een waarborg die gevraagd wordt.

Als de klant niet akkoord is met het voorstel of denkt het niet te kunnen naleven of als uit het gesprek blijkt dat de klant meerdere schulden heeft, stelt de leverancier voor om het dossier over te maken aan het OCMW of CAW. Als de hulpverlening nadien contact opneemt en de klant begeleidt onder welke vorm dan ook (budgetbegeleiding, budgetbeheer, schuldbemiddeling, collectieve schuldenregeling) moet de leverancier in overleg met de hulpverlening een betaalplan toestaan tot 12 maanden of langer en dit tot 14 dagen voor de effectieve dropdatum waarbij hij de klant in portefeuille houdt. Merk op dat dit mogelijk resulteert in meer annulaties van drops. De leverancier mag, zoals wettelijk bepaald, de drop wel al initiëren als er geen reactie is op de ingebrekestelling. Hij kan niet verplicht worden om nog langer te wachten. Immers vanaf de dropdatum moet de leverancier de klant nog 60d. in portefeuille houden. In die periode kan geprobeerd worden om alsnog afspraken te maken.

Er mogen geen kosten voor een betaalplan worden aangerekend aan beschermde klanten, noch aan klanten die een onverwacht hoge eindafrekening krijgen als gevolg van een fout van de leverancier of netbeheerder of naar aanleiding van een meterwissel (slimme meter). Ook in de laatste twee gevallen is het niet logisch dat de klant hiervoor kosten betaalt, al is het natuurlijk wel de leverancier (en niet de netbeheerder) die de administratieve kosten van het betaalplan draagt.

#### Openstaande vragen:

- Moet er een maximum op de kost voor een betaalplan aan niet-beschermde afnemers opgenomen worden? Stel dat dit op 10 euro vastgelegd wordt, dan zullen leveranciers die momenteel geen kost aanrekenen, dit in de toekomst mogelijk wel doen, verwijzend naar dit toegelaten maximum.
- Betreffende de aanrekening van kosten is er bovendien enige onduidelijkheid. Artikel 6.1.3 van het Energiedecreet stelt: "Alle kosten die verbonden zijn aan het opzeggen van het leveringscontract van een wanbetaler door een leverancier, vallen ten laste van de leverancier." De leveranciers vermelden soms op facturen, herinneringsbrieven en ingebrekestellingen kosten onder diverse benamingen zoals aanmaningskosten, kosten betaalplan, administratieve kosten. Dit is weinig transparant. Moeten we de leverancier verplichten om op zijn website of in de algemene voorwaarden alle kosten aan te geven die hij in bepaalde te verduidelijken gevallen aanrekent?

Klanten die het betaalplan niet nakomen mogen gedropt worden. Klanten die voor het eerst een betaalplan aangaan en verder geen negatieve betaalhistoriek hebben en die één schijf missen verdienen een tweede kans. De leverancier moet hen contacteren om te informeren naar de reden. Bij een plausibele uitleg wordt het betaalplan minstens eenmalig met minstens één maand verlengd.

Bij een meterwissel, al dan niet n.a.v. de plaatsing van een slimme meter, zou het beter zijn de meterstanden opgenomen n.a.v. de wissel mee te nemen tot de volgende meteropneming, vermoedelijk de jaarlijkse meteropname. Zeker voor gas zou dit de regel moeten zijn. Zoniet is er een gevaar voor hoge eindafrekeningen bij gezinnen met jaarlijkse meteropname in het najaar die in het voorjaar een nieuwe meter krijgen.

#### Openstaande vraag

- Moet bovenstaande procedure worden opgenomen in wetgeving dan wel aangemoedigd worden als best practice? In het laatste geval kan geëvalueerd en bijgestuurd worden maar is het afdwingen ervan en sanctionering allicht moeilijker. Eventueel kan in wetgeving

opgenomen worden dat de leverancier een betaalplan op minstens 6 maanden moet voorstellen aan de klant als deze niet reageert op de ingebrekestelling. De VREG kan dan in een mededeling deze bepaling verder interpreteren zoals hierboven beschreven.

Naast het eventueel opnemen van een minimaal aantal zaken in regelgeving, kan de VREG bijkomend good practices verspreiden die de correcte naleving van betaalplannen kan verhogen zoals:

- ⇒ Vooraf ingevulde overschrijvingsformulieren toevoegen
- ⇒ Pro-actiever (vroeger in de procedure) opsporen van klanten met betaalmoeilijkheden, specifiek personeel opleiden
- ⇒ Betaaldata linken aan data inkomsten van de klant
- ⇒ Eventueel wekelijkse betalingen zodat de bedragen kleiner zijn wat budgettering kan verbeteren (GB)?

## 8.2. Reactie stakeholders

### 8.2.1. Samenlevingsopbouw

Het voorstel onder 8.1 en de motivatie er achter werd op 3 oktober 2013 mondeling overlopen met Samenlevingsopbouw (Ellen Dries). Daarna werd het voorstel schriftelijk overgemaakt met de vraag om tegen 14 oktober 2013 bemerkingen over te maken. Samenlevingsopbouw bezorgde op 15 oktober 2013 een nota met bedenkingen en aanbevelingen:



131015\_EA\_aanbevelingen\_betaalplannen

### 8.2.2. VVSG

Het voorstel werd mondeling afgecheckt door Roel Vermeiren (VEA) op een meeting van de stuurgroep van de VVSG op 17 september 2013. Hun voornaamste opmerkingen waren:

VVSG verkiest direct contact tussen leverancier en klant waarbij de leverancier een voorstel tot betaalplan doet.

VVSG gelooft in het nut van extra indicatoren in functie van de vergelijking van de dienstverlening die de leveranciers aanzet tot geleidelijke aanpassingen.

Klant zou het afgesproken betaalplan best op zijn beurt schriftelijk bevestigen.

M.b.t. doorverwijzing naar de hulpverlening:

VVSG zou dit eerder als aanbod communiceren naar de klant i.p.v. dat de leverancier zelf contact neemt met het OCMW. Belangrijk dat de klant zelf hulp WIL vragen. Zo had de VREG dit ook bedoeld.

VVSG maakt ook een kanttekening bij de verantwoordelijkheid OCMW: begeleiding en advies door hen is vanzelfsprekend, maar het is met de klant dat het plan wordt afgesproken. Het OCMW kan zich tot niets verbinden t.o.v. de leverancier. Hoe eerder ingegrepen wordt, hoe beter, maar de stuurgroep signaleert dat inschakeling van het OCMW ook een tijdsinvestering inhoudt wat gevoelig ligt gezien hun gekende roep om meer mensen en middelen.

Inschakeling van het OCMW in deze zou dan ook best niet gereguleerd worden, maar dat kan ook niet in het energiebesluit.

De stuurgroep heeft een voorkeur om de kosten te plafonneren zodat ze voor iedereen gelijk zijn en steunt het voorstel om geen kosten aan te rekenen aan beschermde klanten.

De OCMW's steunen ook het idee van de tweede kans voor wie een maal een betaling mist.

Verder geeft de stuurgroep nog eens het algemeen signaal dat het voor OCMW's van belang is dat er voor het thema energie(armoede) / energieverbruik voldoende expertise blijft bij de OCMW's zodat ze vlot de bestaande ondersteunende instrumenten kunnen benutten.

### 8.2.3. Leveranciers

Leveranciers samenbrengen rond commercieel gevoelige thema's levert vaak weinig op. Daarom werd het voorstel onder 8.1 op 24 september 2013 per e-mail overgemaakt aan de leveranciers die leveren aan huishoudelijke klanten met de vraag om tegen 14 oktober 2013 constructieve feedback te verlenen.

Volgende leveranciers (niet FEBEG-leden) gaven dus geen reactie: EBEM, Elegant, Lampiris, Watz. Dong werd niet bevroegd.

## 8.2.4. VEA

Zowel het eerste (8.1) als het definitieve voorstel (8.3) werd afgetoetst met VEA.

## 8.2.5. Beknopte samenvatting

	Samenlevingsopbouw	Leveranciers	Stuurgroep VVSG
<b>Wetgeving of niet?</b>	Ja	Nee, commerciële vrijheid.  (een leverancier stelt: voorschotten kunnen eigenlijk al beschouwd worden als afbetalingsplan)	Geen expliciet antwoord, bv. wel vastlegging maximumkosten
<b>Extra indicatoren voor monitoring</b>	Geen uitspraak		Ja
<b>Voorstel betaalplannen meesturen met IGS?</b>	Ja, maar haalbaar betaalplan afspreken moet al vroeger kunnen.	Nee  Commerciële vrijheid leverancier  Het is de bedoeling dat klanten volledige factuur ineens betalen, aanbod betaalplan staat vermeld in ingebrekestelling	Best via direct contact
<b>Doorverwijzing naar hulpverlening?</b>	Ja maar niet alle hulp van hulpverlening verwachten.	Globaal: Ja.	Ja, maar vraag moet van klant komen. Leverancier moet enkel aanbod doen.
<b>Looptijd reguleren (6m of 12m via hulpverlening)?</b>	Geen uitspraak	Nee  Commerciële vrijheid leverancier, afhankelijk van heel wat factoren, voor aantal klanten is korter betaalplan beter.	Geen uitspraak
<b>Klanten telefonisch contacteren?</b>	Nee, klant wordt overvallen met die vraag, kan er niet over nadenken. Beter schriftelijk.	Nee, commerciële vrijheid leverancier, niet efficiënt (kost niet in verhouding tot verwacht resultaat), niet realistisch,	Ja, voorkeur voor direct contact tussen leverancier en klant.



		mogelijk geen contactgegevens.	
<b>Kosten betaalplan reguleren?</b>	Ja, voorkeur gratis voor iedereen. Tweede optie: maximumbedrag vastleggen.	Nee, commerciële vrijheid leverancier.  Door aantal zaken op te leggen verhogen operationele kosten en kosten betaalplan.	Ja, maximumbedrag vastleggen en gratis voor beschermde klanten.
<b>Klant moet betaalplan schriftelijk bevestigen (en evt. schrapping bepaling in Energiebesluit)?</b>	Niet nodig.	Sommige leveranciers vinden dit wel nodig, anderen niet.  Wat als klant dit niet bevestigt (bv. administratieve vergetelheid, post niet openen), gaat het dan niet door?	Ja.
<b>Tweede kans bij wanbetaling?</b>	Geen uitspraak.		Ja.
<b>Meterwissel: meterstanden 'bijhouden'?</b>	Geen uitspraak.	Ja (behalve 1 leverancier: beter meterwissel aligneren met opnameperiode)	Geen uitspraak.
<b>Geen kosten voor hoor betaalplan fout derde partij?</b>	Geen uitspraak	1 lev: actie van derde partij mag niet leiden tot afwijkende procedure en bijhorende kosten.	Geen uitspraak
<b>Andere</b>		<p>Zo goed als het volledige plan wordt negatief beoordeeld onder het argument van commerciële vrijheid leveranciers.</p> <p>FEBEG benadrukt rol van sociale instellingen in het begeleiden van klanten.</p> <p>1 lev. Vraagt expliciet harmonisatie over 3 gewesten.</p>	<p>Klant blijft verantwoordelijk voor naleving, niet het OCMW.</p> <p>Inschakeling OCMW niet reguleren.</p> <p>Tijdsintensief vs tekort aan mensen.</p>

### 8.3. Definitieve aanbeveling VREG

De VREG beseft dat energieleveranciers commerciële bedrijven zijn en dat hun commerciële vrijheid de laatste maanden en jaren meer en meer beknot werd door regulering op verschillende niveaus. De VREG is er echter van overtuigd dat een evenwichtige politiek rond betaalplannen een win-winsituatie kan opleveren voor klant en leverancier. Daarom werkte de VREG onderstaande procedure uit die volgens hem evenwichtig is, echter zonder deze te willen opleggen aan de leveranciers. Ze kan dienen als best practice voor leveranciers en heeft tot doel om het enerzijds makkelijker maken voor gezinnen om een haalbaar betaalplan af te spreken en anderzijds om de naleving ervan te verbeteren. De VREG appelleert hiermee op het 'maatschappelijk verantwoord ondernemen' dat intussen al bij heel wat commerciële bedrijven ingang vond.

De VREG erkent dat gezinnen met een (zware) schuldenproblematiek moeten doorverwezen worden naar de hulpverlening. Het is echter perfect mogelijk dat gezinnen geconfronteerd worden met een eenmalige/onverwacht hoge afrekening of een tijdelijk liquiditeitsprobleem. Deze gezinnen moeten niet noodzakelijk aankloppen bij het OCMW/CAW, een sociaal onderzoek is niet (altijd) aan de orde. Een betaalplan van de leverancier kan even ademruimte geven zodat het probleem opgelost raakt.

In de herinneringsbrief en ingebrekestelling wordt al verwezen naar de mogelijkheid om een betaalplan af te spreken met de leverancier, het OCMW of een andere erkende instelling voor schuldbemiddeling.

Als de klant echter niet reageert op de ingebrekestelling, kan de leverancier hem opbellen of in de opzegbrief het aanbod doen om een betaalplan af te spreken. Dit wordt best zoveel mogelijk op maat van de klant gemaakt maar voor de VREG lijken volgende minimum termijnen haalbaar voor het standaardaanbod (automatiseerbaar):

Voor beperkte schulden tot 100 euro: 3 à 4 maanden

Voor schulden > 100 euro: minimum 6 maanden.

Het staat de klant natuurlijk vrij om kortere betaaltermijnen aan te gaan en de leverancier om langere betaaltermijnen toe te staan.

Aan klanten die al een betaalplan lopen hebben bij de leverancier, moet dit aanbod dan ook niet gedaan worden. De klant heeft dan duidelijk een schuldenproblematiek en moet doorverwezen worden naar de hulpverlening. De leverancier moet evenmin een betaalplan toestaan voor een waarborg die gevraagd wordt.

Als de klant het betaalplan aanvaardt, bevestigt hij dit aan de leverancier. De leverancier communiceert duidelijk de modaliteiten aan de klant, alsook wat er zal gebeuren als het plan niet correct wordt nageleefd. Dit creëert duidelijkheid naar de klant en kan bijkomend stimuleren tot correcte naleving ervan. Bedoeling van deze verplichting is om de klant eerst zelf de kans te bieden zijn schulden via een betaalplan terug te betalen en zo incasso te vermijden. Ook telefonisch afgesproken betaalplannen worden door de leverancier schriftelijk bevestigd aan de klant.

Als de klant contact opneemt en niet akkoord is met het voorstel of denkt het niet te kunnen naleven of als uit het gesprek blijkt dat de klant meerdere schulden heeft, suggereert de leverancier aan de klant om contact op te nemen met zijn OCMW of het dichtbij CAW. Als de hulpverlening nadien contact opneemt en de klant begeleidt onder welke vorm dan ook (budgetbegeleiding, budgetbeheer, schuldbemiddeling, collectieve schuldenregeling) kan de leverancier in overleg met de hulpverlening een betaalplan toestaan tot 12 maanden of langer en dit tot 14 dagen voor de effectieve dropdatum waarbij hij de klant in portefeuille houdt zolang het betaalplan correct wordt nageleefd.

De VREG beveelt aan om geen kosten voor een betaalplan aan te rekenen aan beschermde klanten, noch aan klanten die een onverwacht hoge eindafrekening krijgen als gevolg van een fout van de leverancier of netbeheerder of naar aanleiding van een meterwissel (slimme meter). Ook in de laatste twee gevallen is het niet logisch dat de klant hiervoor kosten betaalt, zelfs al is het de leverancier (en

niet de netbeheerder) die de administratieve kosten van het betaalplan draagt. Deze onderlinge problematiek moet geregeld worden via KPI's en niet via het penalisieren van de klant.

De kost voor het toestaan van een betaalplan aan niet-beschermde afnemers zou best geplafonneerd worden op maximaal 10 euro.

Klanten die het betaalplan niet nakomen, mogen gedropt worden. Klanten die voor het eerst een betaalplan aangaan en verder geen negatieve betaalhistoriek hebben en die één schijf missen verdienen echter een tweede kans.

Bij een meterwissel, al dan niet n.a.v. de plaatsing van een slimme meter, zou het beter zijn de meterstanden opgenomen n.a.v. de wissel mee te nemen tot de volgende meteropneming, vermoedelijk de jaarlijkse meteropname. Zeker voor aardgas zou dit de regel moeten zijn. Zo niet is er een gevaar voor hoge eindafrekeningen bij gezinnen met jaarlijkse meteropname in het najaar die in het voorjaar een nieuwe meter krijgen.

Een aantal leveranciers werkt soepeler dan beschreven in bovenstaande procedure (langere betaaltermijnen, geen kosten aanrekenen, wel persoonlijk contact). Het is niet de bedoeling dat leveranciers hun huidige politiek (zoals meegedeeld in het kader van het onderzoek naar betaalplannen) verstrengen. In de toekomst kunnen daarom een aantal extra indicatoren opgevolgd kunnen worden zoals:

- o de gemiddelde duur van de betaalplannen
- o het aantal geweigerde betaalplannen (nu niet door iedereen gelogd)

De VREG kan opvolgen in hoeverre de leveranciers deze good practice implementeren. Aan de hand van de sociale statistieken kan het effect van deze good practices dan opgevolgd worden.

Verder ziet de VREG volgende zeer concrete aanbevelingen die de correcte naleving van betaalplannen kunnen verhogen zoals:

- ⇒ Vooraf ingevulde overschrijvingsformulieren toevoegen. Voor heel wat gezinnen in precare situaties is het invullen van overschrijvingsformulieren ingewikkeld. Eventueel kan de leverancier het aanbod doen om deze vooraf ingevulde formulieren te bezorgen aan de klant zodat hij het gewoon bij zijn bankier kan afgeven;
- ⇒ Pro-actiever (vroeger in de procedure) opsporen van klanten met betaalmoeilijkheden, specifiek personeel opleiden;
- ⇒ Betaaldata linken aan data van inkomsten van de klant, met respect voor de privacy. De leverancier kan bijvoorbeeld polsen bij de klant of de aflossing best in het begin van elke maand gebeurt of op een andere moment;
- ⇒ Eventueel wekelijkse betalingen zodat de bedragen kleiner zijn wat budgettering kan verbeteren (GB) als dit voor de klant beter is.