

Statistieken 2013 met betrekking tot huishoudelijke afnemers in het kader van de sociale openbaredienstverplichtingen

De procedure van wanbetaling in Vlaanderen.

De statistieken in deze folder hangen nauw samen met de procedure die energieleveranciers en distributienetbeheerders moeten volgen wanneer een huishoudelijke afnemer zijn energiefactuur niet betaalt:

procedure bij de leverancier:

Een klant die zijn energiefactuur niet tijdig betaalt, krijgt een herinneringsbrief en bij het uitblijven van een reactie ook een aangetekende ingebrekestelling in de bus. In deze brieven moet de leverancier ook uitleggen wat er gebeurt als de klant niet reageert. Reageert de klant niet op deze brieven of komt hij het afgesproken afbetalingsplan nadien niet na, dan mag de energieleverancier het contract met zijn klant opzeggen mits een opzegtermijn van minstens zestig dagen. Als de klant niet tijdig een nieuwe leverancier vindt, wordt hij verder belevd door zijn netbeheerder.

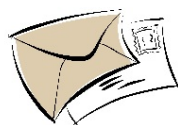
procedure bij de netbeheerder:

De distributienetbeheerder belevd de gezinnen in eerste instantie op vol vermogen en factureert hen op de verbruikte energie. Als de afnemer ook zijn facturen aan de netbeheerder niet betaalt, stuurt de netbeheerder een herinneringsbrief en indien nodig een ingebrekestelling. Als de klant niet reageert, moet de distributienetbeheerder binnen 60 dagen na het schriftelijk in gebreke stellen van de betrokken klant, gratis een budgetmeter te plaatsen, kan de netbeheerder de procedure tot het afsluiten van de energietoevoer opstarten.

Het volledige rapport is te consulteren op: <http://www.vreg.be/rapp-2014-07>

<http://www.vreg.be/sociale-openbaredienstverplichtingen>

Procedure bij leverancier



herinneringsbrief



ingebrekestelling

Aantal gezinnen naar wie minstens één ingebrekestelling werd verstuurd:

2012: 247.185 (9,50%)
2013: 241.934 (9,25%)



afbetalingsplan

De herinneringsbrief en ingebrekestelling wijzen op de mogelijkheid om een afbetalingsplan af te sluiten met de leverancier met het OCMW of met een erkende instelling voor schuldbemiddeling.

Afbetalingsplannen (% van alle huishoudelijke klanten in Vlaanderen)

Aantal in 20NN opgestarte afbetalingsplannen (1ste aflossing 20NN)

2012: 75.255 (2,89%)
2013: 86.671 (3,31%)

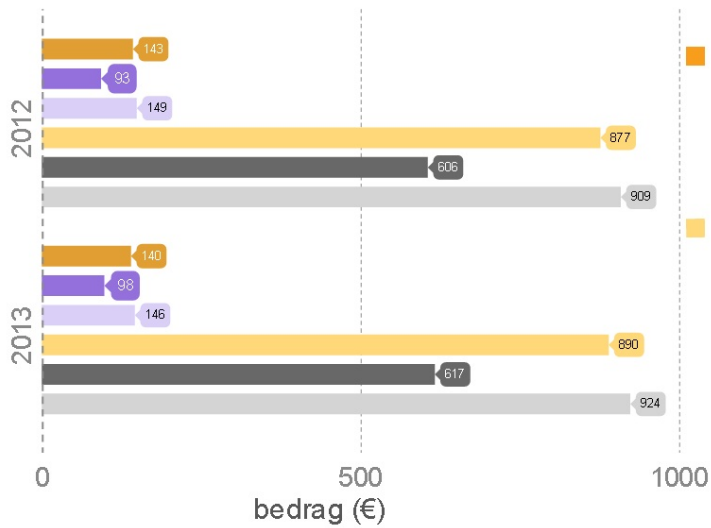
Totaal aantal lopende afbetalingsplannen

2012: 106.178 (4,08%)
2013: 109.220 (4,17%)

Totaal aantal niet correct nageleefde afbetalingsplannen

2012: 38.721
2013: 47.751

Details afbetalingsplannen



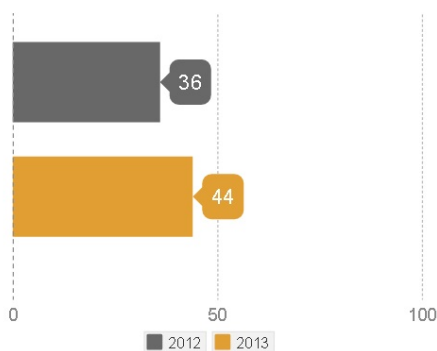
■ Gemiddelde betalingsbedrag/maand van de in 20NN opgestarte afbetalingsplannen berekend over de hele looptijd van het plan - totaal.

■ beschermde afnemers
■ niet-beschermde afnemers

■ Gemiddelde uitstaande schuld op het moment van afsluiting afbetalingsplan van de in 20NN opgestarte betalingsplannen-totaal.

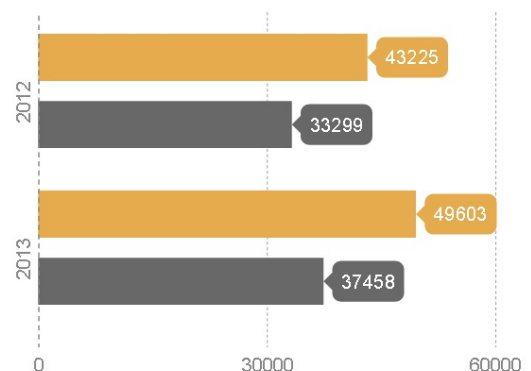
■ beschermde afnemers
■ niet-beschermde afnemers

Percentage niet nageleefde afbetalingsplannen



Aantal definitief opgezegde leveringscontracten

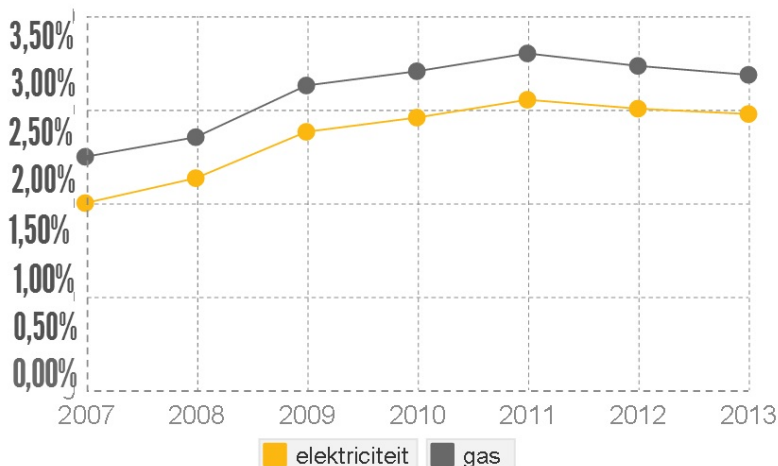
■ aardgas
■ elektriciteit



Conclusies energieleveranciers

- Het aantal gezinnen dat een ingebrekestelling kreeg daalde lichtjes van 9,50 % naar 9,25%.
- Het aantal nieuw opgestarte betaalplannen stijgt daarentegen. Bovendien leven meer gezinnen het afgesproken afbetalingsplan niet na.
- Meer energiecontracten werden definitief opgezegd. Deze gezinnen moesten op zoek naar een nieuwe leverancier of kwamen bij de netbeheerder terecht.
- Behalve het aantal ingebrekestellingen, kenden alle indicatoren een stijging, zowel in absolute als in relatieve cijfers, met echter grote verschillen tussen de energieleveranciers onderling. Daarbij zijn het zeker niet de historische leveranciers die overal het hoogst scoren. Door hun marktaandeel bepalen zij wel in sterke mate mee het gemiddelde voor Vlaanderen. Hoe een leverancier scoort op de verschillende indicatoren hangt af van heel wat factoren zoals het business model (coöperatieve vennootschap - aankoop aandeel vormt financiële drempel), de groei, maturiteit en interne politiek rond wanbetaling. De details per leverancier zijn terug te vinden in het rapport.

Evolutie marktaandeel netbeheerders



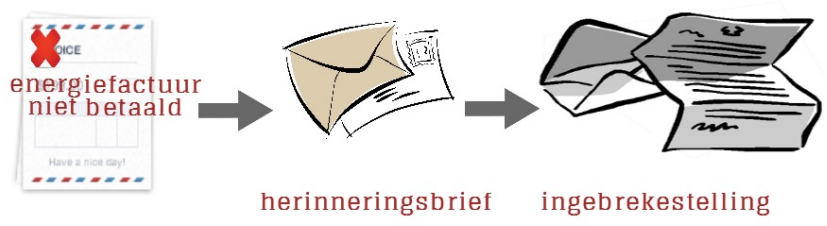
Totaal aantal huishoudelijke afnemers dat op 31/12/2013 door de netbeheerder werd belevd wegens wanbetaling (momentopname)

elektriciteit:
2012: 80.571 (2,99% van alle gezinnen)
2013: 80.295 (2,97% van alle gezinnen)

aardgas:
2012: 58.028 (3,45% van alle gezinnen)
2013: 58.421 (3,40% van alle gezinnen)

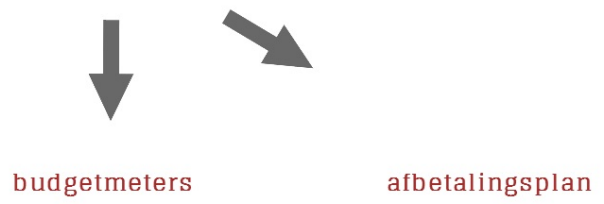
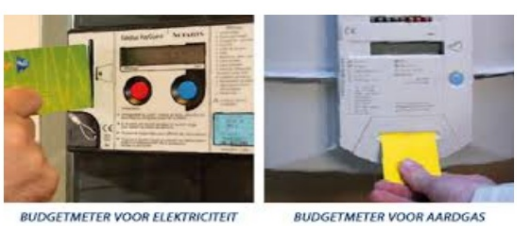
In 2012 rapporteerden de netbeheerders voor het eerst sinds de vrijmaking een lichte daling van het marktaandeel. Mogelijke verklaringen voor deze trendbreuk waren de grotere marktdynamiek (verhoogd bewustzijn door campagnes rond veranderen van leverancier van federale overheid en VREG, door groepsaankopen en door de ruchtbaarheid rond de zwaar ontraddende tarieven bij de netbeheerder). De nieuwe sociale maatregelen, goedgekeurd in september 2012, maken het slechts in een aantal welomschreven gevallen mogelijk voor leveranciers om klanten te weigeren. Doch dit effect kon nog niet volop spelen in 2012. Anderzijds daalde bijvoorbeeld ook het aantal leefloners in Vlaanderen in 2011 en 2012. In 2013 zet de daling voor elektriciteit zich verder. Voor aardgas is de situatie minder eenduidig: een minieme stijging in absolute cijfers, een beperkte daling in relatieve cijfers.

Procedure bij netbeheerders



Aantal huishoudelijke afnemers naar wie minstens één ingebrekestelling werd verstuurd:

elektriciteit	aardgas
2012: 51.150 (1,90%)	2012: 39.543 (2,35%)
2013: 50.871 (1,88%)	2013: 38.552 (2,24%)



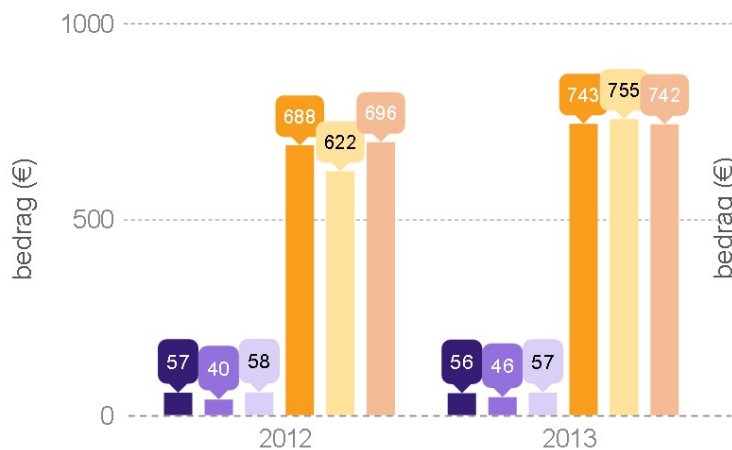
Als de klant niet reageert op de ingebrekestelling, moet de distributienetbeheerder binnen de 60 dagen gratis een budgetmeter plaatsen.

Voor de aflossing van de schuld bij de netbeheerder kan de klant een afbetalingsplan afspreken. In de meeste gevallen wordt dit betaalplan geprogrammeerd in de budgetmeter.

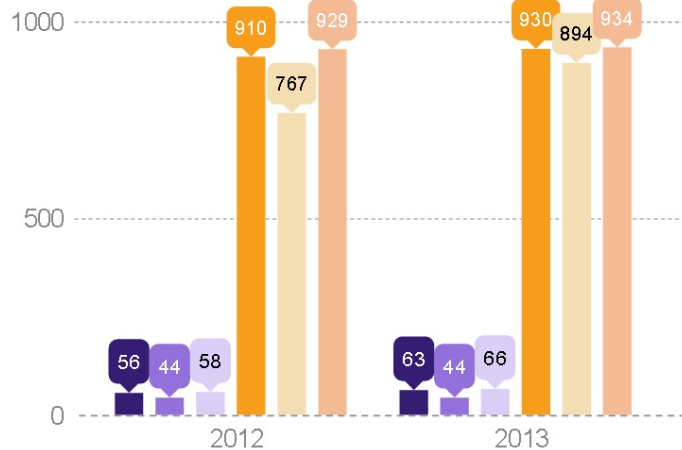
Aantal in 20NN opgestarte afbetalingsplannen (1ste aflossing 20NN)	elektriciteit: 2012: 17.365 (0,65%) 2013: 16.477 (0,61%)	Totaal aantal lopende afbetalingsplannen	elektriciteit: 2012: 27.381 (1,02%) 2013: 29.700 (1,10%)
	aardgas: 2012: 15.822 (0,94%) 2013: 13.736 (0,80%)		aardgas: 2012: 27.942 (1,66%) 2013: 29.294 (1,70%)

Details afbetalingsplannen netbeheerders

elektriciteit



aardgas



- Gemiddelde betalingsbedrag per maand van de in 20NN opgestarte afbetalingsplannen, berekend over de hele looptijd van het plan - totaal
 - beschermden afnemers
 - niet-beschermden afnemers
- Gemiddelde uitstaande schuld op het moment dat het afbetalingsplan werd gesloten van de in 20NN opgestarte betalingsplannen - totaal
 - beschermden afnemers
 - niet-beschermden afnemers

Conclusies netbeheerders

Levering door de distributienetbeheerder

- In 2010 en 2011 steeg het marktaandeel van de netbeheerders met 6%. De maatregelen die eind 2012 genomen werden om de instroom naar de netbeheerder te verkleinen en de terugkeer naar de commerciële markt voor de gezinnen die schuldenvrij zijn te bevorderen, leken in 2012 hun vruchten af te werpen toen het marktaandeel daalde met 2%. Deze trend zette zich door in 2013.
- Ook succesvolle campagnes rond het veranderen van energieleverancier en groepsaankopen dragen ongetwijfeld bij aan het feit dat meer gezinnen (tijdig) een nieuwe leverancier vinden. Begin 2013 was er ook een campagne van de VREG naar de doelgroep van kansarmen waarbij ook OCMW's zich engageerden om hun klanten effectief bij te staan bij de overschakeling naar een commerciële leverancier zodat zij niet langer het ontradend tarief bij de netbeheerder betalen.
- Het merendeel van de gezinnen die klant worden bij de netbeheerder bouwt ook daar schulden op: 63% kreeg in 2013 (idem 2012) een ingebrekestelling omdat ze hun elektriciteitsfactuur niet betaalden of hun afbetalingsplan niet strikt naleven (66% voor gas). 37% had op 31/12/2013 een afbetalingsplan voor elektriciteit lopen, voor gas was dit zelfs de helft. Omdat het merendeel van deze betaalplannen in de budgetmeter geprogrammeerd werd, kan niet berekend worden hoeveel betaalplannen bij de netbeheerder correct werden nageleefd.
- De maandelijkse afbetalingsbedragen (gemiddeld 50 à 60 euro) liggen veel lager dan bij de energieleveranciers wat logisch is gezien de afbetalingsplannen die in de budgetmeter geprogrammeerd werden à rato van 5 euro per week per energie dit gemiddelde fors naar beneden trekken.

Budgetmeters: Totaal aantal geplaatste actieve budgetmeters op 31/12/20NN (momentopname):

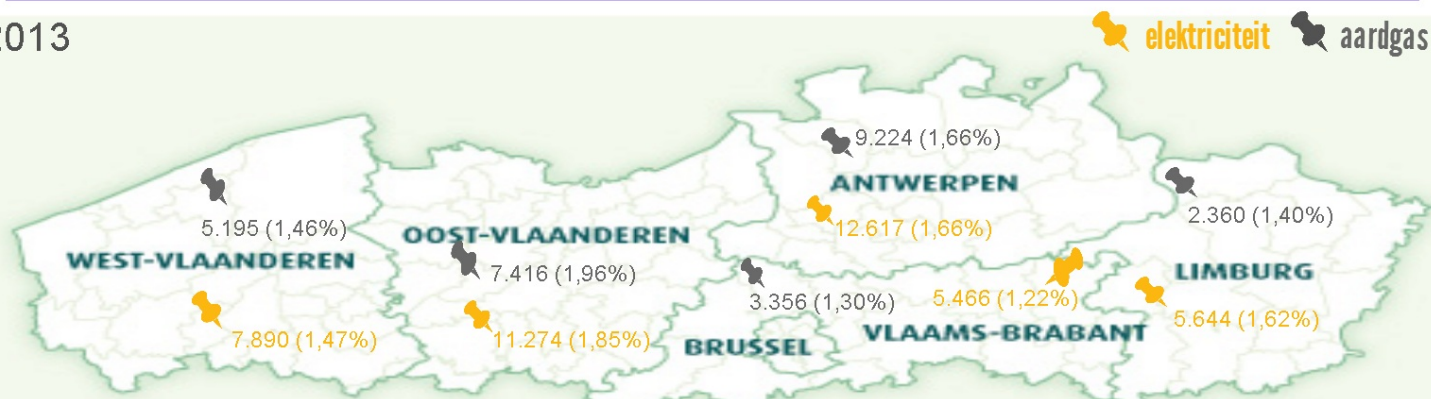
aardgas
2012: 27.232 (1,62% van alle gezinnen met aardgas)

2013: 27.554 (1,60% van de alle gezinnen met aardgas)

elektriciteit
44.039 (1,64% van alle gezinnen) waarvan 12.301 (28%) naakte budgetmeters, (naakt geplaatst of waarbij de stroombegrenzer werd uitgeschakeld na LAC-beslissing als alternatief voor afsluiting)

42.891 (1,59% van de alle gezinnen) waarvan 11.259 (26%) naakte budgetmeters

2013



Budgetmeters

- Het aantal budgetmeters voor elektriciteit daalde in 2013 met 2%. Eind 2012 verbruikte 1,64% van alle gezinnen stroom via een budgetmeter, eind 2013 was dit 1,59%. Voor aardgas was er wel een stijging met 438 budgetmeters doch ook een daling van het aandeel gezinnen dat aardgas verbruikt via een budgetmeter van 1,62% naar 1,60%. Verhoudingsgewijs zijn er dus evenveel gezinnen met een budgetmeter voor elektriciteit als voor aardgas.
- Het aantal naakte elektriciteitsbudgetmeters daalde met 8%. In 2013 was 26% van alle elektriciteitsbudgetmeters een naakte budgetmeter (zonder 10A) als alternatief voor afsluiting. (28% in 2012)
- In 2013 plaatsten de netbeheerders 937 klassieke stroombegrenzers daar waar het om technische redenen niet mogelijk was om een budgetmeter te plaatsen. Voor 2.175 gezinnen (2.081 eind 2012) was het stroomverbruik eind 2013 beperkt tot maximum 10A.

Afsluitingen: Aantal huishoudelijke afnemers dat in de loop van het jaar werd afgesloten na advies LAC (exclusief afsluitingen ingevolge verhuis)

aardgas

2012: 1.809 (0,11% van alle gezinnen met aardgas)

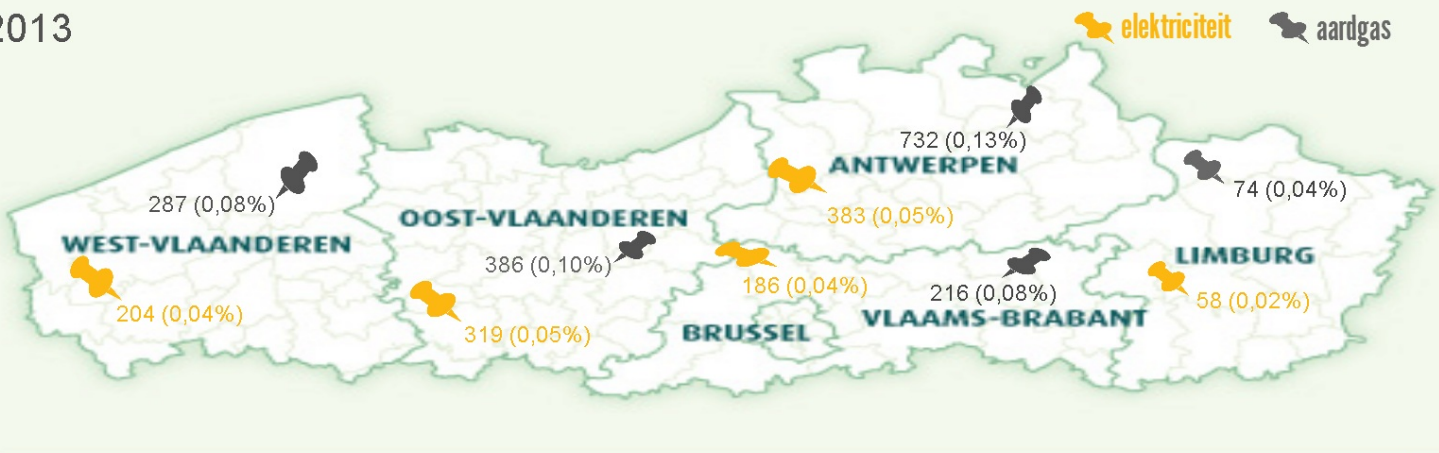
2013: 1.695 (0,10% van alle gezinnen met aardgas)

elektriciteit

981 (0,04% van alle gezinnen met elektriciteit)

1.150 (0,04% van alle gezinnen met elektriciteit)

2013



Afsluitingen

- De VREG benadrukt dat afsluiten slechts mogelijk is in een strikt omlijnd aantal gevallen, al dan niet na advies van de LAC.
- In de loop van 2013 werden 1.150 toegangspunten afgesloten van stroom na LAC-advies, een stijging met 169 of 17% onder meer omdat in 2013 een achterstand in LAC-dossiers in de stad Antwerpen weggewerkt werd. Voor aardgas werden 1.695 toegangspunten afgesloten na LAC-advies, een daling met 6%. Het aantal afsluitingen ligt het hoogst in Imea-gebied en dan vooral in grootstad Antwerpen.
- In 7 op 10 gevallen werd afgesloten omdat de bewoner geen toegang gaf om een budgetmeter te plaatsen. Deze afsluitingen konden dus vermeden worden. Snelle heraansluiting is dan ook mogelijk als de klant nog akkoord gaat met de plaatsing van een budgetmeter.
- Bij de heraansluiting van afgesloten toegangspunten werd meer dan 80% heraangesloten op naam van een andere bewoner en dit zowel in 2012 als 2013. Dit betekent dat heel wat afgesloten toegangspunten niet bewoond waren op het moment van afsluiting of dat het afgesloten gezin intussen verhuisd is.

Statistieken per provincies

- Algemeen scoren de provincies Antwerpen (met de aanwezigheid van de stad Antwerpen) en Oost-Vlaanderen minder goed op een aantal indicatoren. Dit heeft enerzijds te maken met de sociaal-economische situatie in die provincies maar anderzijds ook met verklaringen rond een aantal verschillen in gehanteerde procedures tussen netbeheerders Eandis en Infrac.

Is de energiearmoede toegenomen?

Energiearmoede is moeilijk te vatten in cijfers. De statistieken bewegen in verschillende richtingen met vaak verschillende mogelijke verklaringen voor bepaalde evoluties. De VREG beschouwt volgende indicatoren wel als zeer relevant voor het evalueren van energiearmoede.

- het aantal actieve budgetmeters: gezinnen die eerst bij hun leverancier en nadien bij de netbeheerder schulden opbouwen krijgen een budgetmeter. Hier is duidelijk sprake van een meer structurele schuldenproblematiek. Relatief minder gezinnen verbruikten eind 2013 stroom en/of aardgas via een budgetmeter. Ook het aantal naakte budgetmeters voor elektriciteit daalt, maar dit is te wijten aan een koerswijziging bij netbeheerder Eandis.
- het aantal afsluitingen na LAC-advies (dus gerelateerd aan energiearmoede): dit aantal daalt in 2013 voor aardgas, maar stijgt voor elektriciteit onder meer door de achterstand aan LAC-dossiers in de stad Antwerpen.

Ook de bewegingen van deze indicatoren leiden niet eenduidig tot een antwoord op de vraag of de energiearmoede al dan niet is toegenomen. Toch lijken heel wat evoluties bij de netbeheerders (minder gezinnen met budgetmeter, minder nieuwe betaalplannen, minder afsluitingen gas) er op te wijzen dat de energiearmoede in 2013 niet is toegenomen.

Deze cijfers zijn echter niet alleszeggend. Het is niet duidelijk wat er met gezinnen gebeurt eens zij afgesloten zijn. De OCMW's worden zowel op voorhand als nadien door de netbeheerders verwittigd van deze afsluiting zodat zij contact kunnen opnemen om te kijken wat er kan gebeuren om heraangesloten te worden. Uit de statistieken van heraansluitingen blijkt echter zeer duidelijk dat heel wat van deze gezinnen verhuizen of mogelijk zelfs al niet meer in de woning woonden op het moment van afsluiting.

Ook het aantal gezinnen dat geen geld heeft om hun naakte budgetmeter voor elektriciteit of aardgasbudgetmeter op te laden en dus al dan niet tijdelijk zonder stroom of gas zit, is niet gekend. Hier zit mogelijk verdoken energiearmoede. Wel wordt het OCMW ingelicht dat bepaalde gezinnen lange tijd niet opgeladen hebben zodat zij deze gezinnen kunnen contacteren.

Is er nood aan bijkomende maatregelen?

Vlaanderen heeft een uitgebreid en goed uitgebouwd sociaal energiebeleid waarbij energieleveranciers, netbeheerders, hulpverleners en overheid samen energiearmoede bestrijden. Ondanks de volgehouden inspanningen van de laatste jaren zien we echter geen grote daling van de verschillende indicatoren. De VREG pleit niet voor bijkomende maatregelen maar voor een betere invulling/opvolging van de bestaande maatregelen:

- Energieleveranciers moeten ervoor zorgen dat gezinnen die niet thuishoren in het vangnet er ook niet in terecht komen. Dat kan door bijvoorbeeld haalbare betaalplannen op te stellen.
- De netbeheerders moeten hun rol als vangnetleverancier ten volle invullen en moeten ervoor zorgen dat de uitvoering van de sociale maatregelen leidt tot zo weinig mogelijk afsluitingen en dit op een kostenefficiënte manier.
- In de gevallen waarin de vraag tot afsluiting moet voorgelegd worden aan de LAC, speelt het vooronderzoek van het OCMW een cruciale rol om het sociale energiebeleid van de Vlaamse regering te doen slagen. Ook in het voortraject krijgen de OCMW's al heel wat signalen doorgespeeld van de netbeheerders waarop ze kunnen inspelen. Zo ontvangen zij lijsten van gezinnen met een aardgasbudgetmeter die in de winter niet opladen en worden zij onder meer gewaarschuwd als een gezin afgesloten is, zodat zij opnieuw contact kunnen opnemen. Bij de VVSG klonk al meermaals de roep om voldoende mensen en middelen om deze taken grondiger te kunnen uitvoeren.

Maar energiearmoede is duidelijk gecorreleerd met algemene armoede. Uit onderzoek van het Vlaams centrum voor schuldbemiddeling blijkt dat de meerderheid van de gezinnen met schulden voor nutsvoorzieningen die in schuldbemiddeling zitten, ook andere schulden hebben zodat een geïntegreerde aanpak van deze schuldenproblematiek zich opdringt. De oorzaak ligt vaak ook in een te laag (45%) of onregelmatig (28%) inkomen. Onder meer armoedeorganisaties vragen dat de minimuminkomens opgetrokken worden tot aan de Europese armoededrempel. Ook oorzaken in de medische of sociale sfeer kunnen niet opgelost worden met (bijkomende) sociale energiemaatregelen. De aanpak tegen energiearmoede is dus een gezamenlijke taak van de overheid, energie-en welzijnssector.

Verder is de VREG voorstander om energiearmoede zoveel mogelijk preventief in plaats van curatief aan te pakken. De Vlaamse beleidsmakers zetten de laatste jaren dan ook meer middelen in voor energiebesparende maatregelen.

Voor meer informatie: info@vreg.be of via het gratis nummer: 1700

De statistieken rond energiearmoede per gemeente vindt u op: www.lokalestatistieken