

Sociaal Rapport

31/05/2024

Sociale statistieken over huishoudelijke afnemers 2023

Inhoudsopgave

1	Situatieschets	6
1.1	Sociale openbaredienstverplichtingen	6
1.2	Overheidsmaatregelen n.a.v. de energiecrisis	7
1.3	Europese regelgeving over energiearmoede	8
1.4	Enkele statistieken over (energie)armoede	10
1.4.1	Barometer energiearmoede	10
1.4.2	EU-SILC-enquête armoede (2023)	11
1.4.3	Marktmonitor 2023	11
2	Vlaamse sociale openbaredienstverplichtingen	12
2.1	Procedure wanbetaling bij de leverancier	13
2.2	Procedure wanbetaling bij de distributienetbeheerder	14
3	Federale sociale openbaredienstverplichtingen: sociale maximumprijzen	19
3.1	Berekening sociale maximumprijzen.....	19
3.2	Evolutie van de sociale maximumprijzen	20
3.3	Beschermde afnemers bij de commerciële leveranciers	22
3.4	Beschermde afnemers bij de sociale leverancier.....	23
3.5	PwC-studie in opdracht van FORBEG	23
4	Statistieken energieleveranciers elektriciteit en aardgas.....	26
4.1	Ingebrekestellingen	26
4.2	Afbetalingsplannen en uitstaande schulden	28
4.2.1	Opgestarte en lopende afbetalingsplannen	28
4.2.2	Gemiddelde uitstaande schuld, gemiddeld maandelijks afbetalingsbedrag en de gemiddelde looptijd	31
4.2.3	Geweigerde afbetalingsplannen.....	33
4.2.4	Aantal niet-nageleefde afbetalingsplannen.....	33
4.2.5	Doorverwijzingen naar het OCMW of erkende instelling voor schuldbemiddeling.....	34
4.2.6	Doorverwijzingen naar professionele invorderingsbureaus	35
4.3	Opzeggingen leveringscontract elektriciteit en aardgas	36
5	Statistieken distributienetbeheerders	38
5.1	Levering door de distributienetbeheerder.....	38
5.1.1	Sociale leverancier.....	38

5.1.2	Opzeggingen bij leveranciers zoals gerapporteerd door de netbeheerder	42
5.1.2.1	<i>Elektriciteit</i>	42
5.1.2.2	<i>Aardgas</i>	43
5.1.3	Uitstroom naar de commerciële markt	43
5.1.3.1	<i>Elektriciteit</i>	43
5.1.3.2	<i>Aardgas</i>	45
5.2	Ingebrekestellingen	46
5.3	Afbetalingsplannen en uitstaande schulden	47
5.3.1	Opgestarte en lopende afbetalingsplannen	48
5.3.2	Gemiddelde uitstaande schuld en gemiddeld maandelijks afbetalingsbedrag	50
5.3.3	Niet-nageleefde afbetalingsplannen	51
5.4	Digitale meters met geactiveerde voorafbetalingsfunctie.....	51
5.4.1	Evolutie van het aantal meters met geactiveerde voorafbetalingsfunctie.....	52
5.4.2	Opladingen van de meter met voorafbetalingsfunctie.....	53
5.4.3	Noodkrediet	54
5.4.4	Minimale levering elektriciteit.....	57
5.4.5	Minimale levering aardgas	59
5.4.6	Zelfafsluiting	61
5.5	De Lokale Adviescommissie	64
5.5.1	Het aantal doorgestuurde dossiers naar de LAC en het aantal behandelde dossiers door de LAC	64
5.5.2	Beslissingen door de LAC.....	66
5.6	Afsluitingen.....	67
6	Conclusies	71
6.1	Energieleveranciers	71
6.2	Distributienetbeheerders	72
7	Bijlages.....	74
7.1	Bijlage 1: Overzicht rechthebbenden sociale maximumprijs	74
7.2	Bijlage 2: Energiearmoede per provincie	75
7.2.1	Data distributienetbeheerders: elektriciteit per provincie.....	75
7.2.2	Data distributienetbeheerders: aardgas per provincie.....	75

Voorwoord

Met dit sociaal rapport schetsen we een beeld van de mate waarin Vlaamse huishoudens in 2023 moeilijkheden hadden om hun energiefactuur te betalen. De cijfers over de toepassing van de wanbetalingsprocedures in de energiemarkt bieden een eerste indicatie aan beleidsmakers en marktpartijen uit de energiesector om een onderbouwde evaluatie te maken van het sociaal energiebeleid.

De elektriciteits- en aardgasprijzen bereikten in 2022 nooit geziene hoogtes. Vanaf het najaar van 2022 kennen de prijzen een dalende trend en was de evolutie doorheen 2023 stabiel. Uit de sociale statistieken blijkt dat de energiecrisis van 2022 in 2023 nog een duidelijke impact had op het betalingsgedrag van de huishoudelijke afnemers, zowel in de commerciële markt als bij de netbeheerder als sociale leverancier en dit vooral in het eerste semester van 2023. De uitstaande schulden namen verder toe. Dit is logisch gezien heel wat huishoudens een afrekening kregen voor verbruik tegen hoge tarieven van 2022. Ook het aantal afbetalingsplannen nam toe. Voor heel wat gezinnen was de eindafrekening voor energie (onverwacht) hoog en was een regeling met de leverancier voor de terugbetaling van de schuld noodzakelijk. Het bedrag dat gezinnen in het kader van het afbetalingsplan maandelijks moesten terugbetalen bleef ongeveer gelijk. Dit zijn elementen die erop wijzen dat leveranciers bereid waren om uitstaande schulden met vertraging in te laten lossen. Dat is positief. Een andere positieve vaststelling is dat de toename van het aantal klanten bij de sociale leverancier (Fluvius) in 2023 beperkt bleef en dit ondanks de gestegen energieprijzen en ondanks dat er in 2023 heel wat meer contracten door commerciële leveranciers werden opgezegd.

Recent publiceerden de 4 energieregulators in België hun jaarlijkse energieprijzenstudie. Uit deze studie, die inzoomt op de situatie in januari 2024, blijkt dat bij Belgische gezinnen de energiefactuur ongeveer 5,2% uitmaakt van hun inkomen. In januari 2023 bedroeg dit aandeel nog 8,8%. We vreesden de impact van de stopzetting van de uitbreiding van rechthebbenden op de sociale maximumprijs op 1 juli 2023. De impact blijkt mee te vallen, vermoedelijk door de lagere prijzen in 2023 in vergelijking met het crisisjaar 2022. In vergelijking met onze buurlanden leggen de energie-uitgaven het kleinste beslag op het huishoudelijk budget. In Frankrijk bedraagt dit aandeel 5,8% van het huishoudelijk budget. In Nederland is dit 7,5%. De studie gaat ook in op het effect van de toekenning van de sociale maximumprijs op de gezinsuitgaven voor energie. Buiten voormelde studie zijn er echter weinig onderzoeken gevoerd naar de effectiviteit en efficiëntie van de toekenning van sociale maximumprijzen en de impact op en wisselwerking met de regionale sociale openbardienstverplichtingen. Gelet op de hoge kostprijs van de sociale maximumprijzen lijkt dergelijke doorgedreven analyse echter aangewezen. Deze zou federale en regionale beleidsmakers inzichten kunnen bieden om energiearmoede doelgerichter en conform de recente Europese Energie-efficiëntie richtlijn¹ aan te pakken.

Dit rapport gaat dieper in op de effecten van de gewijzigde SODV-procedure die vanaf 1 juli 2022 in werking trad. De effecten van de aanpassing van de SODV-procedure maakten voorwerp uit van een onderzoek dat door VEKA werd aanbesteed. Een aantal voorlopige conclusies en aanbevelingen van deze evaluatie komen verder in dit rapport aan bod. De Vlaamse regelgever wilde met de wijziging inspelen op de mogelijkheden die de digitale meter biedt om sneller te kunnen optreden wanneer een afnemer financiële moeilijkheden ondervindt. Eind 2023 waren er ruim 3 miljoen digitale meters geplaatst in Vlaanderen en had ongeveer 80% van de elektriciteitsklanten van de sociale leverancier en ongeveer 66% van de aardgasklanten een digitale meter. Zij betalen voor het verbruik via de voorafbetalingsfunctie. De wijziging van de SODV-procedure lijkt voorlopig één van de voornaamste

¹ Richtlijn 2023/1791 van het Europees Parlement en de Raad van 13 september 2023 betreffende energie-efficiëntie en tot wijziging van Verordening (EU) 2023/955 (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32023L1791>)

doelen te halen, nl. de opbouw van schuld beperken. De stijging van de gemiddelde uitstaande schuld voor elektriciteit bij de netbeheerder bleef beperkt en dit ondanks de gestegen energieprijzen. Wellicht is dit een direct gevolg van de keuze om voor elektriciteit onmiddellijk de voorafbetalingsfunctie te activeren van zodra een gezin klant wordt bij de sociale leverancier. Verdere opvolging en evaluatie blijft evenwel aanbevolen.

Pieterjan Renier
Algemeen directeur

1 Situatieschets

1.1 Sociale openbaredienstverplichtingen

Het Energiedecreet² en -besluit³ bevatten sociale maatregelen om de meest kwetsbare consumenten van elektriciteit en aardgas te beschermen. Dit noemt men ook wel ‘sociale openbaredienstverplichtingen’ (SODV). Dit zijn o.m. een aantal procedures die een commerciële leverancier en de distributienetbeheerder moeten naleven vooraleer een huishoudelijke afnemer afgesloten kan worden van het distributienet.

De VREG brengt jaarlijks de naleving van deze openbaredienstverplichtingen in kaart aan de hand van dit ‘Sociaal Rapport’. In dit rapport worden cijfergegevens over huishoudelijke afnemers verzameld die Fluvius en de commerciële energieleveranciers hebben bezorgd. Beiden moeten, conform artikel 5.7.1 van het Energiebesluit, de rapportering over het voorbije jaar aanleveren voor 31 maart. De geanalyseerde cijfers worden voor 31 mei overgemaakt aan de Vlaamse minister van energie. Daarna wordt het rapport op de VREG-website gepubliceerd. Sommige statistieken worden per gemeente gerapporteerd. Deze statistieken kunnen per gemeente geconsulteerd worden op de website van Statistiek Vlaanderen⁴.

In totaal werden 22 leveranciers aangeschreven die in het leveringsjaar 2023 minstens één huishoudelijke afnemer beleverden om een sociale rapportering in te dienen. Het gaat om Antargaz Belgium, Aspiravi Energy, Belgian Eco Energy, Bolt Energie, Dats 24, Ecopower, Electrabel (handelsnaam Engie Electrabel), Elegant, Elektriciteitsbedrijf Merksplas (EBEM), Elexys, Elindus, Energie.be, Eneco Belgium, Frank Energie België, TotalEnergies Power & Gas Belgium, Luminus, Octa+ Energie, Power Online (handelsnaam Mega), Scholt Energy Control, Trevion, Wase Wind en EnergyVision. Antargaz Belgium zette haar activiteiten met ingang van 1 september 2023 stop. Rond september 2023 stapten de resterende klanten van Antargaz over naar Octa+ Energie, met behoud van de voorwaarden van hun contract. Frank Energie België is sinds juli 2023 actief op de Vlaamse energiemarkt.

Belgian Eco Energy, Elexys en Scholt Energy Control gaven aan dat ze voor alle opgevraagde statistieken 0 moeten invullen. Ze worden daarom niet opgenomen in de grafieken en tabellen in dit rapport.

De VREG volgt de evoluties sinds de energiecrisis korter op. Sinds maart 2022 rapporteert Fluvius maandelijks over een aantal kernindicatoren (aantal klanten, aantal digitale meters met geactiveerde voorafbetalingsfunctie, aantal zelfafsluitingen en aantal dossiers behandeld door de LAC). De maandelijkse sociale statistieken van Fluvius kunnen via [een dashboard](#) op de VREG-website worden geraadpleegd.

Ook de commerciële leveranciers bezorgen sinds begin 2023 maandelijks sociale statistieken (aantal ingebrekestellingen, opzeggingen wegens wanbetaling, gegevens over afbetalingsplannen ...). De eerste cijfers gaan over januari 2023. Ook deze publiceren we in een [dashboard](#). Deze maandelijkse rapportering helpt ons om de vinger aan de pols te houden in een sterk volatiele markt. De maandelijkse cijfers geven inzicht over hoe bepaalde indicatoren doorheen het jaar

² Decreet van 8 mei 2009 houdende algemene bepalingen betreffende het energiebeleid.

³ Besluit van de Vlaamse Regering van 19 november 2010 houdende algemene bepalingen over het energiebeleid.

⁴ Data energiearmoede per gemeente (Statistiek Vlaanderen): [Microsoft Power BI](#)

evolueren. Voor het eerst konden we ook maandelijkse en jaarlijkse rapporteringen van leveranciers met elkaar vergelijken. Uit deze vergelijking komt naar voor dat leveranciers er verschillende praktijken en interpretaties van de sociale statistieken op nahouden. Om zo goed mogelijk de rapportering van de verschillende leveranciers te kunnen vergelijken moet bekeken worden of de sociale statistieken, zoals vermeld in hoofdstuk 5.7.1 van het Energiebesluit, nauwkeuriger kunnen worden omschreven en de rapporteringsrichtlijnen verder kunnen worden verfijnd.

1.2 Overheidsmaatregelen n.a.v. de energiecrisis

De statistieken die in dit rapport aan bod komen, weerspiegelen voornamelijk moeilijkheden bij het betalen van energiefacturen.

Bij de cijfers over 2023 moeten we, net als vorig jaar, de kanttekening maken dat verschillende overheden maatregelen namen met als doel dat huishoudens in staat zouden blijven om hun energiefactuur te betalen na de sterke stijging van de energieprijzen vanaf het midden van 2021. Deze maatregelen hebben in meer of mindere mate effect op de indicatoren die we in dit rapport bespreken. Het is niet mogelijk om bepaalde evoluties eenduidig aan de ene of de andere maatregel toe te schrijven. De evoluties die aan bod komen in het rapport moeten evenwel in de context van de getroffen maatregelen worden geplaatst.

De federale overheid nam een aantal maatregelen die er voornamelijk op waren gericht om de energiefactuur voor gezinnen en bedrijven te verlichten:

- De btw-verlaging van 21 naar 6% voor elektriciteit en gas werd permanent met ingang van 1 april 2023. Deze verlaging van btw ging gepaard met een hervorming van de federale heffing 'bijzondere accijns' vanaf 1 april 2023. De tarieven van de 'bijzondere accijns' worden elke drie maanden bepaald op basis van de energieprijzen op de groothandelsmarkten: bij hogere energieprijzen, dalen de accijnzen. Bij lagere energieprijzen kunnen de accijnzen stijgen. De tarieven hangen bovendien af van de verbruiksschijf;
- De groep van rechthebbenden op het sociaal tarief voor energie was vanaf 1 februari 2021 uitgebreid naar personen met recht op de verhoogde tegemoetkoming. Deze tijdelijke uitbreiding was gedurende heel 2022 van toepassing en werd met ingang van 1 juli 2023 stopgezet (zie verder onder hoofdstuk 3)⁵. Hierdoor halveerde de groep beschermde afnemers vanaf 1 juli 2023. Hiermee moet rekening worden gehouden wanneer men vergelijkingen maakt van de verhouding tussen beschermde en niet-beschermde afnemers in het jaar 2023 en de vorige jaren;
- De federale regering kende een basispakket energie toe. Voor aardgas bedroeg dit pakket €135 per maand en voor elektriciteit €61. Dit basispakket werd voor november en december 2022 en januari, februari en maart 2023 toegekend aan residentiële afnemers die geen recht hebben op het sociaal tarief en een variabel contract of een vast contract hadden, afgesloten of verlengd na 30 september 2021⁶.

⁵ Vanaf 1 juli 2023 wordt het uitgebreid sociaal tarief voor personen met het recht op de verhoogde tegemoetkoming afgebouwd en uiteindelijk stopgezet. Deze maatregel werd door de regering beslist op 6 februari 2023.

⁶ De CREG raamt de kosten voor de toekenning van de basispakketten op M€ 10,2 (<https://www.creg.be/sites/default/files/assets/Publications/Advices/A2744NL.pdf>)

Ook de Vlaamse overheid nam verschillende maatregelen naar aanleiding van de gestegen energieprijzen:

- Een tijdelijk verhoging van het noodkrediet voor elektriciteit en gas van €75⁷ naar resp. €115 en €155 en dit vanaf 1 november 2022 tot en met 30 juni 2023. Vanaf 1 juli 2023 tot en met 30 juni 2024 werd een noodkrediet van €110 ter beschikking gesteld van de huishoudelijke aardgasafnemer;
- Het principiële verbod op afsluitingen in de winterperiode loopt normaal gesproken van 1 december tot 1 maart⁸. Het verbod op afsluitingen in de winterperiode werd in 2023 omwille van de energiecrisis uitgebreid van 1 november 2022 tot en met 30 april 2023;
- In diezelfde periode mochten ook geen verzoeken tot uitschakeling van de minimale levering elektriciteit bij de LAC worden ingediend⁹. Dossiers van afnemers die de plaatsing van een digitale meter weigeren werden sinds 1 maart 2023 wel opnieuw behandeld door de LAC.

Op Vlaams niveau zijn er ook maatregelen genomen, voornamelijk gericht op renovaties. Zo zijn er premies voor dak- en zoldervloerisolatie en is de Mijn VerbouwPremie uitgebreid. Vlaanderen faciliteert energiescans en ondersteunt de begeleiding voor investeringen in huurwoningen. De mogelijkheid tot indexering van de huurprijs van slecht geïsoleerde huurwoningen werd beperkt in oktober 2022. Vanaf 1 oktober 2023 is dit opnieuw toegestaan. Meer details vindt u op de relevante webpagina van de Vlaamse Overheid¹⁰.

Met deze ingrepen moet rekening worden gehouden bij de evolutie van bepaalde indicatoren. Zo heeft de toekenning van het basispakket energie duidelijk effect op het betaal- en verbruiksgedrag van klanten bij de sociale leverancier met een digitale meter waarin de voorafbetalingsfunctie is geactiveerd (zie infra onder 5.4.2).

Naast ingrepen van de overheden is er ook *soft regulation*. Een aantal energieleveranciers ondertekenden eind mei 2021 het Coronacharter. Hierin gaven ze aan soepel te zijn met het opstarten van een afbetalingsplan en voorzichtig te zijn met het opzeggen van een contract bij wanbetaling naar aanleiding van de coronacrisis. Naar aanleiding van de energiecrisis werden goede intenties ten aanzien van klanten hernomen in een nieuwe engagementsverklaring van 27 oktober 2022¹¹.

1.3 Europese regelgeving over energiearmoede

Ook op Europees niveau worden initiatieven genomen om energiearmoede te detecteren en terug te dringen. De EU zet in op energie-efficiëntie om energiearmoede aan te pakken. Zo werd

⁷ Dit basisbedrag wordt vanaf 1 januari 2023 jaarlijks geïndexeerd aan de hand van het cijfer van de gezondheidsindex van de maand december van het jaar voor de aanpassing met als basisindexcijfer het cijfer van de gezondheidsindex van december 2021. Het bedrag wordt afgerond naar de hogere eenheid.

⁸ Artikel 5.5.6 Energiebesluit. De winterperiode waarin het verbod op afsluitingen geldt wordt permanent met een maand verlengd. Deze zal voortaan lopen van 1 december tot en met 1 april. (zie ook https://assets.vlaanderen.be/image/upload/v1715087525/VR_2024_0305_DOC.0632-2_Verzamelbesluit_X_slmtnv.pdf)

⁹ Artikel 15 van het besluit van 19 oktober 2022 tot wijziging van het besluit van de Vlaamse Regering tot wijziging van het Energiebesluit van 19 november 2010, wat betreft maatregelen naar aanleiding van de energiecrisis.

¹⁰ Te raadplegen via <https://www.vlaanderen.be/energieverbruik-en-kosten-verminderen/sociale-maatregelen-voor-energie>

¹¹ <https://www.febeg.be/nieuwsbericht/energieleveranciers-zetten-zich-voor-nog-meer-transparantie-en-toegankelijkheid>

in 2023 voor het eerst een Europese definitie van ‘*energiearmoede*’ geformuleerd. Dit gebeurde in het kader van het akkoord over de herziening van de Energie-efficiëntierichtlijn¹². De Raad en het Europees Parlement bereikten daarover op 10 maart 2023 een consensus. Op 13 september 2023 volgde de publicatie van EU-richtlijn 2023/1791 die dit “Efficiency First” principe concreetiseert.¹³ De richtlijn verplicht lidstaten om energie-efficiëntiemaatregelen uit te voeren als prioriteit voor mensen die in energiearmoede verkeren door de oprichting van één loket voor technische en financiële bijstand, het bevorderen van groene financieringsregelingen en kredietproducten die energie-efficiëntie aanmoedigen, ...

Artikel 2, 52) van deze richtlijn 2023/1791 definieert ‘*energiearmoede*’ als ‘*het gebrek aan toegang van een huishouden tot essentiële energiediensten die de basis vormen voor een behoorlijke levensstandaard en gezondheid, met inbegrip van voldoende verwarming, warm water, koeling, verlichting en energie voor apparaten, binnen een relevante nationale context en gezien bestaand sociaal en ander relevant nationaal beleid, als gevolg van een combinatie van factoren, waaronder ten minste onbetaalbaarheid, onvoldoende besteedbaar inkomen, hoge energie-uitgaven en slechte energie-efficiëntie van woningen*’.

Kort daarop volgde aanbeveling 2023/2407 van de EU van 20 oktober 2023 over energiearmoede¹⁴. Die maant de lidstaten aan om de definitie van ‘*energiearmoede*’ om te zetten naar nationaal recht en om ook het begrip ‘*kwetsbare afnemer*’ te definiëren. De definitie van ‘*energiearmoede*’ zoals bepaald in richtlijn 2023/1791 werd inmiddels overgenomen in het nationaal recht¹⁵. Het begrip ‘*kwetsbare afnemer*’ kan verwijzen naar energiearmoede en onder meer naar het verbod op afsluiting van de elektriciteitstoevoer van dergelijke afnemers in moeilijke tijden. Het concept ‘*kwetsbare afnemer*’ kan ook duiden op inkomensniveau, het percentage dat energie-uitgaven vormen van het besteedbare inkomen, de energie-efficiëntie van huizen, kritieke afhankelijkheid van elektrische apparatuur om gezondheidsredenen, leeftijd of andere criteria.

De Europese raad keurde op 21 mei 2024 nieuwe regelgeving goed die de elektriciteitsmarkt op verschillende punten zal hervormen¹⁶. Onder meer zal er in de Vierde Elektriciteitsrichtlijn (richtlijn (EU) 2019/944) een nieuw artikel 28bis worden ingelast, dat bepaalt dat kwetsbare afnemers en afnemers die worden getroffen door energiearmoede, volledig moeten worden beschermd tegen afsluiting van de elektriciteitstoevoer. De lidstaten moeten dienaangaande ‘*passende maatregelen*’ treffen, waaronder een verbod op afsluiting of andere gelijkwaardige maatregelen. Het nieuwe artikel bevat voorts een niet-exhaustieve lijst van zgn. ‘*passende maatregelen*’ zoals het bevorderen van vrijwillige regelingen voor leveranciers en afnemers om betalingsachterstanden bij afnemers te voorkomen en te beheren (waaronder bv. het aanbieden van passende flexibele betalingsregelingen), het bevorderen van de voorlichting en bewustmaking van afnemers over hun rechten m.b.t. schuldbeheer, het verlenen van toegang tot financiering, vouchers of subsidies als ondersteuning bij betaling van facturen en het aanmoedigen en vergemakkelijken van het doorgeven van meterstanden.

¹² Richtlijn 2012/27/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2012 betreffende energie-efficiëntie (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/ALL/?uri=CELEX:32012L0027>)

¹³ Richtlijn 2023/1791 van het Europees Parlement en de Raad van 13 september 2023 betreffende energie-efficiëntie en tot wijziging van Verordening (EU) 2023/955 (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32023L1791>)

¹⁴ https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=OJ:L_202302407

¹⁵ Het Koninklijk Besluit van 19 april 2024 houdende criteria voor de beoordeling van het aantal huishoudens dat kampt met energiearmoede (<https://www.ejustice.just.fgov.be/eli/bsluit/2024/04/19/2024004117/justel#LNK0002>)

Deze Europese regelgeving zal een significante impact hebben op de federale, gewestelijke en lokale regelgeving en initiatieven ter bestrijding van energiearmoede en zal ook zijn weerslag hebben op de evolutie van de sociale statistieken. Efficiënt en rationeel energieverbruik voor kwetsbare afnemers faciliteren als manier om energiearmoede in te perken zal in de toekomst belangrijker worden. De sociale statistieken zullen die evoluties in beeld moeten brengen.

1.4 Enkele statistieken over (energie)armoede

Vooraleer dieper in te gaan op de evolutie van de indicatoren gerelateerd aan energiearmoede is het zinvol om stil te staan bij enkele armoedestatistieken.

1.4.1 Barometer energiearmoede

Jaarlijks publiceert de Koning Boudewijnstichting de Barometer Energiearmoede om de problematiek en de evolutie van energiearmoede te objectiveren en de oorzaken ervan te begrijpen. De Barometer is het resultaat van een onderzoek van de Universiteit Antwerpen (UA) en de VUB. De tiende en meest recente editie van de Barometer¹⁷ staat stil bij de energiecrisis van 2022 en doet onder meer volgende vaststellingen:

- De energiearmoede steeg in 2022 van 20,4% naar 21,8%. Dit is een minder felle stijging dan de onderzoekers hadden verwacht daar de prijsstijgingen op de energiemarkt ongezien waren. In Vlaanderen nam de energie-armoede veel meer toe dan in Brussel en Wallonië. De energie-armoede steeg in Vlaanderen in 2022 met iets meer dan 13%, terwijl die in Brussel beperkt bleef tot een toename met goed 4% en in Wallonië zelfs maar 1,7%;
- Uit de cijfers per regio blijkt dat Wallonië met bijna 30 procent van de gezinnen in energiearmoede het hoogst bleef scoren. In Vlaanderen ging het maar om 16,4 procent van de gezinnen;
- 13,5% van de huishoudens had in 2022 een energiefactuur die te hoog was in verhouding tot hun beschikbaar inkomen, na aftrek van de kosten voor huisvesting (gemeten energiearmoede of gEA). Er zijn weliswaar verschillen tussen de gewesten: 9,7% in Vlaanderen, 9,5% in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 21,7% in Wallonië. In vergelijking met 2021 is de omvang van gEA gedaald (-7,5 procentpunten). Gemiddeld gaven ze €73 per maand méér uit aan hun energiefactuur dan alle huishoudens samen in België, een stijging met 23,5% (exclusief inflatie) ten opzichte van 2021;
- 6,2% had een abnormaal lage energiefactuur in vergelijking met vergelijkbare huishoudens (verborgen energiearmoede of vEA). Dat aandeel bedroeg 5,5% in Vlaanderen, 15,9% in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 4,1% in Wallonië. In vergelijking met 2021 is de vEA gestegen met 37,8%. Gemiddeld gaven zij €87,3 per maand minder uit aan hun energiefactuur, een stijging met 10,4% (exclusief inflatie) ten opzichte van 2021. De kloof tussen de geplafonneerde sociale tarieven voor gas en elektriciteit en de marktprijzen in 2022 kan dit resultaat gedeeltelijk hebben beïnvloed;
- 4,1% vreesde dat ze hun huis om financiële redenen niet goed zouden kunnen verwarmen (subjectieve energiearmoede of sEA). De omvang van de sEA steeg met 28,1% ten opzichte van 2021.

¹⁷ <https://kbs-frb.be/nl/barometer-energiearmoede-2024#:~:text=Waarover%20gaat%20het%3F,9%25%20in%20vergelijking%20met%202021.>

1.4.2 EU-SILC-enquête armoede (2023)

Volgens de EU-SILC-enquête van 2023 leefde 12,2% van de inwoners van het Vlaamse Gewest met een ernstig risico op armoede of sociale uitsluiting¹⁸. Dat komt overeen met ongeveer 810.000 personen. Personen met een risico op armoede of sociale uitsluiting bevinden zich in minstens één van volgende situaties:

- Ze hebben een **beschikbaar inkomen** dat **lager ligt dan de armoededrempel**¹⁹. 520.000 Vlamingen of 7,8% van de inwoners van het Vlaams Gewest wonen in een huishouden met een huishoudelijk inkomen onder de Belgische armoededrempel²⁰;
- Ze wonen in een huishouden met **lage werkintensiteit**. Dat betekent dat in hun huishouden de leden op beroepsactieve leeftijd de voorbije 12 maanden minder dan 20% van hun potentieel gewerkt hebben. Volgens de EU-SILC-enquête van 2023 leefde 5,6% van de bevolking tot 64 jaar van het Vlaamse Gewest in een huishouden met zeer lage werkintensiteit. Dat komt overeen met ongeveer 280.000 personen²¹;
- Ze kampen met **ernstige materiële en sociale deprivatie** (SMSD). Mensen die SMSD ervaren kunnen bepaalde goederen, diensten of activiteiten niet betalen, terwijl die door de meeste mensen als noodzakelijk of wenselijk worden beschouwd voor een aanvaardbare levensstandaard. In 2023 leefde 3,4% van de inwoners in het Vlaamse Gewest in ernstige materiële en sociale deprivatie. Dat komt overeen met ongeveer 220.000 personen. Als we inzoomen op de elementen van ernstige materiële en sociale deprivatie zien we dat een **onverwachte uitgave van 1.300 euro of meer voor 830.000 inwoners (12,3% van de Vlaamse bevolking) een probleem vormt**. 2,3% van de Vlaamse bevolking of ongeveer 150.000 personen woont in een huishouden dat het zich niet kan veroorloven om de woning voldoende te verwarmen²².

Opgedeeld naar huishoudtype lopen éénoudergezinnen en alleenstaanden het grootste risico op armoede of sociale uitsluiting. Naar arbeidsstatus is het hoogste aandeel in armoede of sociale uitsluiting te vinden bij werklozen en niet-actieven (zonder gepensioneerden). Het aandeel lag in 2023 ook veel hoger bij huurders dan bij eigenaars.

1.4.3 Marktmonitor 2023

Deze statistieken stroken met de resultaten van de meest recente [Marktmonitor](#)²³. Dit is de jaarlijkse enquête van de VREG bij gezinnen en bedrijven die peilt naar kennis en perceptie over de energiemarkt, uitgevoerd in juni 2023. Daaruit blijkt dat 11% van de gezinnen aangeeft betalingsproblemen te ondervinden bij het betalen van de energiefactuur. Dat aandeel was nooit eerder hoger. Eenzelfde aandeel van 11% stelt problemen te hebben gehad om de woning

¹⁸ <https://www.vlaanderen.be/statistiek-vlaanderen/inkomen-en-armoede/bevolking-in-armoede-of-sociale-uitsluiting>

¹⁹ Deze bedraagt 1.450 euro voor een alleenstaande (AROP) en 3.045 euro voor een gezin met twee volwassenen en twee kinderen

²⁰ De armoededrempel is gelijk aan 60% van het nationaal mediaan beschikbaar huishoudinkomen na sociale transfers (sociale zekerheids- en bijstandsuitkeringen). Deze armoededrempel wordt aangepast aan de samenstelling en grootte van het huishouden. Voor een alleenstaande lag de Belgische armoededrempel op 1.450 euro per maand, voor een gezin met 2 volwassenen en 2 kinderen op 3.045 euro per maand.

²¹ <https://www.vlaanderen.be/statistiek-vlaanderen/inkomen-en-armoede/bevolking-in-een-huishouden-met-zeer-lage-werkintensiteit>

²² <https://statbel.fgov.be/nl/themas/huishoudens/armoede-en-levensomstandigheden/materiele-en-sociale-deprivatie> en <https://www.vlaanderen.be/statistiek-vlaanderen/inkomen-en-armoede/woningen-zonder-voldoende-verwarming>

²³ <https://www.vreg.be/sites/default/files/document/rapp-2023-18.pdf>

voldoende te verwarmen. Uit de achterliggende resultaten blijkt dat gezinnen met jonge kinderen en huurders meer risico op betalingsproblemen lopen.

2 Vlaamse sociale openbaardienstverplichtingen

De sociale openbaardienstverplichtingen rond energie zijn terug te vinden in Titel V van het Energiebesluit van 19 november 2010. De wetgeving rond SODV is enkel van toepassing op huishoudelijke afnemers, meer bepaald elke aansluiting op het laagspanningsnet waar minstens één persoon gedomicilieerd is en waarvoor het energiecontract ondertekend is door een privépersoon. Titel V van het besluit beschrijft de procedures die een huishoudelijke afnemer met betalingsproblemen doorloopt.

De aanpassingen van de SODV-procedure in het Energiebesluit traden vanaf 1 juli 2022 in werking en waren erop gericht om sneller te kunnen optreden wanneer een afnemer financiële moeilijkheden ondervindt en zo verdere schuldopbouw te vermijden. De wijziging kwam er naar aanleiding van de uitrol van de digitale meter. Een werkgroep bracht in beeld of de digitale meter voor bepaalde opportuniteiten kon zorgen om energiearmoede sneller op te sporen en of er verbeteringen konden worden aangebracht. De werkgroep bestond uit VEKA, VVSG, SAAMO, OCMW's, Fluvius, FEBEG, armoedeorganisaties, de Vlaamse ombudsdienst, de Federale ombudsdienst voor energie, het kabinet van de Vlaamse minister van energie en VREG.

We brachten in november 2021 een advies uit over de wijziging van het Energiebesluit²⁴. In dit advies wezen we op het belang om het aantal klanten bij de netbeheerder in zijn rol als sociale leverancier verder te minimaliseren en ervoor te zorgen dat deze afnemers zo veel als mogelijk (verder) belevd worden door de commerciële leveranciers.

De effecten van de aanpassing van de SODV-procedure maakten voorwerp uit van een onderzoek dat door VEKA werd aanbesteed. In het kader van het onderzoek werd een aantal voorlopige vaststellingen gedaan die (mogelijk) in meer of mindere mate kunnen worden toegeschreven aan wijzigingen van de wanbetalingsprocedure:

- Een proportionele toename van het aantal klanten dat schuldenvrij binnen de twee maanden terugkeert naar het commerciële circuit. Dit wordt toegelicht onder hoofdstuk 5.1.3;
- De minimalisatie van schuldopbouw bij de sociale leverancier lijkt positief beïnvloed te worden. We gaan hier dieper op in onder hoofdstuk 5.3.2;
- Een daling in het aantal LAC-beslissingen met betrekking tot de vraag tot afsluiting. Dit wordt verder toegelicht in hoofdstuk 5.5;
- De SODV-wijzigingen lijken geen positieve impact hebben gehad op een verhoogde energiezeekerheid. We bespreken dit verder in hoofdstuk 5.4.6 over zelfafsluitingen en hoofdstuk 5.6 over afsluitingen.

Het evaluatierapport stelt dat deze effecten op een langere termijn dienen opgevolgd te worden om te zien of ze effectief op langdurige wijze optreden.

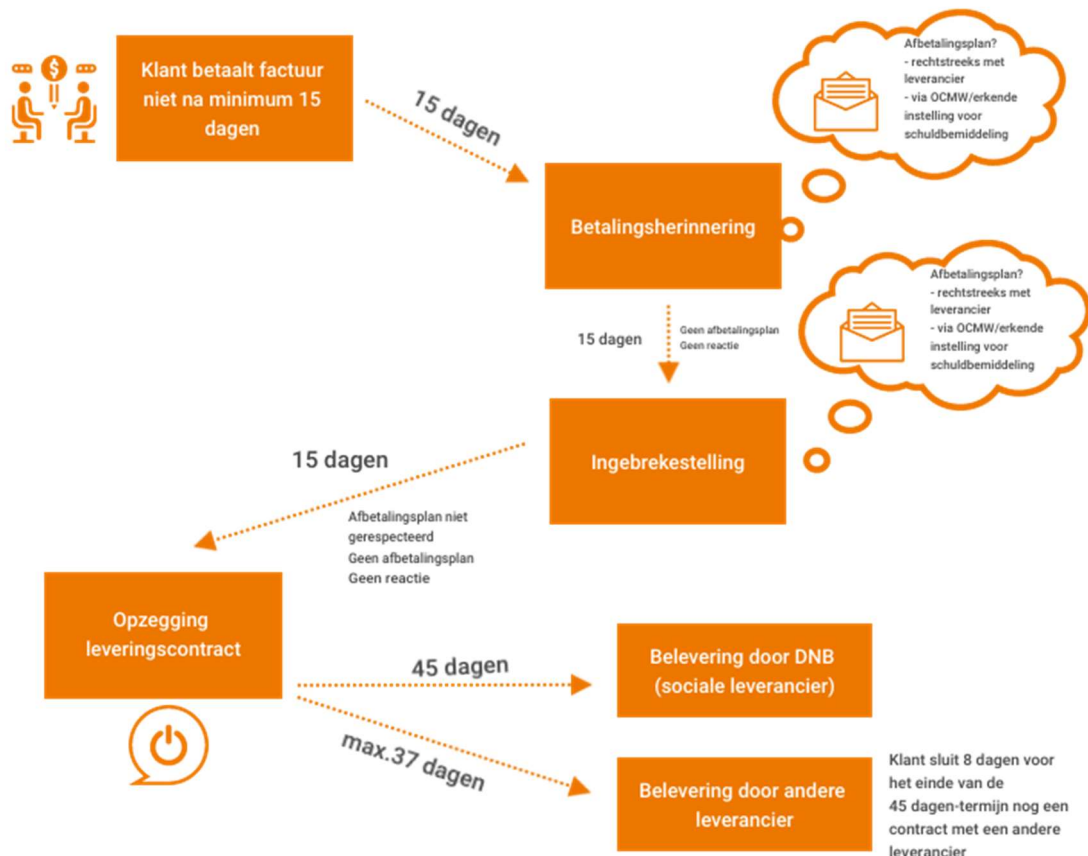
²⁴ Dit advies vindt u terug via https://www.vreg.be/sites/default/files/document/adv-2021-09_.pdf

Met de aanpassing van het Energiebesluit werd het voor commerciële leveranciers en de distributienetbeheerders verplicht om ook een aantal nieuwe statistieken te rapporteren. Deze kwamen voor het eerst aan bod in het sociaal rapport over 2022. Voor het eerst kan voor een aantal van deze nieuwe indicatoren een vergelijking tussen het vorige jaar en dit jaar worden gemaakt.

Om de cijfers in het rapport te kunnen interpreteren is een goed inzicht in de procedure bij wanbetaling en de recente wijzigingen noodzakelijk. Ze worden daarom hieronder toegelicht.

2.1 Procedure wanbetaling bij de leverancier

In Figuur 1 wordt een overzicht gegeven van de procedure die de commerciële leverancier moet volgen in het geval van wanbetaling van een huishoudelijke klant. Wanneer er geen afbetalingsplan kan worden afgesloten of wanneer de afnemer het afbetalingsplan niet respecteert, kan deze klant terecht komen bij de distributienetbeheerder, die de rol van ‘sociale leverancier’ op zich neemt in Vlaanderen. De belangrijkste aanpassing in de wanbetalingsprocedure bij de commerciële leverancier is dat de opzeggingstermijn werd ingekort. Na een dropaanzegging duurt het 45 kalenderdagen vooraleer de klant beleverd wordt door de netbeheerder, in plaats van 60 kalenderdagen.

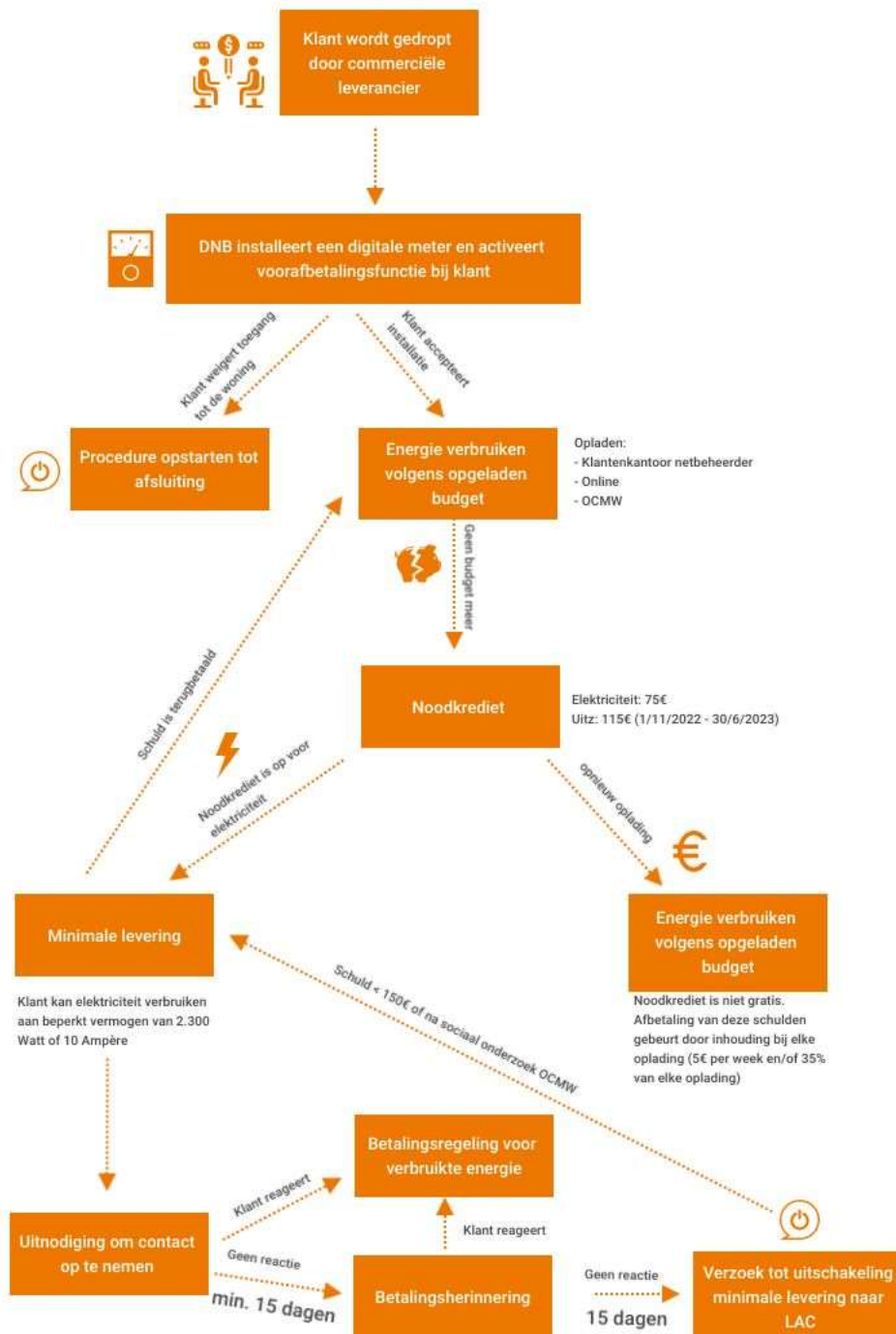


Figuur 1: Schematisch overzicht procedure wanbetaling bij leverancier

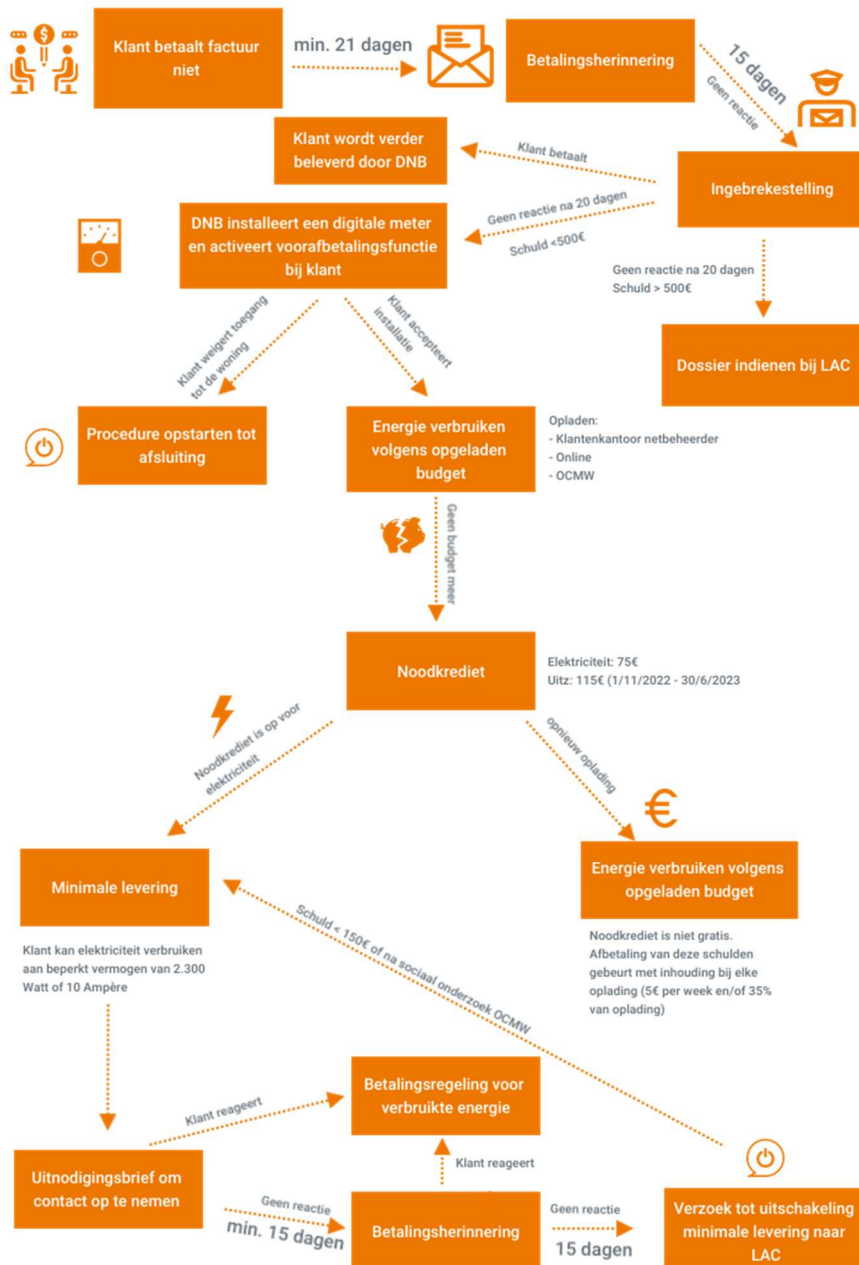
2.2 Procedure wanbetaling bij de distributienetbeheerder

Ook bij de distributienetbeheerder kan het voorvallen dat een huishoudelijke afnemer de rekeningen niet kan betalen. In Figuur 2 wordt een schematische voorstelling gegeven van de procedure bij wanbetaling bij de distributienetbeheerder voor elektriciteitsafnemers met een digitale meter. Figuur 3 toont de procedure voor elektriciteitsafnemers waar nog geen digitale meter geplaatst is. Figuur 4 toont de procedure bij wanbetaling van facturen voor levering van aardgas door de distributienetbeheerder. Deze lijken sterk op de procedure zoals deze tot 1 juli 2022 van kracht was. De belangrijkste wijziging lichten we toe in deel 2.2 van het [sociaal rapport over 2022](#). Verschillende beschermingsmaatregelen zoals de voorafbetalingsfunctie²⁵, noodkrediet en minimale levering werden in deze procedure ingebouwd. Voor de volledigheid vermelden we nog dat het bedrag van het noodkrediet voor elektriciteit intussen twee keer werd geïndexeerd. Op 1 juli 2023 werd het €83. Sinds 1 januari 2024 is het €85.

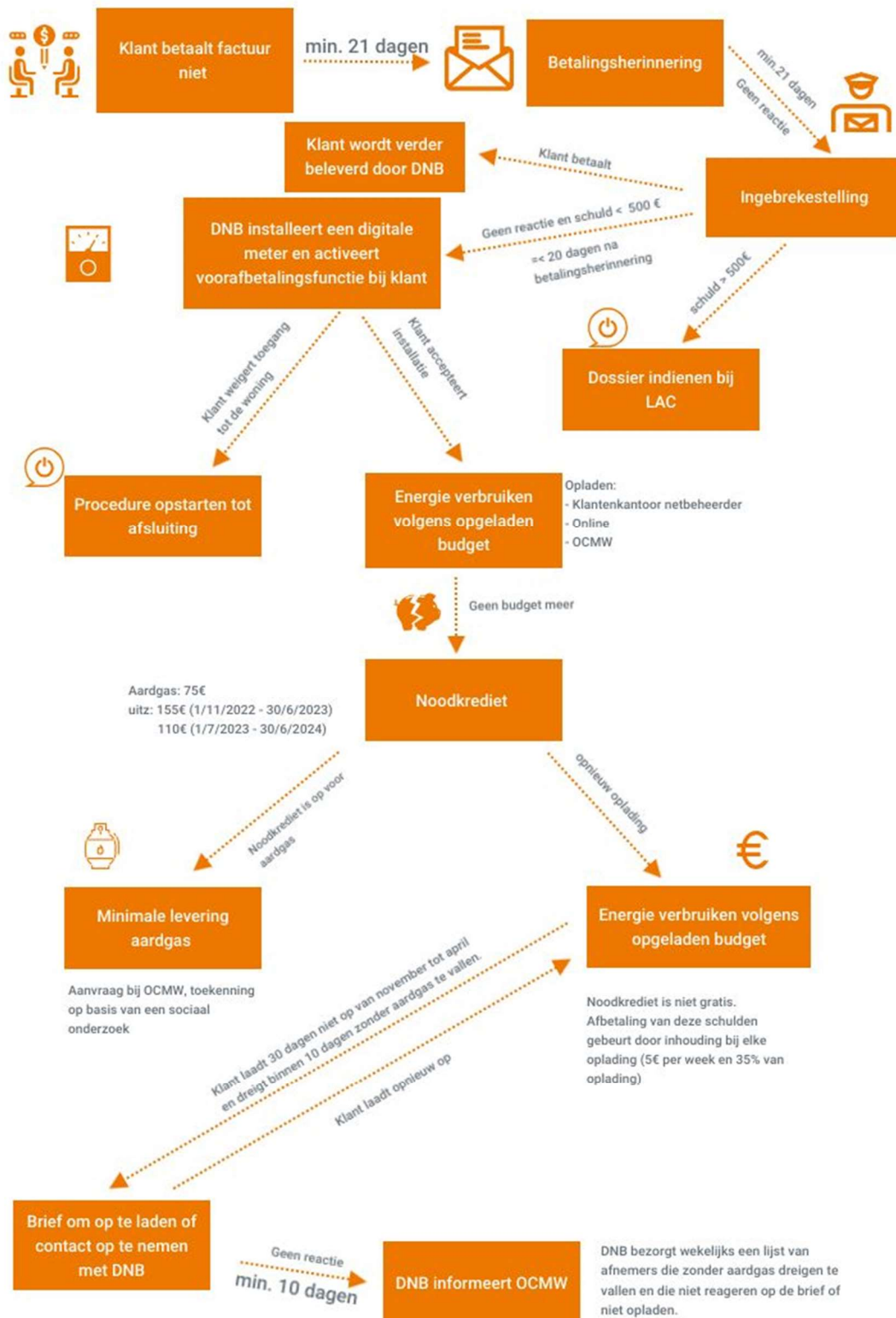
²⁵ Meer informatie over de digitale meter met prepaid-functie vindt u op de website van de VREG: <https://www.vreg.be/nl/digitale-meter-met-prepaid-functie> <https://www.vreg.be/nl/budgetmeter> of op de website van Fluvius: <https://prepaid.fluvius.be/wat-is-fluvius-prepaid>



Figuur 2: Procedure wanbetaling elektriciteit bij de netbeheerder (met geactiveerde voorafbetalingsfunctie)



Figuur 3: Procedure wanbetaling elektriciteit bij de netbeheerder (zonder geactiveerde voorafbetalingsfunctie)



Figuur 4: Procedure wanbetaling aardgas bij de netbeheerder

Enkel de distributienetbeheerder kan de elektriciteits- en/of aardgastoevoer van een huishoudelijke klant afsluiten en dit in een beperkt aantal welomschreven gevallen. De limitatieve lijst met alle situaties waarin afgesloten mag worden staat in het Energiedecreet²⁶. Is een bepaalde situatie niet in deze lijst terug te vinden, dan mag een huishoudelijke afnemer in die situatie niet afgesloten worden.

Er geldt een principiële verbod op afsluitingen in de winterperiode van 1 december tot 1 maart. Het verbod op afsluitingen in de winterperiode werd in 2022 omwille van de energiecrisis uitgebreid van 1 november 2022 tot en met 30 april 2023. Dossiers van afnemers die de plaatsing van een digitale meter weigeren worden sinds 1 maart 2023 wel opnieuw behandeld door de LAC.



In de winterperiode (1 december - 1 maart) mogen huishoudelijke afnemers zelfs na positief advies LAC niet afgesloten worden. De bevoegde minister kan deze periode ook verlengen.

Figuur 5: Situaties waar een huishoudelijke afnemer afgesloten kan worden door de distributienetbeheerder volgens het Energiedecreet

²⁶ Artikel 6.1.2 §1 van het decreet van 8 mei 2009 houdende algemene bepalingen betreffende het energiebeleid.

3 Federale sociale openbaredienstverplichtingen: sociale maximumprijzen

3.1 Berekening sociale maximumprijzen

Naast de Vlaamse sociale openbaredienstverplichtingen bestaat er op federaal vlak een extra beschermingsmaatregel, namelijk de sociale maximumprijs²⁷ voor elektriciteit en aardgas. Wie recht heeft op deze prijs is een 'beschermde afnemer'.

Deze elektriciteits- of aardgasprijs is lager dan de gemiddelde marktprijzen. De sociale maximumprijs wordt door de federale regulator CREG per kwartaal vastgelegd. Hiervoor wordt het laagste commerciële tarief dat de energieleveranciers hebben aangeboden in het goedkoopste netgebied in België in de maand voorafgaand aan het kwartaal genomen. Het resultaat, berekend voor elektriciteit, wordt geplafonneerd wanneer:

- het meer dan 10% hoger is dan het sociaal tarief van de voorafgaande periode;
- het meer dan 20% hoger is dan het gemiddelde van de sociale tarieven van de vier voorafgaande kwartalen.

Het resultaat, berekend voor aardgas, wordt geplafonneerd wanneer:

- het meer dan 15% hoger is dan het sociaal tarief van de voorafgaande periode;
- het meer dan 25% hoger is dan het gemiddelde van de sociale tarieven van de vier voorafgaande kwartalen.

Het laagste tarief na deze plafonneringen wordt behouden.

Deze plafonnering werd ingevoerd met de ministeriële besluiten van 3 april 2020. Het plafond werd bij elke berekening in 2022 bereikt. Dit leidde ertoe dat het verschil tussen de commerciële tarieven en de sociale maximumprijzen in 2022 sterk toenam. In 2023 werd voor de berekening van de maximumprijzen voor elektriciteit het plafond enkel in het eerste kwartaal toegepast. Voor aardgas moest het plafond enkel in het laatste kwartaal van 2023 niet meer worden toegepast.

De ministeriële besluiten van 3 april 2020 voerden ook een 'carry forward'-principe in. Het houdt in dat de afgetrokken bedragen (als gevolg van de plafonnering) worden gerecupereerd in de loop van het volgende kwartaal, voor zover ze de plafonds van dat kwartaal niet overschrijden. Het principe werd voor elektriciteit toegepast bij de berekening van de tarieven voor het tweede en derde kwartaal van 2023. Voor gas werd het voor het eerst toegepast in de berekening voor het tarief voor het laatste kwartaal van 2023.

De sociale maximumprijs is identiek in gans België, ongeacht de energieleverancier of de netbeheerder.

Elke leverancier moet deze prijs automatisch aanrekenen aan de klant die er recht op heeft. Om in aanmerking te komen voor de sociale maximumprijs voor elektriciteit en aardgas moet de

²⁷ <https://www.creg.be/nl/consumenten/prijzen-en-tarieven/sociaal-tarief>

afnemer een bepaalde uitkering of tegemoetkoming krijgen. In Bijlage 1 vindt u een overzicht van de verschillende categorieën afnemers die hieraan voldoen.

Het kabinet van de federale minister van energie werkt rond een hervorming van de sociale maximumprijzen, maar de details hierrond zijn op dit ogenblik nog niet bekend.

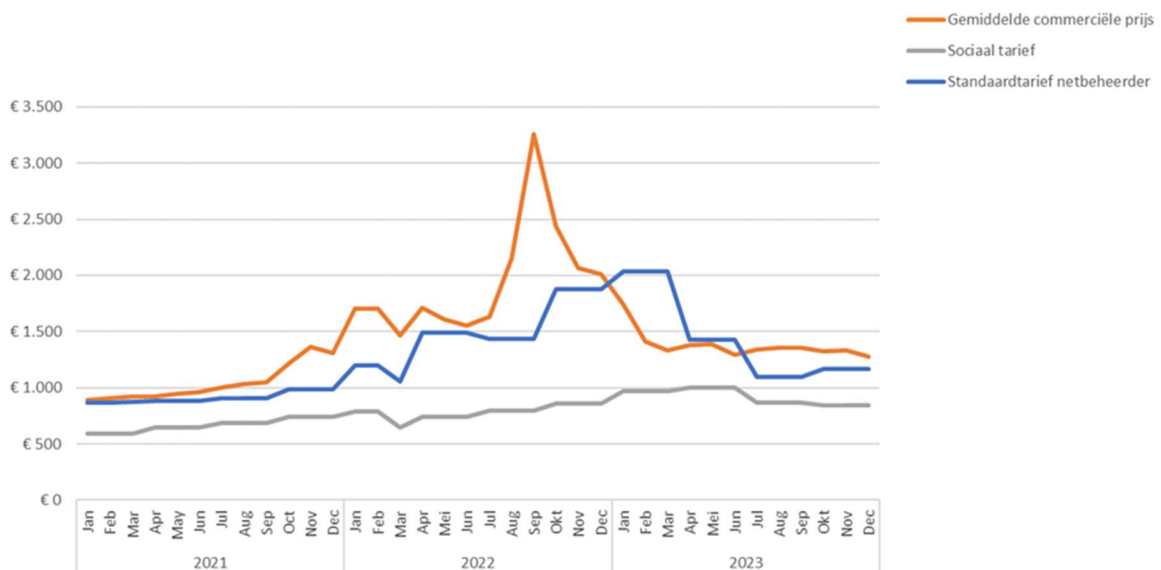
Van 1 februari 2021 tot eind juni 2023 kregen ook residentiële afnemers die recht hebben op de verhoogde tegemoetkoming²⁸ een tijdelijk recht op de sociale maximumprijs. De kosten van de uitbreiding worden geraamd op € 1.663 miljoen voor 2021, 2022 en het eerste kwartaal van 2023. Vanaf 1 juli 2023 moest er overgestapt worden naar een commercieel tarief. Aan afnemers die vanaf 1 juli 2023 niet langer recht hadden op het sociaal tarief en geen nieuw energiecontract afsloten moest de energieleverancier het op dat ogenblik goedkoopste tarief toepassen.

3.2 Evolutie van de sociale maximumprijzen

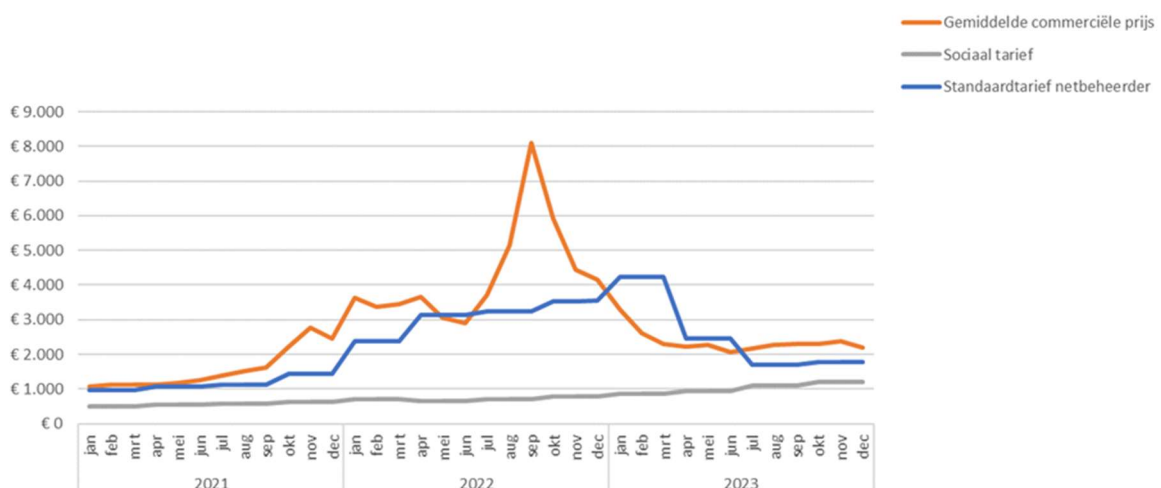
Figuur 6 toont de evolutie van het sociaal tarief voor elektriciteit, evenals de gemiddelde commerciële prijs en het standaardtarief dat de netbeheerder moet aanrekenen aan klanten die geen recht hebben op sociaal tarief²⁹. Figuur 7 toont de evolutie voor aardgas. Als referentie voor de commerciële prijs wordt de gewogen gemiddelde prijs van de commerciële contracten uit de V-test[®] getoond. In tegenstelling tot de prijzen uit de V-test[®] bij de commerciële contracten, zijn de weergegeven prijzen voor het sociaal tarief en het standaardtarief van de netbeheerders geen schattingen over de komende 12 maanden, maar de werkelijke prijzen per maand. Beide types prijzen kunnen dus niet zomaar met elkaar vergeleken worden.

²⁸ <https://www.inami.fgov.be/nl/themas/kost-terugbetaling/financiele-toegankelijkheid/Paginas/verhoogde-tegemoetkoming-betere-vergoeding-medische-kosten.aspx>

²⁹ Dit tarief wordt vastgesteld door de CREG (<https://www.creg.be/nl/consumenten/prijzen-en-tarieven/tarief-bij-opzeg-contract-door-de-leverancier>)



Figuur 6: Evolutie elektriciteitsprijzen



Figuur 7: Evolutie gasprijzen

Sinds het najaar van 2022 dalen de energieprijzen.

Beschermde afnemers met een doorsnee elektriciteitsverbruik³⁰ betaalden eind 2023 een prijs van €841,38 (incl. 6% btw). Dat is een daling van 2% in vergelijking met december 2022. Het sociaal tarief voor aardgas steeg gedurende heel 2023. In december 2022 werd de jaarlijkse kost voor aardgasverbruik³¹ tegen het sociaal tarief geschat op €790,95. In december 2023 werd dit geschat op €1.207,69 (incl. 6% btw) (+52%).

De jaarkost voor elektriciteit aan het standaardtarief, dat de distributienetbeheerder aanrekent aan klanten die geen recht hebben op de sociale maximumprijs, was in 2022 bijna verdubbeld. In

³⁰ 1600 kWh dagverbruik en 1900 kWh nachtverbruik op jaarbasis

³¹ Verbruiksprofiel van 23.260 kWh per jaar

2023 zakte deze aanzienlijk, van €1.875,83 in december 2022 tot €1.168,75 (incl. 6% btw) in december 2023. Dat is een daling van 37,7%. De jaarkost voor aardgas tegen het standaardtarief van de distributienetbeheerder daalde in dezelfde periode van €3.566,81 naar €1.789,78 (incl. 6% btw) (-49,8%).

De gemiddelde commerciële tarieven lagen eind 2023 39% lager dan in december van het voorgaande jaar. Een gezin met een doorsnee elektriciteitsverbruik³² dat in december 2023 een nieuw elektriciteitscontract afsloot, kon rekening houden met een geschatte gedaalde kost van gemiddeld €719,93 (incl. 6% btw) in het budget voor het komende jaar t.o.v. december 2022. De jaarlijkse kost werd op het einde van 2023 geraamd op €1.280,63 tegenover €2.000,56 een jaar eerder. Een gezin met een standaard gasverbruik³³ dat in december 2023 een nieuw gascontract afsloot, kon rekening houden met een geschatte gedaalde kost van gemiddeld gezien €1.432,31 (incl. 6% btw) in het budget voor het komende jaar t.o.v. december 2022. De jaarlijkse kost werd op het einde van 2023 geraamd op €1.647,31 tegenover €3.079,62 een jaar eerder. Samen met de gedaalde elektriciteitsprijzen komt dit op een totale geschatte lagere kost van gemiddeld gezien €2.152,24 (incl. 6% btw, excl. basispakket energie).

De dalende prijzen maken dat het verschil tussen het sociaal tarief enerzijds en het standaardtarief en het commerciële tarief anderzijds kleiner wordt. Van januari 2023 tot juli 2023 was het standaardtarief van de netbeheerder voor elektriciteit en aardgas echter hoger dan de gewogen laagste prijs.

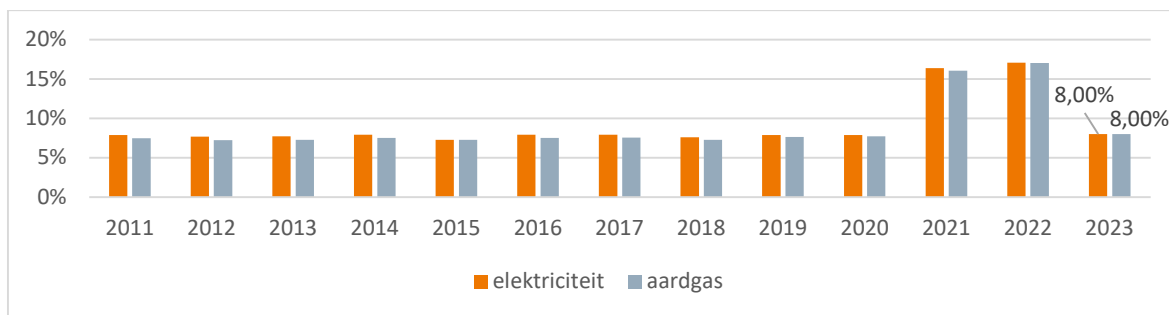
De combinatie van de driemaandelijke berekening met het feit dat men voor beide tarieven telkens rekent op basis van prijzen die golden voor de start van dat kwartaal, betekent dat de sociale maximumprijs en het standaardtarief van de netbeheerders steeds achterop hinken op de prijsevoluties op de commerciële markt. Vooral het standaardtarief, dat een ontradend tarief moet zijn om niet-beschermde afnemers terug te leiden naar een commerciële leverancier, mist hierdoor soms zijn effect. Om de prijsevoluties op de commerciële markt sneller te volgen zou een maandelijkse berekening doeltreffender zijn.

3.3 Beschermden afnemers bij de commerciële leveranciers

In het Vlaams Gewest werd op 31 december 2023 voor **8,00%** van de **aansluitingen voor elektriciteit** en **8,00%** van de **aansluitingen voor aardgas** in de commerciële markt de sociale maximumprijs aangerekend. Concreet ging het om **228.225 huishoudelijke afnemers voor elektriciteit** en **158.872 huishoudelijke afnemers voor aardgas**. Deze aandelen waren in 2021 en 2022 ongeveer verdubbeld na de beslissing van de federale overheid om ook residentiële afnemers die recht hebben op de verhoogde tegemoetkoming een tijdelijk recht op de sociale maximumprijs toe te kennen. Met de stopzetting van de uitbreiding van de rechthebbenden op de sociale maximumprijs vanaf 1 juli 2023 zijn deze groepen meer dan gehalveerd.

³² 1600 kWh dagverbruik en 1900 kWh nachtverbruik

³³ 17.000 kWh/jaar



Figuur 8: Evolutie rechthebbenden op sociale maximumprijs in de commerciële markt in het Vlaams Gewest

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Elektriciteit	200.060	202.277	208.930	204.939	211.024	212.534	205.728	214.921	217.264	458.203	480.347	228.225
in %	7,69%	7,73%	7,91%	7,26%	7,90%	7,90%	7,59%	7,87%	7,86%	16,38%	17,05%	8,00%
Aardgas	117.107	120.346	127.258	125.960	132.753	135.958	133.048	141.664	146.323	309.906	332.001	158.872
in %	7,23%	7,26%	7,50%	7,26%	7,52%	7,55%	7,25%	7,63%	7,72%	16,02%	17,01%	8,00%

Tabel 1: Evolutie rechthebbenden op sociale maximumprijs in de commerciële markt (absoluut en relatief) in het Vlaams Gewest

3.4 Beschermd afnemers bij de sociale leverancier

Het relatief aantal beschermd afnemers, met recht op de sociale maximumprijs voor elektriciteit, is hoger bij de distributienetbeheerder dan het overeenkomstige aandeel in de commerciële markt. Op 31 december 2023 had **17,47%** van de **elektriciteitsklanten** bij de distributienetbeheerder het beschermd statuut, hetzij **13.333 huishoudelijke afnemers**. Na de stopzetting van de uitbreiding van de rechthebbenden op het sociaal tarief vanaf 1 juli 2023 is dit aandeel ongeveer gehalveerd ten opzichte van 2022 (35,18%). Het aantal **beschermd afnemers voor aardgas** volgt een gelijkaardige tendens. Voor aardgas konden in 2023 **10.186** huishoudelijke afnemers of **17,45%**, beleverd door de distributienetbeheerder, genieten van de sociale maximumprijs. Als we deze aandelen vergelijken met de aandelen voor de uitbreiding van het sociaal tarief dan zien we dat de aandelen van 2020 hoger waren, nl. 18,72% voor elektriciteit en 19,02% voor aardgas.

Beschermd afnemers	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Elektriciteit	12.489	13.004	13.230	13.550	13.809	14.229	24.270	26.442	13.333
Aardgas	9.447	9.776	9.932	10.099	10.318	10.576	18.172	20.179	10.186

Tabel 2: Evolutie rechthebbenden op sociale maximumprijs elektriciteit bij distributienetbeheerder (telkens op 31/12)

3.5 PwC-studie in opdracht van FORBEG

In de jaarlijkse prijzenstudie³⁴ van PwC, in opdracht van de vier Belgische regulatoren wordt een hoofdstuk gewijd aan de sociale maatregelen en het effect ervan op de energiearmoede. De studie maakt jaarlijks een vergelijking van de toestand in de maand januari van het desbetreffende jaar.

³⁴ <https://www.vreg.be/nl/document/rapp-2024-11>

In deze Europese vergelijking van elektriciteits- en gasprijzen voor huishoudelijke, kleine professionele en grote industriële verbruikers wordt de impact van verschillende sociale maatregelen voor elk Belgisch gewest en de buurlanden vergeleken. Ook het effect van de toekenning van de sociale maximumprijs wordt bestudeerd.

In de studie probeert men de impact van deze sociale maatregelen te vergelijken tussen landen. Dit doet men aan de hand van de *'energy effort rate'*. Dit is het aandeel van de totale energiekost in het gemiddeld beschikbaar inkomen van een gezin, na aftrek van de kosten voor huisvesting. Hoe hoger de *'energy effort rate'*, hoe meer inspanningen een gezin moet leveren om de energiekost te betalen en hoe minder budget over is voor andere goederen en diensten. De verschillende *'energy effort rates'* van de Belgische gewesten worden in dit rapport vergeleken met enkele buurlanden zoals Duitsland, Frankrijk en Nederland. Ook Groot-Brittannië werd in de vergelijking opgenomen.

Uit de resultaten blijkt dat België een *'energy effort rate'* van 5,2% zou hebben als geen sociale maatregelen worden genomen. Voor Vlaanderen ligt die met 4,8% lager dan voor Wallonië (5,5%) en het Brussels Hoofdstedelijk gewest (5,3%). De *'energy effort rate'* daalde zo met 3,6 procentpunten ten opzichte van 2022. In geen enkel van de ons omringende landen ligt de *'energy effort rate'* lager dan in België. Kijken we alleen naar het verbruik van elektriciteit dan heeft alleen Frankrijk een lagere *'effort rate'* dan België. Dit is vooral te wijten aan het competitieve voordeel dat Frankrijk heeft op het vlak van elektriciteit(sproductie). In België is de *'effort rate'* voor het verbruik van aardgas het laagst in vergelijking met de ons omringende landen. De kosten voor energie leggen in Nederland het grootste beslag op het huishoudelijk budget. Daar bedraagt de *'energy effort rate'* 7,5%, gevolgd door het Verenigd Koninkrijk (7,3%) en Duitsland (6,6%).

In de studie wordt ook het effect van sociale maatregelen voorgesteld. Voor België gaat het dan om de toekenning van de sociale maximumprijs. De studie maakt een vergelijking van het effect van sociale maatregelen op een huishouden dat bestaat uit twee volwassenen en twee kinderen. De *'energy effort rate'* van een gezin in deze samenstelling en met een gemiddeld inkomen bedraagt dan 4,0%. Kan het gezin uitsluitend beschikken over het bestaansminimum dan stijgt de *'effort rate'* naar 7,8%. Door de toekenning van het recht op de sociale maximumprijs daalt deze naar 7,7%. In vergelijking met de ons omringende landen is het verschil tussen de *'effort rate'* van een gezin met een gemiddeld inkomen en deze van een gezin met een basisinkomen het kleinst.

De conclusie van het rapport op het vlak van bestrijding van energiearmoede is dan ook dat Belgische huishoudens in vergelijking met de omringende landen het kleinste aandeel van het inkomen moeten besteden aan energiefacturen. Vergeleken met de buurlanden heeft België het hoogste beschikbare inkomen na aftrek van de woonkosten wat rechtstreeks bijdraagt aan het milderen van de inspanningen om voor energie te betalen. De automatische indexering van de lonen en uitkeringen blijkt een zeer robuuste maatregel om huishoudelijke uitgaven, zoals voor energie, betaalbaar te houden. Bovendien ondersteunt het sociale tarief de kwetsbare huishoudens nog meer omdat dit hun energiekosten vermindert.

Bij de resultaten van de studie moet een aantal kanttekeningen worden gemaakt:

- Bij de analyse van het besteedbare inkomen van gezinnen werd er geen rekening gehouden met regionale verschillen qua besteedbaar inkomen;

- In de studie wordt een gezin gedefinieerd als twee volwassenen met twee kinderen. Er wordt dus geen rekening gehouden met het effect van maatregelen wanneer gezinnen anders zijn samengesteld;
- De maatregelen om energiearmoede te remediëren verschillen van land tot land wat een objectieve vergelijking tussen landen verder bemoeilijkt.

Buiten voormelde studie zijn er weinig analyses en onderzoeken gevoerd naar de effectiviteit en efficiëntie van de toekenning van sociale maximumprijzen en de impact op en wisselwerking met de regionale sociale openbaredienstverplichtingen. De toekenning van de sociale maximumprijs geeft geen impuls om energie efficiënter te verbruiken terwijl de meest recente 'Energie-efficiëntierichtlijn' lidstaten verplicht om energie-efficiëntiemaatregelen uit te voeren als prioriteit voor mensen in energiearmoede (cfr. supra 1.3). Gezien de hoge kostprijs van de sociale maximumprijzen (en de tijdelijke uitbreiding hiervan)³⁵, lijkt een dergelijke analyse nochtans aangewezen. Zowel voor de federale als de regionale beleidsmakers zouden dergelijke analyses inzichten kunnen bieden die zouden kunnen bijdragen aan een doelgerichtere aanpak van de energiearmoede.

³⁵In 2025 zal de CREG een volledig zicht hebben op de werkelijke kost van de uitbreiding van het sociaal tarief voor de BVT-klanten. Zie ook <https://www.creg.be/sites/default/files/assets/Publications/Reports/RA2661NL.pdf>

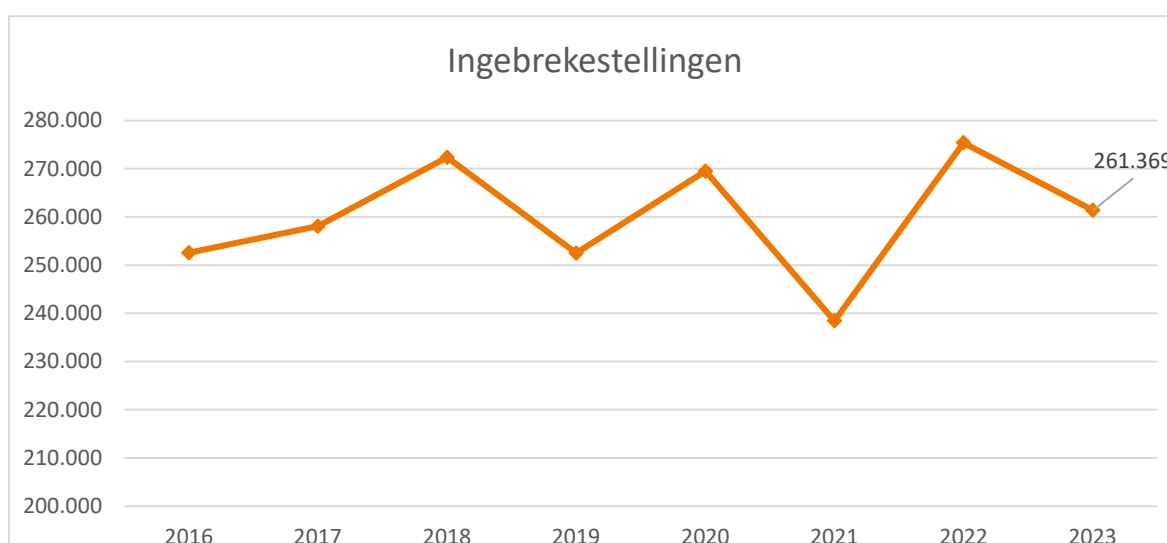
4 Statistieken energieleveranciers elektriciteit en aardgas

In dit hoofdstuk bespreken we de sociale statistieken die de commerciële leveranciers bezorgden.

4.1 Ingebrekestellingen

Een huishoudelijke afnemer die zijn factuur niet betaalt, krijgt een herinneringsbrief³⁶. Als hij ook hier geen gevolg aan geeft, ontvangt hij, zoals getoond in Figuur 1, een ingebrekestelling.

Voor deze ingebrekestelling worden aan niet-beschermde afnemers meestal kosten aangerekend, gaande van 0 euro (gratis) tot 20 euro³⁷. Voor beschermde afnemers is een ingebrekestelling gratis.

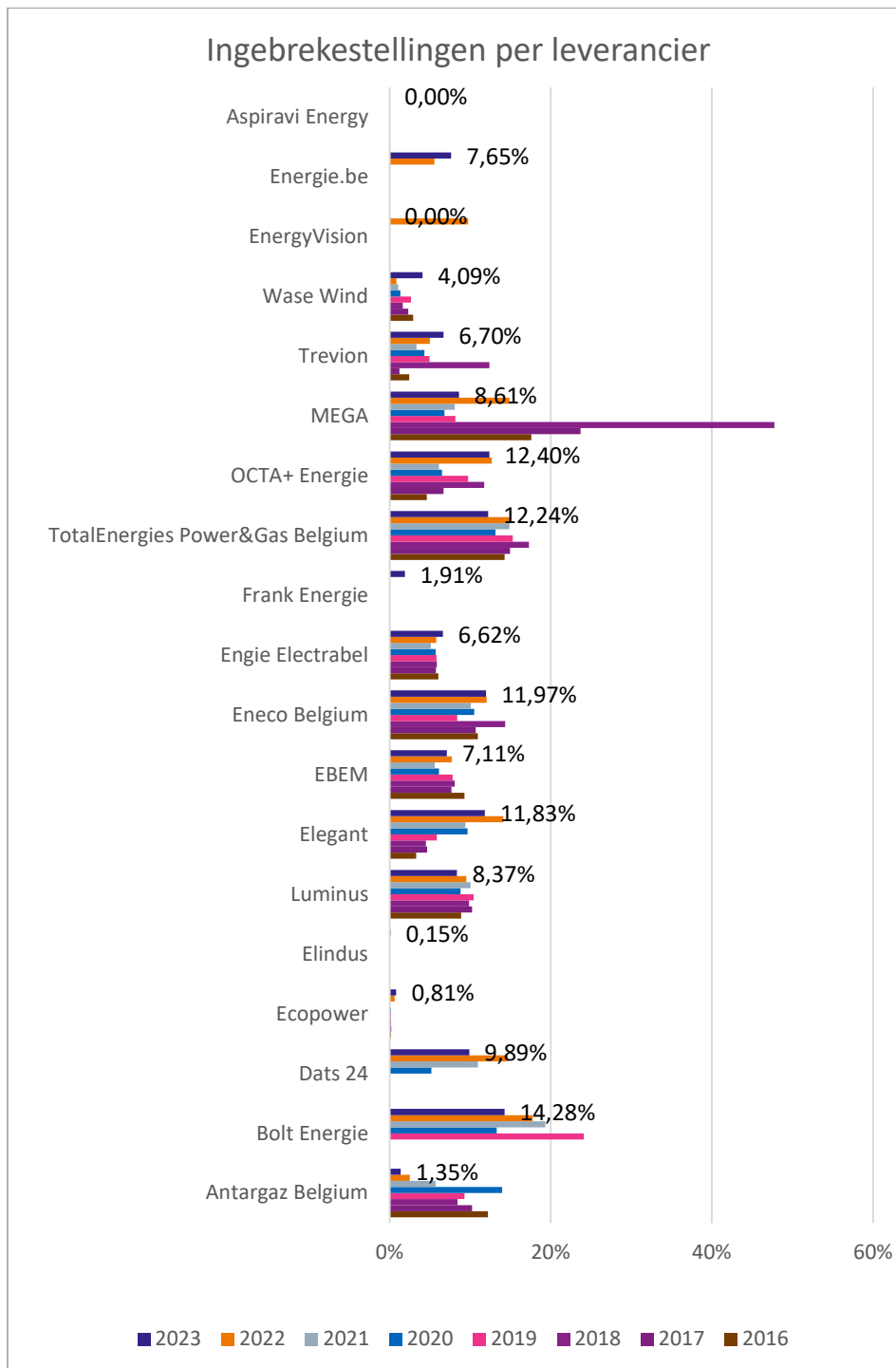


Figuur 9: Evolutie van het aantal huishoudelijke afnemers dat gedurende een kalenderjaar minstens één ingebrekestelling van de commerciële leverancier ontving

Figuur 9 toont dat **261.369** huishoudelijke afnemers in leveringsjaar 2023 minstens één ingebrekestelling ontvingen. Dat is een **daling ten opzichte van vorig jaar** toen 275.405 huishoudelijke afnemers een ingebrekestelling kregen. Dit aantal ligt nog wel duidelijk boven het cijfer van 2021 toen 238.479 huishoudelijke afnemers een ingebrekestelling kregen. **In relatieve termen kregen minder huishoudens een ingebrekestelling toegestuurd. In 2023 bedroeg dit percentage 8,92%** terwijl dit in 2022 nog 9,77% was. Het percentage van 2023 is wel iets hoger dan dat van 2021 toen dit 8,53% bedroeg.

³⁶ Sinds 1 september 2023 is de eerste herinnering die een leverancier naar een klant stuurt voor een onbetaalde factuur gratis indien de overeenkomst op of na 1 september 2023 werd afgesloten. Vanaf 1 december 2023 is de eerste betalingsherinnering gratis voor alle contracten. Er kunnen slechts drie gratis herinneringen per jaar worden verstuurd. Vanaf de vierde betalingsherinnering mag er wel een kost worden aangerekend die niet hoger mag zijn dan €7,5. Zie ook: <https://www.ejustice.just.fgov.be/eli/wet/2023/05/04/2023042228/staatsblad>

³⁷ Bron: V-test®, update april 2024



Figuur 10: Het aantal huishoudens dat minstens één ingebrekestelling kreeg per energieleverancier ten opzichte van het aantal unieke huishoudelijke afnemers dat beleverd wordt door deze leverancier

Uit Figuur 10 blijkt dat bij de meeste leveranciers het relatieve aantal ingebrekestellingen in 2023 is verminderd. Bij Wase Wind, Energie.be, Trevion en Engie Electrabel nam dit relatieve aantal toe. Hoewel de relatieve stijging bij Engie Electrabel beperkt is tot minder dan 1 procentpunt heeft die toename een aanzienlijke impact op het totale aantal ingebrekestellingen in 2023. Engie Electrabel stelt dat het in 2023 nog volop de nawerking van de energiecrisis zag met afrekeningen tegen de hoge prijzen van 2022 (zie verder onder 4.2). Ondanks de (lichte) dalingen ten opzichte van 2022 blijven de relatieve aantallen van Bolt Energie, Elegant, Octa+ Energie, Eneco Belgium en TotalEnergies Power & Gas Belgium eerder aan de hoge kant.

4.2 Afbetalingsplannen en uitstaande schulden

Wanneer de jaarlijkse eindafrekening onverwacht hoog is, kan de leverancier voorstellen om deze schuld af te betalen via een afbetalingsplan. Een hoge eindafrekening kan het gevolg zijn van een hoger verbruik dan voorheen, een koude winter of zoals sinds het najaar van 2021 het geval is een algemene prijsstijging en dit naar aanleiding van de energiecrisis en de inval van Rusland in Oekraïne. Ook een afrekening voor aardgas die enkel wintermaanden omvat, kan leiden tot een hoge uitstaande schuld. De voorschotten worden immers op jaarbasis berekend en volstaan niet voor de wintermaanden, zodat bij een eindafrekening snel veel bijbetaald moet worden. Pas bij de volgende eindafrekening zal de klant dan geld recupereren.

Heel wat gezinnen kregen in de loop van 2023 een afrekening waarin een deel van het verbruik tegen hoge (variabele) prijzen van 2022 werd afgerekend (cfr. hoofdstuk 3.2). Mogelijk waren nogal wat afnemers zich onvoldoende bewust van deze prijsstijgingen. Zo blijkt uit het meest recente activiteitenverslag dat de Federale Ombudsdienst voor energie in 2023 heel wat klachten kreeg over hernieuwingen van contracten. Klanten die jarenlang een vast tarief hadden werden in de loop van 2022 overgezet naar een variabel tarief (omdat het vast tarief niet langer werd aangeboden) en konden onvoldoende inschatten welke impact dit ging hebben op de energie-uitgaven³⁸. In een aantal gevallen verliep de communicatie over deze hernieuwing bovendien niet zoals wettelijk voorgeschreven³⁹. Op federaal en gewestelijk niveau werden initiatieven genomen zodat klanten meer inzicht krijgen op de gevolgen van het nieuwe contractvoorstel⁴⁰. Zoals aangehaald onder hoofdstuk 1.4 kan niet elk gezin zomaar voldoen aan een onverwachte uitgave van €1.300 of meer. Dit vormt voor 830.000 inwoners (12,3% van de Vlaamse bevolking) een probleem.

4.2.1 Opgestarte en lopende afbetalingsplannen

Figuur 11 toont hoeveel afbetalingsplannen er in een bepaald jaar lopende waren en hoeveel nieuwe afbetalingsplannen er in het desbetreffende jaar werden opgestart.

In 2023 waren er **216.613 afbetalingsplannen lopende**. Dat betekent dat er minstens één aflossing gebeurde in 2023. Dit aantal zit sinds 2021 in de lift. In 2022 waren er 166.318 afbetalingsplannen lopende en in 2021 waren dit er 141.455. De toename in 2023 in vergelijking met 2022 bedraagt 30%. Dit historisch hoge aantal illustreert dat de ongekende stijging van de energieprijzen in 2022 nog een significante impact had in 2023. Heel wat meer gezinnen kreeg

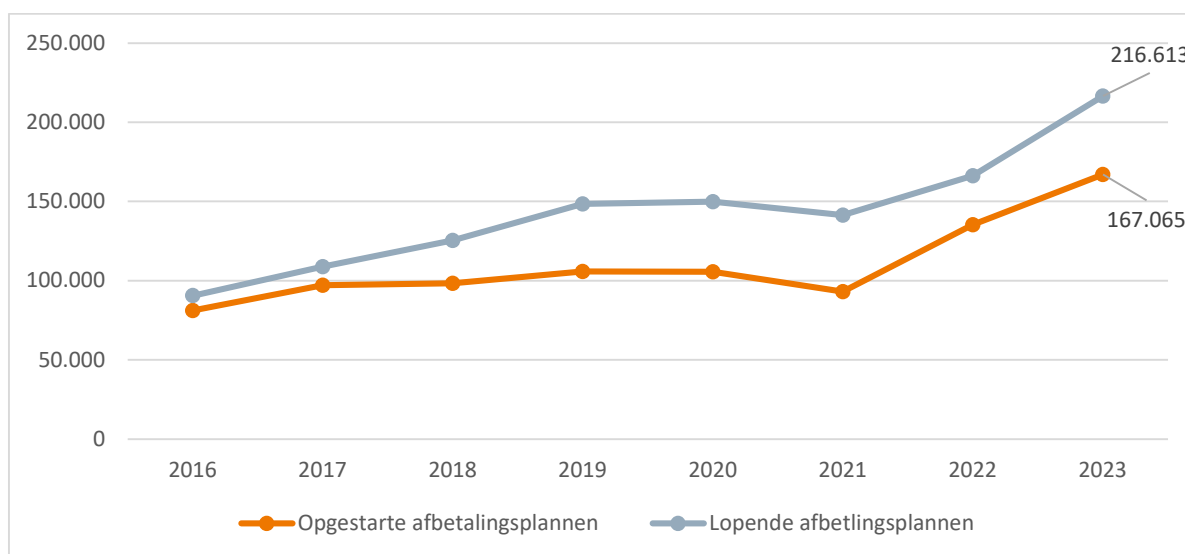
³⁸ Zie p. 83 en 84 van het activiteitenverslag 2023 Federale Ombudsdienst voor Energie

³⁹ Artikel 18bis, §2/2/1 en §2/2/2 Elektriciteitswet van 29 april 1999 en artikel 15/5bis, §11/2/1 en §11/2/2 Gaswet van 12 april 1965

⁴⁰ Wetsvoorstel tot wijziging van diverse bepalingen betreffende de energiefactuur van 29 november 2023 en artikel 15 van Verzamelbesluit energie X, goedgekeurd door de Vlaamse regering op 19 januari 2024.

daardoor met betaalproblemen te kampen. Het hoge aantal afbetalingsplannen wijst er tegelijkertijd op dat leveranciers het engagement uit het Coronacharter om vlot afbetalingsplannen toe te staan lijken na te komen.

Figuur 11 toont ook het aantal opgestarte afbetalingsplannen. Dit is het aantal afbetalingsplannen waarvoor in 2023 een eerste aflossing moest gebeuren. Ook hier zien we opnieuw een duidelijke toename: in 2022 werden 135.317 afbetalingsplannen opgestart, het hoogste aantal tot dan toe. **In 2023 steeg dit aantal verder met 23% naar 167.065.** Deze stijging tekende zich het sterkst af tijdens de eerste jaarhelft van 2023. Vermoedelijk werd in heel wat van de afrekeningen die tijdens deze periode werden opgemaakt een (groter) stuk verbruik van 2022 in rekening gebracht. Dit werd aangerekend aan de hoge en sterk schommelende (variabele) prijzen van dat jaar. In relatieve termen werd in 2023 voor 5,7% van de huishoudelijke afnemers een afbetalingsplan opgestart. In 2022 was dit voor 4,8% van de afnemers het geval.

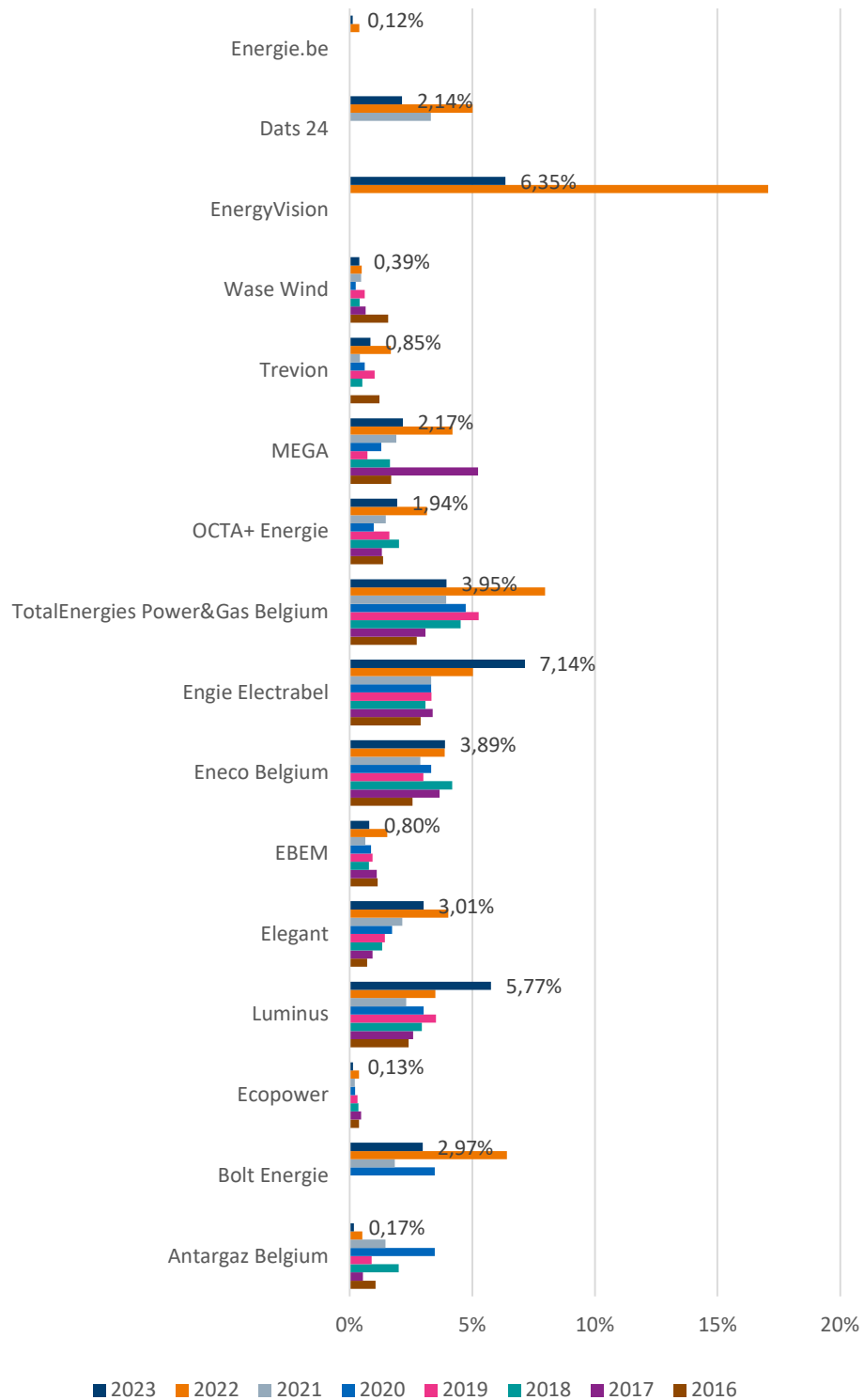


Figuur 11: Evolutie aantal opgestarte afbetalingsplannen bij commerciële leveranciers

Figuur 12 toont het aantal opgestarte afbetalingsplannen per energieleverancier, ten opzichte van het aantal unieke huishoudelijke klanten van de leverancier. Bij Engie Electrabel en Luminus zien we een toename van het aantal afbetalingsplannen. Engie Electrabel startte in 2023 28.725 afbetalingsplannen meer op dan in 2022 en komt zo aan een totaal van 91.635 opgestarte afbetalingsplannen in 2023. Vergeleken met 2022 startte Luminus 17.171 meer afbetalingsplannen op dan in 2022. Het totale aantal afbetalingsplannen dat deze leverancier in 2023 opstartte bedraagt zo 43.430. Opvallend is dat bij het merendeel van de leveranciers zich een daling van het relatieve aandeel opgestarte afbetalingsplannen aftekent waarbij de dalingen bij Trevion, Bolt Energie, Dats 24, Octa+ Energie, TotalEnergies Power & Gas Belgium en Mega het meest uitgesproken zijn⁴¹. Frank Energie, Elindus en Aspiravi Energy startten in 2023 geen afbetalingsplannen op.

⁴¹ De recent vergunde leverancier EnergyVision had in 2022 in verhouding tot het beperkte aantal klanten dat ze belevt een relatief hoog aantal opgestarte afbetalingsplannen. Dat aantal daalde in 2023. In absolute getallen gaat het bij deze leverancier om een zeer laag aantal afbetalingsplannen.

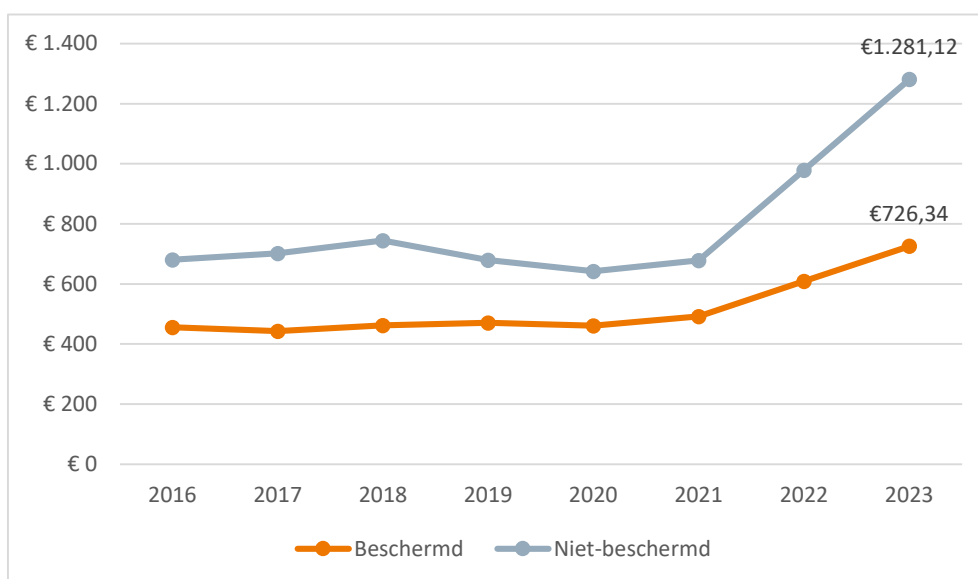
Opgestarte afbetalingsplannen per leverancier



Figuur 12: Aantal opgestarte afbetalingsplannen per energieleverancier ten opzichte van aantal unieke huishoudelijke afnemers dat beleverd wordt door deze leverancier

4.2.2 Gemiddelde uitstaande schuld, gemiddeld maandelijks afbetalingsbedrag en de gemiddelde looptijd

De gemiddelde schuld die uitstond op het moment dat het afbetalingsplan werd afgesloten, was in 2023 **€1.189,48**. We herinneren eraan dat voor 12,3 procent van de Vlaamse gezinnen een uitgave van €1.300 of meer een probleem vormt wanneer deze onverwacht komt. **Vergeleken met vorig jaar steeg de gemiddelde schuld met 31%**. In 2022 bedroeg dit gemiddelde nog €907,73. De stijging in 2023 is minder fors dan in 2022. Toen nam de gemiddelde schuld met 42% toe ten opzichte van 2021. Het gemiddelde bedrag van de uitstaande schuld was evenwel nog nooit hoger. Ook dit is een rechtstreeks gevolg van de gestegen energieprijzen vanaf het najaar van 2021 waardoor heel wat gezinnen in de loop van 2023 een afrekening kregen voor verbruik (gedeeltelijk) tegen de hoge tarieven van 2022. De stijging van de energieprijzen en van de gemiddelde uitstaande schuld liet zich het sterkst voelen bij niet-beschermd afnemers. Die steeg van €678,53 in 2021 naar €978,75 in 2022 tot €1.281,12 in 2023. Dat zijn stijgingen van respectievelijk 44% en 31%. Voor beschermd afnemers steeg de gemiddelde uitstaande schuld van €492,54 in 2021 naar €609,53 in 2022 tot €726,34 in 2023. Dat zijn stijgingen van respectievelijk 23% en 19%. De plafonnering van de berekening van de sociale maximumprijs verklaart de verschillen tussen deze stijgingen.



Figuur 13: Evolutie gemiddelde uitstaande schuld

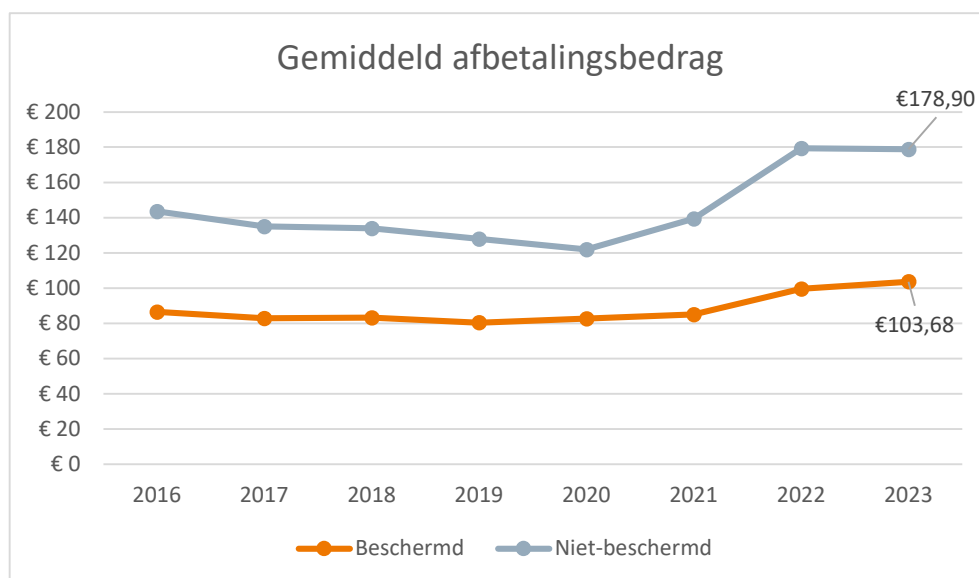
Het **gemiddelde afbetalingsbedrag per maand** van de in 2023 opgestarte afbetalingsplannen was **€166,47**. Vorig jaar bedroeg dit gemiddelde €164,06. De **stijging** in 2023 ten opzichte van vorig jaar is dus eerder **beperkt tot 1,4%**. Hieruit volgt dat dat de gemiddelde looptijd van de opgestarte afbetalingsplannen verder toenam. In 2021 bedroeg die gemiddelde looptijd 6,3

maanden. Vorig jaar was dit 7,3 maanden. In 2023 steeg dit verder tot **7,6 maanden**. Onderstaande Tabel 3 toont de gegevens van de laatste jaren.

Jaar	Gemiddelde uitstaande schuld	Gemiddeld maandelijks afbetalingsbedrag	Gemiddelde looptijd (in maanden)
2016	€672,05	€136,99	5,9
2017	€691,48	€130,67	6,1
2018	€713,97	€128,39	6,3
2019	€652,25	€121,45	6,5
2020	€624,52	€117,96	6,5
2021	€637,15	€127,31	6,3
2022	€907,73	€164,06	7,3
2023	€1.189,48	€166,47	7,6

Tabel 3: Evolutie van de gemiddelde uitstaande schuld, het gemiddeld maandelijks afbetalingsbedrag en de gemiddelde looptijd voor de opgestarte afbetalingsplannen in het desbetreffende jaar

Uit figuur 14 blijkt dat het gemiddeld maandelijks afbetalingsbedrag enkel bij beschermde afnemers licht toenam. Bij niet-beschermde afnemers zakte het gemiddeld maandelijks afbetalingsbedrag licht van €179,42 naar €178,90. Uit de maandelijkse rapportering van de leveranciers over de sociale statistieken leiden we af dat het gemiddelde maandelijks afbetalingsbedrag van niet-beschermde afnemers vooral tijdens de eerste jaarhelft steeg. Vanaf de tweede helft van 2023 zien we een dalende trend. Dat het gemiddeld maandelijks te betalen bedrag quasi stagneert, ondanks de significante stijging van de uitstaande schuld, wijst erop dat leveranciers zich flexibel opstelden om de afbetalingsplannen haalbaar te houden.

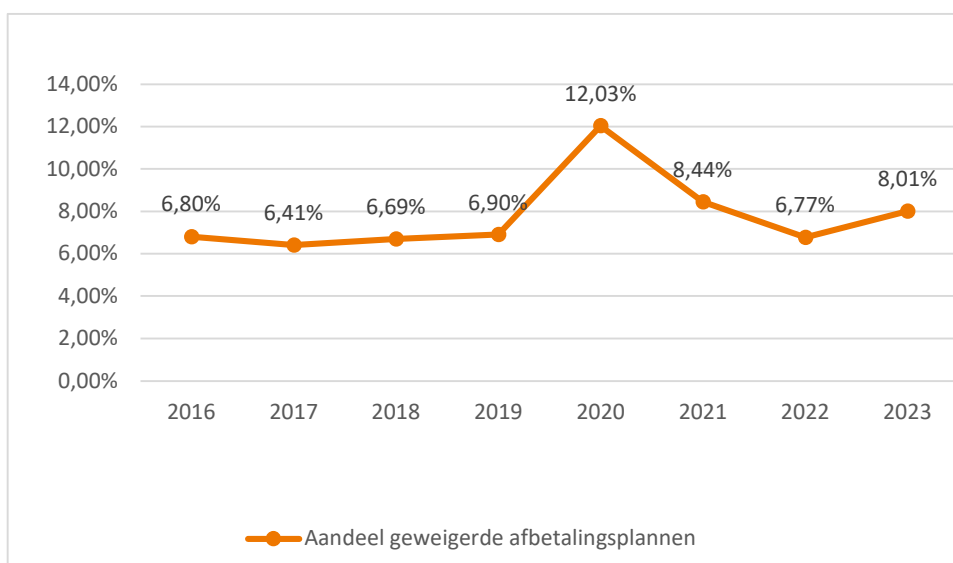


Figuur 14: Evolutie gemiddeld maandelijks afbetalingsbedrag

4.2.3 Geweigerde afbetalingsplannen

De leverancier kan een aanvraag voor een afbetalingsplan weigeren. In 2023 werden **13.385 afbetalingsplannen geweigerd**. Dit aantal is hoger dan het recordaantal van 2020 toen er 12.718 afbetalingsplannen werden geweigerd. In 2022 waren dat er 9.159.

De ratio geweigerde afbetalingsplannen ten opzichte van het aantal opgestarte afbetalingsplannen stijgt ten opzichte van 2022 tot 8,01%. Dit ligt ruim onder de ratio van 2020 die toen 12,03% bedroeg.



Figuur 15: Aantal geweigerde afbetalingsplannen

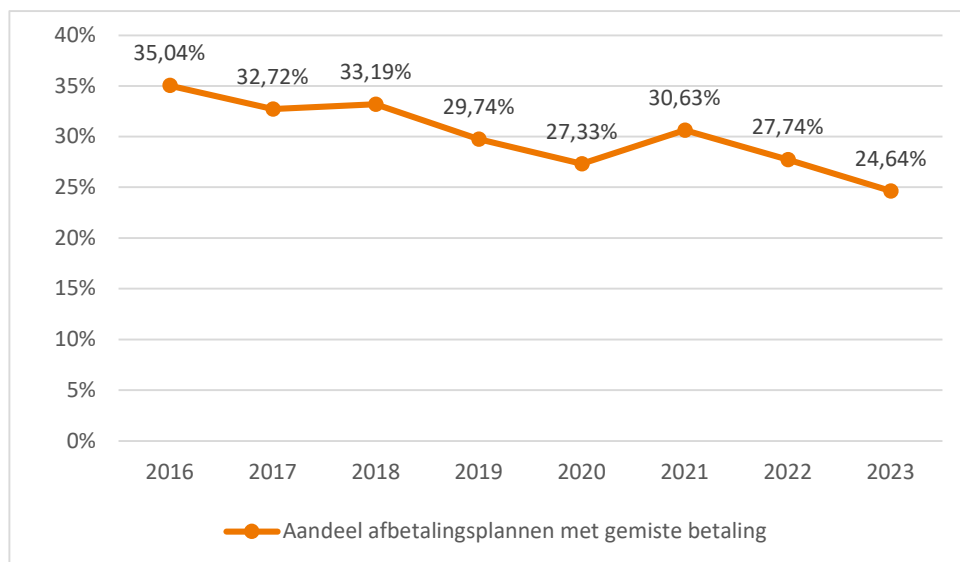
In 2022 rapporteerden 8 leveranciers dat ze een afbetalingsplan hadden geweigerd. In 2023 waren dit er 5. Opvallend is dat het aantal geweigerde afbetalingsplannen bij MEGA bijna halveert in vergelijking met 2022 (-39%). Bij Engie Electrabel noteren we een stijging van het aantal geweigerde afbetalingsplannen met 68%. Bepaalde leveranciers geven aan dat ze nooit of heel zelden afbetalingsplannen weigeren, mits de klant akkoord gaat met de voorwaarden die de leverancier voorstelt. Deze gestelde voorwaarden kunnen een wettelijk vastgelegde interest of een administratieve kost zijn. In de V-test[®] rapporteren de leveranciers of er een administratieve kost betaald moet worden bij het opstarten van een afbetalingsplan. Alle leveranciers geven in de V-test[®] aan dat er geen kost wordt aangerekend voor een afbetalingsplan. Enkel Dats 24 geeft aan dat er een éénmalige, administratieve kost van €30 wordt aangerekend vanaf het tweede afbetalingsplan⁴². Daarnaast geven sommige leveranciers aan dat de klant zelf via de online klantzone de nodige verrichtingen kan doen om een afbetalingsplan op te starten.

4.2.4 Aantal niet-nageleefde afbetalingsplannen

Leveranciers rapporteren het aantal afbetalingsplannen waarvoor een betaling niet of te laat gebeurde. De leverancier bepaalt zelf wanneer een betaling als 'te laat' wordt gecategoriseerd. De verschillende verwerkingstijd van banktransacties kan daarbij een invloed hebben.

⁴² Bron: V-test[®], update april 2024

Van alle 216.613 afbetalingsplannen met een afbetaling in 2023, waren er **53.363** of **24,64%** waarvoor **minstens één afbetaling niet of te laat betaald** werd. In 2022 bedroeg dit aandeel 27,74% en in 2021 was dit 30,63%. Het aandeel afbetalingsplannen dat niet wordt nagekomen daalt dus. Dit wijst erop dat er meer haalbare afbetalingsplannen werden afgesloten. Waar er in 2021 nog 2/3^{de} van de afbetalingsplannen correct werd nageleefd steeg dit aandeel in 2023 tot meer dan drie kwart.



Figuur 16: Afbetalingsplannen waarvan minstens 1 betaling werd gemist

Om de evolutie van de succesratio in de juiste context te plaatsen moet rekening worden gehouden met de praktijk die bepaalde leveranciers hanteren. Zo annuleren sommige leveranciers een afbetalingsplan onmiddellijk als een klant een betaling mist. In overleg met de klant kan dan wel meteen een nieuw betalingsplan worden opgestart. Deze handelswijze kan leiden tot een toename van het aantal opgestarte (en lopende) afbetalingsplannen en kan zodoende ook de succesratio van de afbetalingsplannen beïnvloeden.

Ondanks deze praktijk en de verschillende interpretaties van een 'te late' betaling, geeft deze statistiek wel een indicatie van de haalbaarheid van de afbetalingsplannen voor de klant.

4.2.5 Doorverwijzingen naar het OCMW of erkende instelling voor schuldbemiddeling

Indien de klant ervoor kiest om een afbetalingsplan af te sluiten via het OCMW of een erkende instelling voor schuldbemiddeling, is de energieleverancier verplicht om het dossier door te sturen naar het OCMW of een instelling voor schuldbemiddeling. In de sociale statistieken wordt ook aan elke leverancier gevraagd hoeveel dossiers op vraag van de klant in het desbetreffende leveringsjaar doorgestuurd werden.

Vijf leveranciers rapporteerden voor 2023 dat ze op verzoek van de klant **6.505 dossiers** doorstuurden naar het **OCMW**. Acht leveranciers stuurden **4.112 dossiers** door naar een **erkende instelling voor schuldbemiddeling**. In 2022 waren dit er nog respectievelijk 5.097 en 5.206. In 2021 waren er 1.379 dossiers doorgestuurd naar het OCMW, en 2.435 naar een erkende instelling voor schuldbemiddeling.

Bij de evolutie van deze statistiek maken we een aantal kanttekeningen:

- Verschillende leveranciers gaven in het verleden aan dat ze informatie over het doorsturen naar OCMW of erkende schuldbemiddelingsinstelling (nog) niet (konden) registreren (hoewel het volgens artikel 5.7.1. van het Energiebesluit wel een wettelijke verplichting is). De stijging ten opzichte van de voorgaande jaren is dus deels toe te schrijven aan leveranciers die vroeger niets rapporteerden voor deze statistiek en daar recent mee startten;
- In de sociale rapporten over 2021 en 2022 lagen de aantallen dossiers die werden doorgestuurd naar het OCMW veel hoger⁴³ maar dit was het gevolg van een fout in de rapportering van Mega, zo blijkt uit recente toelichting door deze leverancier. Mega zou deze indicator in het verleden te ruim hebben geïnterpreteerd waardoor de gerapporteerde aantallen voor 2021 en 2022 verkeerd waren. Volgens Mega zou het zeer zelden voorvallen dat op vraag van de klant een dossier naar het OCMW wordt doorgestuurd. Voor 2023 rapporteerde Mega geen dossiers;
- Sommige leveranciers werken met het platform 'JustRestart'⁴⁴ waardoor zij direct geïnformeerd zijn als een afnemer in schuldbemiddeling zit. Er is dan geen noodzaak om te wachten op het verzoek van de klant om een dossier door te sturen naar een erkende instelling voor schuldbemiddeling.

4.2.6 Doorverwijzingen naar professionele invorderingsbureaus

Met de wijziging van het Energiebesluit die op 1 juli 2022 in werking trad, werd het voor leveranciers verplicht om ook jaarlijks te rapporteren over het aantal dossiers dat ze wegens wanbetaling doorgaven aan een professioneel invorderingsbureau. Het gaat om alle invorderingen, zowel bij actieve als bij voormalige klanten. Onder 'professioneel invorderingsbureau' wordt elke onderneming begrepen die ingeschreven werd op de lijst van de FOD economie⁴⁵ en zo erkend werd om consumentenschulden in te mogen vorderen. Op deze lijst staan geen gerechtsdeurwaarders of advocaten.

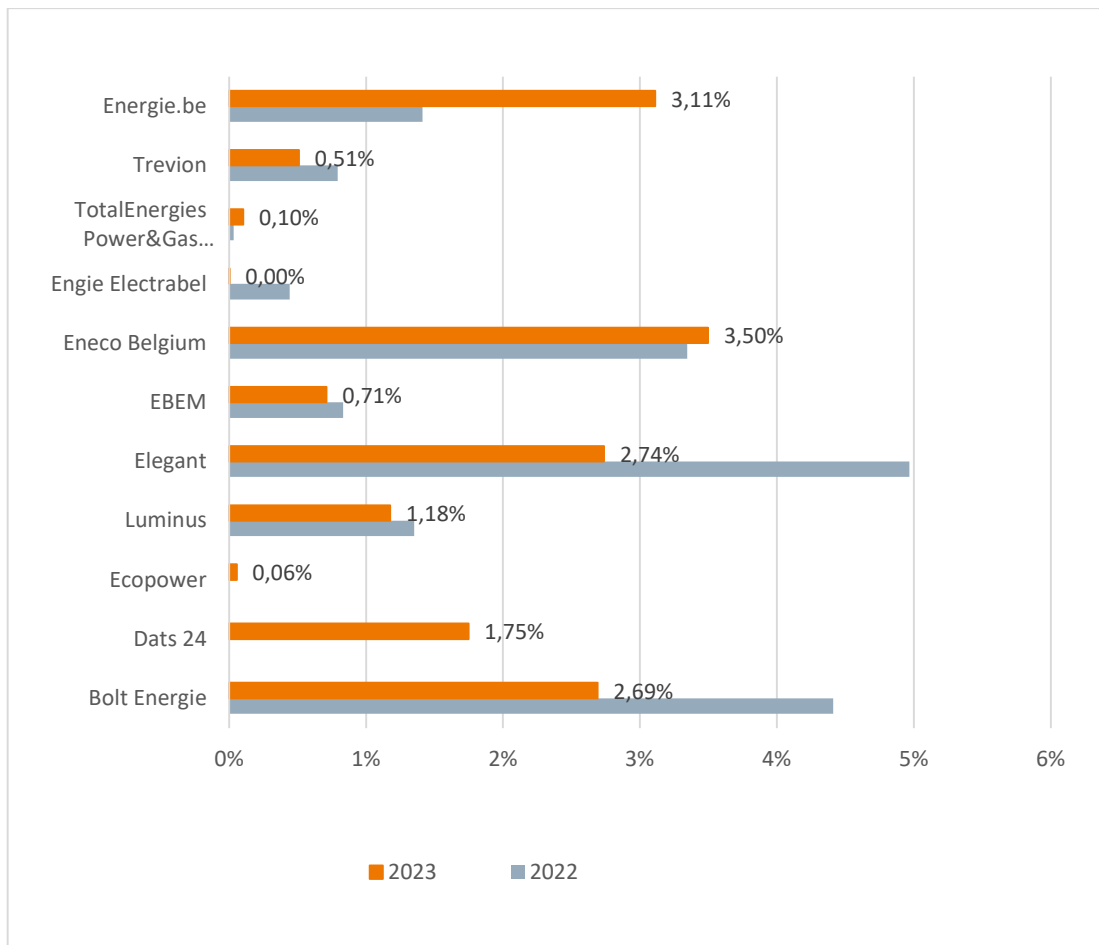
In 2023 stuurden 11 leveranciers **28.361 dossiers** door naar een professioneel invorderingsbureau. Dat is 13% van alle afbetalingsplannen die in 2023 liepen. Vorig jaar bedroeg dit aandeel nog 19%. Toen werden er 34.305 dossiers doorgestuurd. Eneco Belgium (14.381), Luminus (8.857), Energie.be (1.147) en Elegant (2.723) zijn de leveranciers die in absolute termen de meeste dossiers naar een professioneel invorderingsbureau doorstuurden. Opvallend is de daling van het aantal dossiers dat Engie Electrabel doorstuurde. Waar ze in 2022 nog 5.529 dossiers rapporteerden waren dit er voor 2023 slechts 52. Engie Electrabel werkt voor invordering samen met ondernemingen die niet op de lijst van de FOD Economie staan, zoals gerechtsdeurwaarders en advocaten. Dossiers die ze doorsturen naar deze anderen rapporteren ze niet. Uit de toelichting bij de rapportering blijkt dat nog leveranciers beroep doen op andere ondernemingen dan de invorderingsbureaus die op de lijst van de FOD Economie staan vermeld.

In verhouding tot het aantal klanten sturen Eneco Belgium (3,5%), Energie.be (3,11%), Elegant (2,74%) en Bolt Energie (2,69%) het meeste dossiers door naar een professioneel invorderingsbureau.

⁴³ Mega had voor 2022 nog gerapporteerd dat het 17.207 dossiers had doorgestuurd naar het OCMW. In 2021 zouden dit er 7.836 zijn geweest.

⁴⁴ <https://justrestart.just.fgov.be/RegCol>

⁴⁵ <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Publications/files/Lijst-schuldinvorderaars.pdf>

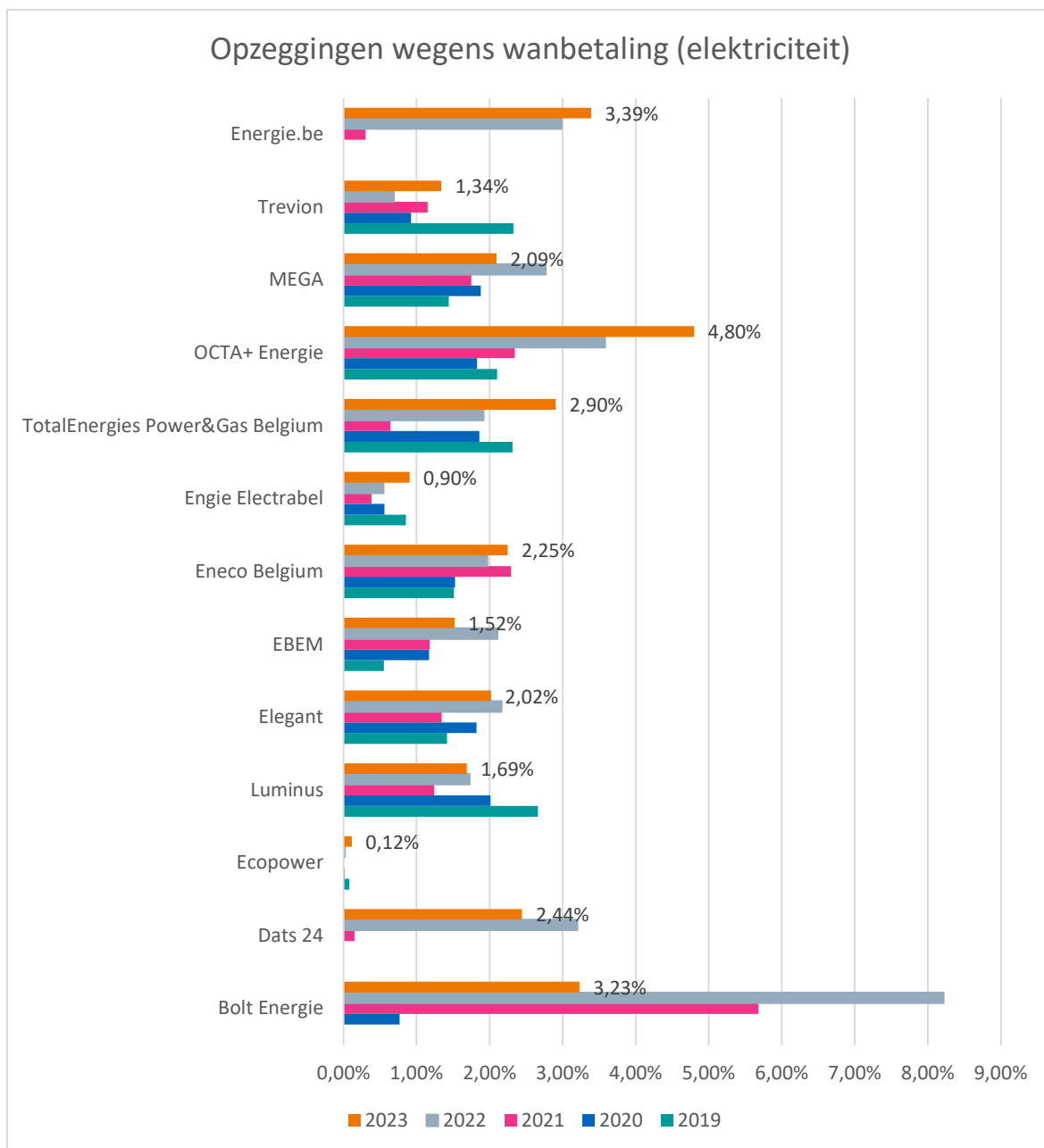


Figuur 17: Aantal dossiers doorgestuurd naar een professioneel invorderingsbureau per energieleverancier ten opzichte van aantal unieke huishoudelijke afnemers dat beleverd wordt door deze leverancier

4.3 Opzeggingen leveringscontract elektriciteit en aardgas

Wanneer een afnemer geen gevolg geeft aan een ingebrekestelling, er geen afbetalingsplan wordt afgesproken of het afgesproken afbetalingsplan niet correct wordt nageleefd, kan de leverancier, mits het respecteren van de wettelijk vastgelegde termijnen, het contract van de klant opzeggen. Zoals hierboven aangegeven is de opzegtermijn voor commerciële energieleveranciers sinds 1 juli 2022 45 dagen.

De leveranciers rapporteren over het aantal contracten dat ze wegens wanbetaling opzegden in 2023. Figuur 18 toont de evolutie van het aantal elektriciteitscontracten dat de leverancier opzegde wegens wanbetaling in verhouding tot het aantal toegangspunten elektriciteit dat die leverancier beleverd.



Figuur 18: Aantal opzeggingen van elektriciteitscontracten wegens wanbetaling per energieleverancier ten opzichte van aantal toegangspunten elektriciteit dat beleverd wordt door deze leverancier

Bij een deel van de leveranciers zien we een relatieve daling van dit percentage ten opzichte van 2022. Bij Energie.be, Total Energies Power&Gas Belgium, Ecopower, Trevion, Eneco Belgium, Octa+ Energie en Engie Electrabel zien we een stijging van dit aandeel. In absolute aantallen is de stijging bij Engie Electrabel het meest markant. Waar deze leverancier in 2022 nog 6.261 elektriciteitscontracten opzegde wegens wanbetaling waren dit er 10.499 in 2023. Deze toename heeft een significante impact op het totale aantal opgezegde contracten. Aspiravi Energy, Frank Energie, Antargaz Belgium en Wase Wind zegden in 2023 geen contracten wegens wanbetaling op. Bij aardgas zien we gelijkaardige trends.

Afnemers die geen oplossing vinden met hun leverancier, en waar de opzegging dus niet geannuleerd wordt, kunnen nog altijd binnen de commerciële markt blijven door een contract te sluiten met een andere leverancier. Indien ze geen andere commerciële leverancier vinden of dit niet tijdig in orde brengen, komen ze terecht bij de distributienetbeheerder. In volgend hoofdstuk, onder titel 5.1.2, gaan we dieper in op de evolutie van de klanten die wegens wanbetaling bij de distributienetbeheerder terechtkwamen zoals ze door de netbeheerder worden gerapporteerd.

5 Statistieken distributienetbeheerders

Wanneer het contract van een huishoudelijke afnemer definitief opgezegd wordt door zijn commerciële leverancier (ook 'drop' genoemd) en hij binnen de termijn van 45 dagen geen oplossing meer vindt met zijn huidige leverancier en geen contract kan sluiten met een nieuwe commerciële leverancier komt deze afnemer bij de distributienetbeheerder terecht. De distributienetbeheerder fungeert dan als sociale leverancier. Ook de distributienetbeheerder of sociale leverancier rapporteert jaarlijks voor 31 maart cijfergegevens over de sociale openbaredienstverplichtingen.

Niet-beschermde huishoudelijke afnemers worden beleverd aan het standaardtarief bij de distributienetbeheerder. Beschermde afnemers worden verder beleverd aan de sociale maximumprijs.

Figuren 6 en 7 tonen dat het standaardtarief voor elektriciteit en aardgas bij de distributienetbeheerder tijdens de eerste jaarhelft van 2023 een stuk hoger was dan de prijzen in de commerciële markt. Zo bedroeg de jaarlijkse kost tegen het standaardtarief voor een gemiddeld elektriciteitsverbruik in het eerste kwartaal van 2023 €2.033,77 terwijl de jaarlijkse kost voor eenzelfde verbruik tegen een gemiddelde commerciële prijs in die periode op €1.413,68 werd geschat. Voor aardgas was het verschil op hetzelfde moment nog meer uitgesproken met een jaarlijkse kost van €3.123,76 tegen het standaardtarief en een geschatte jaarlijkse kost van €2.450,93 aan een gemiddelde commerciële prijs. Dit zorgde ervoor dat klanten bij de sociale leverancier op dat moment een financiële incentive hadden om terug te keren naar de commerciële markt. Beschermde klanten hebben die financiële incentive om terug te keren niet. Zij betalen altijd de sociale maximumprijs, ongeacht door welke leverancier ze beleverd worden.

5.1 Levering door de distributienetbeheerder

5.1.1 Sociale leverancier

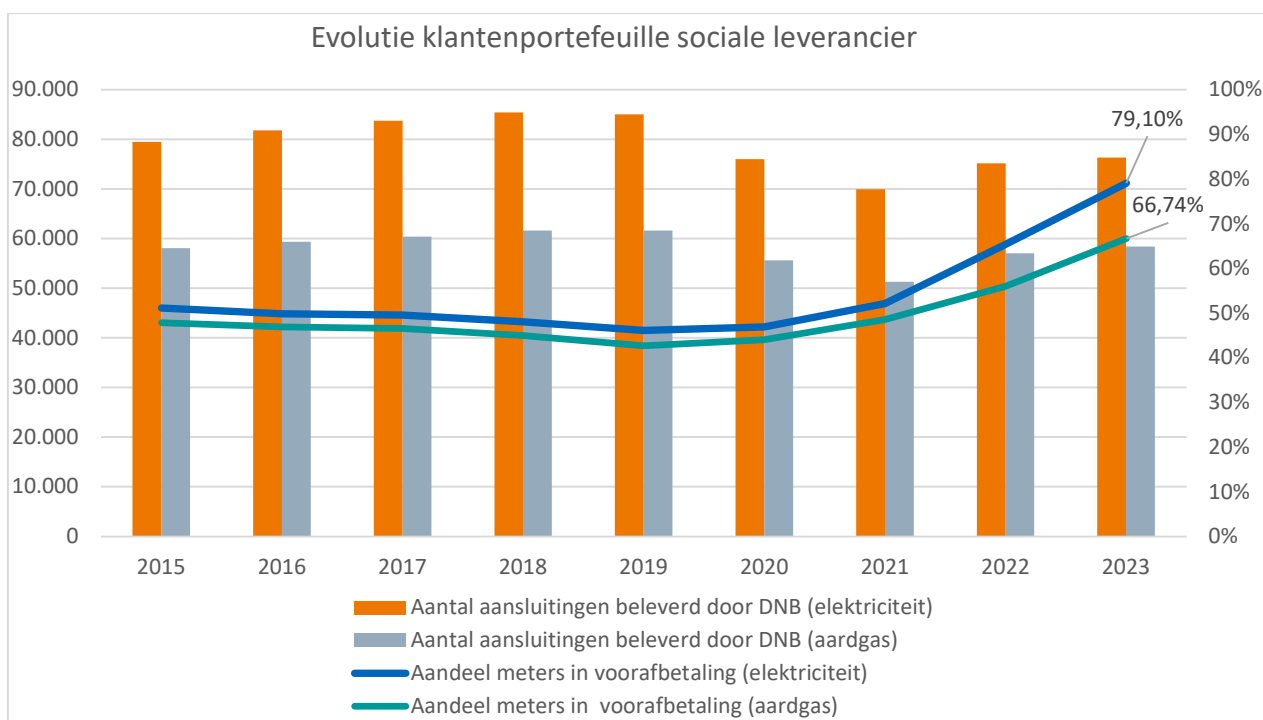
In totaal waren op 31 december 2023 **2.943.406 toegangspunten voor elektriciteit** en **2.054.041 toegangspunten voor aardgas** geregistreerd als huishoudelijke toegangspunten in het toegangsregister. Hiervan werden op diezelfde datum respectievelijk **76.326 afnemers voor elektriciteit** en **58.365 afnemers voor aardgas beleverd** door de **distributienetbeheerder als sociale leverancier**.

In totaal leverde de netbeheerder op het einde van 2023 aan ongeveer 81.000 unieke gezinnen elektriciteit en/of aardgas.

Voor **elektriciteit** werden 60.373 of **79,1%** van die afnemers beleverd via een (digitale) **meter met geactiveerde voorafbetalingsfunctie**. Voor elektriciteit had eind 2021 52% van de klanten bij de distributienetbeheerder een meter met geactiveerde voorafbetalingsfunctie. Op het einde van 2022 bedroeg dit aandeel 66%. Voor **aardgas** zien we een minder uitgesproken stijging van 48% eind 2021 naar 56% op het einde van 2022 en **66,74%** op het einde van 2023.

Bij de evolutie van het aantal meters met geactiveerde voorafbetalingsfunctie moet enige duiding worden gegeven. In het verleden installeerde de distributienetbeheerder een budgetmeter wanneer een afnemer facturen niet betaalde. Dit was een toestel dat werd aangesloten op de analoge meter en waarmee de afnemer het verbruik vooraf kon betalen. Met de uitrol van de digitale meter werd ervoor geopteerd om niet langer dergelijke klassieke budgetmeters te plaatsen maar meteen een digitale meter te installeren. De netbeheerder kan in deze digitale meters vanop afstand een voorafbetalingsfunctie activeren in geval de afnemer zou nalaten facturen te betalen. Vanaf 1 januari 2023 zijn de klassieke budgetmeters niet meer in gebruik. Alle klanten die via de voorafbetalingsfunctie hun verbruik betalen hebben dus een digitale meter. Het aandeel afnemers met een analoge meter zal steeds verder afnemen aangezien Fluvius bij elke afnemer van elektriciteit, die wegens wanbetaling wordt gedropt, meteen een digitale meter installeert en de voorafbetalingsfunctie activeert tenzij dit om technische of sociale redenen niet wenselijk of mogelijk is. In dat geval betaalt de klant het verbruik via voorschotfacturen.

Het activeren van de voorafbetalingsfunctie was tot vóór 1 juli 2022 pas mogelijk wanneer de afnemer schulden had gemaakt bij de distributienetbeheerder. Tot vóór deze datum werd er voor elektriciteit nog met voorschotfacturen gewerkt. Sinds 1 juli 2022 wordt voor elektriciteit meteen de voorafbetalingsfunctie geactiveerd. Bij aardgas wordt wel nog eerst gewerkt met voorschotfacturen, maar in het geval van wanbetaling werd de periode tussen de ingebrekestelling en het inschakelen van de voorafbetalingsfunctie ingekort van 60 naar 20 kalenderdagen (cfr. hoofdstuk 2.2). Dat het aandeel meters in voorafbetaling voor aardgas minder snel stijgt is dus een gevolg van de keuze om voor afnemers van aardgas die wegens wanbetaling worden gedropt niet meteen de voorafbetalingsfunctie te activeren.

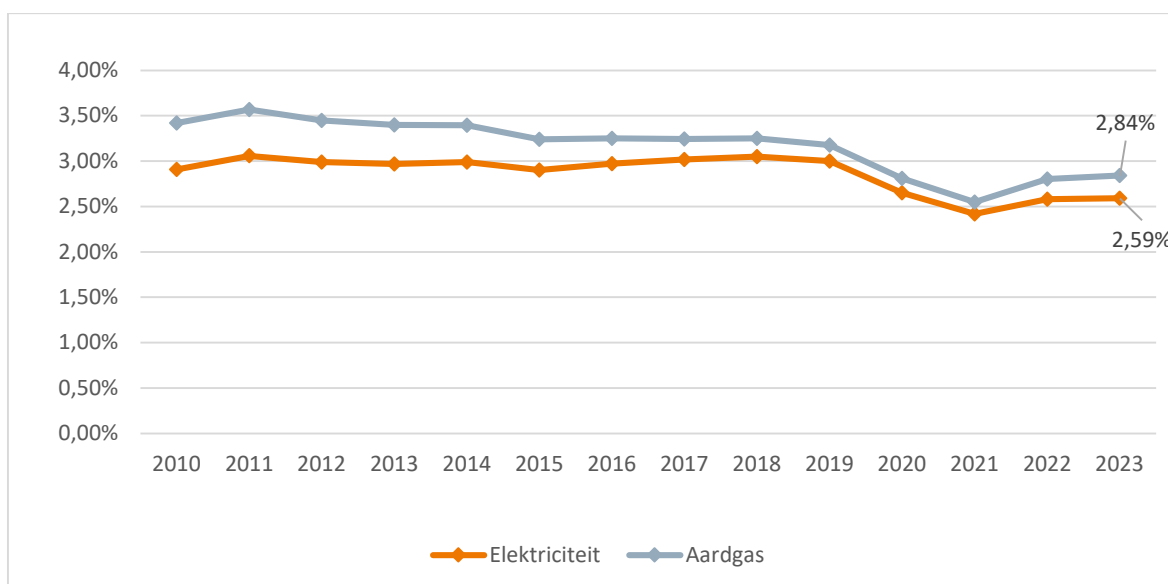


Figuur 19: evolutie klantenportefeuille sociale leverancier

De evolutie van het klantenbestand van Fluvius als sociale leverancier en het aantal digitale meters met geactiveerde voorafbetalingsfunctie wordt maandelijks geüpdatet in een [dashboard](#)⁴⁶ op de VREG-website.

Sommige gezinnen hebben meer dan 1 meter met voorafbetalingsfunctie voor elektriciteit, bijvoorbeeld omdat ze een aparte meter voor hun verwarming op elektriciteit hebben waarvoor ook een meter met voorafbetalingsfunctie wordt geplaatst. Het aantal gezinnen dat elektriciteit afneemt via een digitale meter met voorafbetalingsfunctie is daarom lager dan het totaal aantal actieve digitale meters. 58.344 huishoudelijke afnemers nemen elektriciteit af via een meter met voorafbetalingsfunctie, ofwel 1,98% van alle huishoudelijke aansluitingen. Vorig jaar waren dat er 47.583 of 1,63% van de huishoudelijke aansluitingen.

⁴⁶ https://dashboard.vreg.be/report/DMR_SODV%20DNB.html



Figuur 20: Evolutie van het % huishoudelijke afnemers beleverd door de DNB

Figuur 20 toont de evolutie van het aantal huishoudelijke afnemers beleverd door de distributienetbeheerder de laatste jaren. 2,59% van de huishoudelijke toegangspunten voor elektriciteit en 2,84% van de huishoudelijke toegangspunten voor aardgas werden beleverd door de sociale leverancier. Het gaat om een lichte stijging ten opzichte van 2022. In 2021 lagen deze aandelen nog historisch laag. In 2020 was het aandeel voor elektriciteit met 2,65% hoger dan dat van 2023. Het aandeel voor aardgas lag toen met 2,81% iets lager dan het aandeel van 2023.

Vaak volgen de aandelen voor elektriciteit en voor aardgas een gelijkaardige trend en volgen ze de economische conjunctuur⁴⁷ en/of de energieprijzen.

In 2019 stopte de groei van het aandeel huishoudelijke afnemers bij de sociale leverancier. De daling was grotendeels een gevolg van de algemene verbetering van de economische conjunctuur. In 2020 en 2021 zijn die cijfers sterk gedaald. Dit was toen voornamelijk een gevolg van de lage energieprijzen en verschillende maatregelen die de federale en de Vlaamse overheid namen om de schokken van de coronacrisis op te vangen voor huishoudelijke gezinnen. In 2022 verzwakte de groei van het Belgische BBP geleidelijk kwartaal na kwartaal, met een groei op jaarbasis die zakte van 5,3% in het eerste kwartaal tot 1,4% in het vierde kwartaal. Waar de groei van het BBP op jaarbasis in 2022 nog 3% was, bleef de groei van het Belgische BBP in 2023 beperkt tot 1,5 % en dit o.a. als gevolg van de hoge inflatie en de economische gevolgen van de oorlog in Oekraïne.

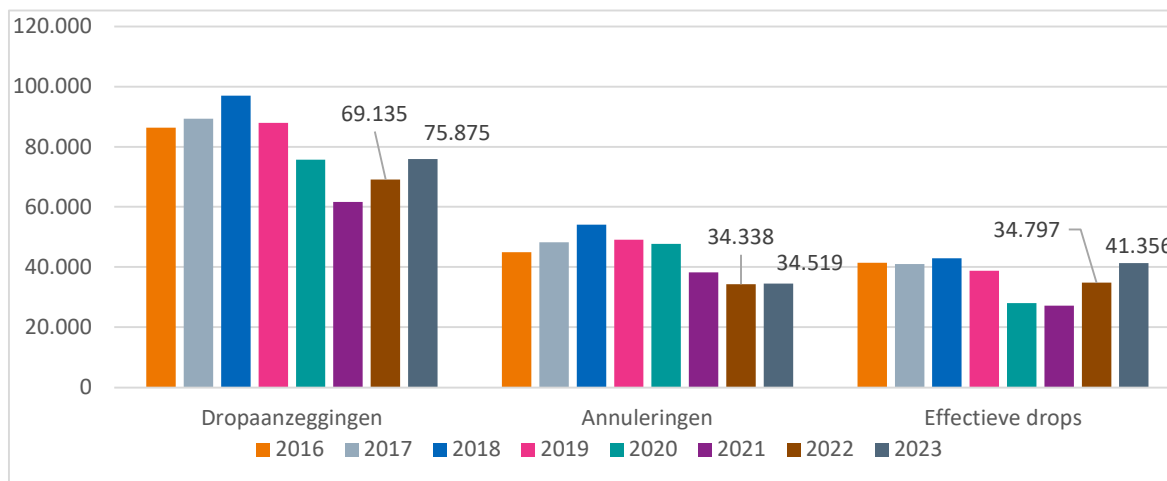
De klantenportefeuille kende in 2023 een stabiele evolutie, ondanks de ongekend hoge energieprijzen in 2022. Het klantenaandeel van de sociale leverancier blijft nog steeds duidelijk onder de aandelen tijdens de periode tussen 2010 en 2019.

⁴⁷ https://financien.belgium.be/nl/Statistieken_en_analysen/statistische-cijfers/macro-economische-variabelen-conjunctuurindicatoren-en

5.1.2 Opzeggingen bij leveranciers zoals gerapporteerd door de netbeheerder

5.1.2.1 Elektriciteit

Figuur 21 toont de evolutie van het aantal elektriciteitscontracten dat door de leveranciers wegens wanbetaling werd opgezegd, zoals deze op basis van het berichtenverkeer door de distributienetbeheerders werden gerapporteerd.



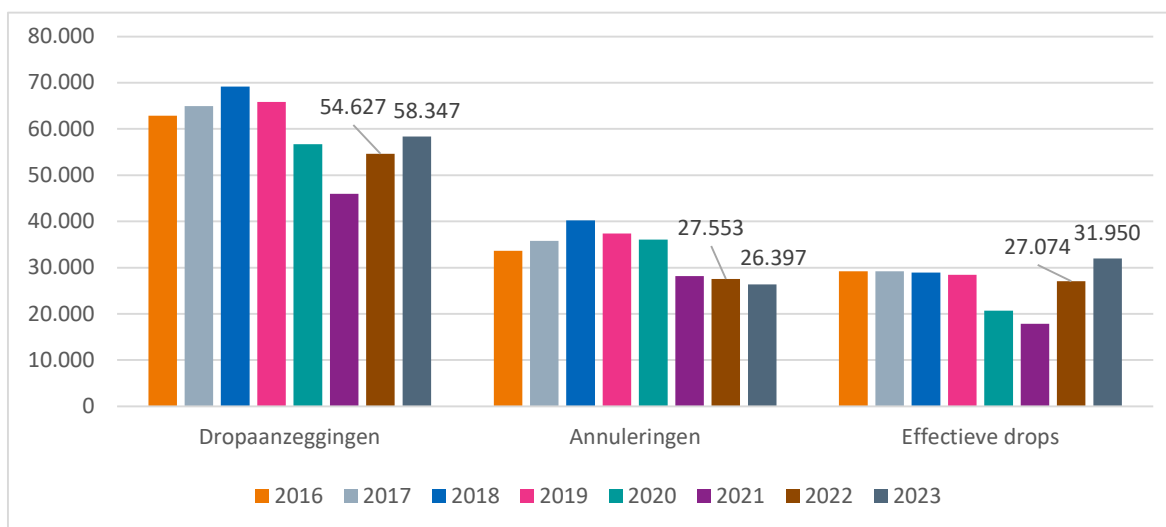
Figuur 21: Opzeggingen wegens wanbetaling zoals gerapporteerd door de netbeheerder (elektriciteit)

In 2023 waren er **75.875 dropanzeggingen voor huishoudelijke afnemers** van elektriciteit. Dit is meer dan in 2022 toen de contracten voor elektriciteit van 69.135 huishoudelijke afnemers door de elektriciteitsleverancier werden opgezegd. Het aantal **annuleringen van dropanzeggingen stagneert** op het niveau van 2022. Dat aantal was in 2022 al merkkelijk gedaald in vergelijking met de voorgaande jaren. Waar er in 2021 nog 38.184 dropanzeggingen werden geannuleerd, waren dit er in 2022 34.338. Met **34.519 annuleringen in 2023** blijft dit aantal ongeveer gelijk als in 2022. Dit zou erop kunnen wijzen dat energieleveranciers in vergelijking met de voorgaande jaren richter contracten opzegden. Een andere mogelijke oorzaak kan liggen in het verkorten van de opzegtermijn van 60 naar 45 dagen (zie hoofdstuk 2) waardoor afnemers minder tijd hebben om alsnog een regeling te treffen om de openstaande schulden te betalen. Uiteindelijk waren er in 2023 **41.356 effectieve drops** wegens wanbetaling van de elektriciteitsfactuur, tegenover 34.797 in 2022.

Deze stijging ligt in lijn met eerdere vaststellingen in dit rapport. Heel wat gezinnen ondervonden in de loop van 2023 moeilijkheden om de energie(af)rekening te betalen, grotendeels omdat energieverbruik (deels) tegen hoge energieprijzen van 2022 werd afgerekend. Dit leidde tot meer afbetalingsplannen en een toename van de gemiddelde uitstaande schuld en dit voornamelijk tijdens de eerste zes maanden van 2023. Uit de cijfers blijkt dat meer gezinnen uiteindelijk ook door de leverancier werd gedropt. Dit kan de stijging van de klantenportefeuille van de sociale leverancier vanaf het derde kwartaal van 2023 verklaren. Vanaf januari 2024 zien we opnieuw een daling van het aantal klanten bij de sociale leverancier.

5.1.2.2 Aardgas

Ook voor aardgas rapporteert de netbeheerder over het aantal opgezegde leveringscontracten en het aantal annuleringen. Figuur 22 toont een gelijkaardige evolutie als voor elektriciteit. De cijfers liggen hier sowieso een stuk lager aangezien er minder aardgasafnemers zijn. In 2023 waren er **58.347 dropaanzeggingen** voor huishoudelijke afnemers van aardgas. Dat is meer dan in 2022 toen er 54.624 dropaanzeggingen waren. **Voor het tweede jaar op een rij daalde het aantal annuleringen** van 28.131 in 2021 naar 27.553 in 2022 tot **26.397** in 2023. Dit maakt dat het aantal **effectieve drops** voor aardgas vanaf 2021 sterk steeg, van 17.846 in 2021 naar 27.074 in 2022 tot **31.950 in 2023**. Dit aantal lag nooit eerder hoger.



Figuur 22: Opzeggingen wegens wanbetaling zoals gerapporteerd door de netbeheerder (aardgas)

5.1.3 Uitstroom naar de commerciële markt

5.1.3.1 Elektriciteit

Omgekeerd kunnen klanten die hun schulden bij de distributienetbeheerder volledig terugbetalen ook weer de overstap maken naar een commerciële leverancier. Een contract sluiten met een commerciële leverancier biedt tal van voordelen. Een commerciële leverancier kan onder andere een scherpere prijs aanbieden, extra diensten aanbieden, elektriciteit van een specifieke herkomst leveren of elektriciteit leveren via een dynamisch contract. In tegenstelling tot klanten van de sociale leverancier kunnen klanten van een commerciële leverancier aan energiedelen doen. Ze kunnen ook een terugleveringscontract afsluiten voor de stroom van een eigen productie-installatie die op het net wordt geïnjecteerd.

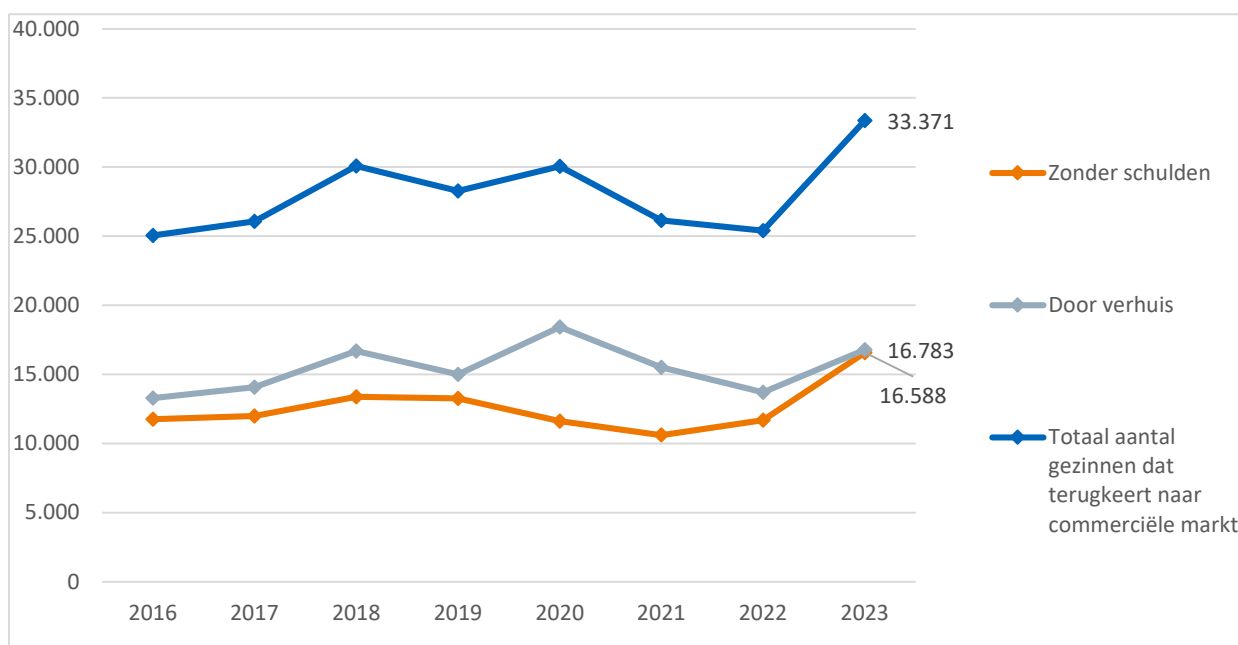
Figuur 23 toont de evolutie van het aantal klanten dat voor elektriciteit beleverd wordt door de netbeheerder als sociale leverancier en die terugkeerden naar de commerciële markt. De netbeheerder stelt in de rapportering over 2023 ook de aantallen over 2022 en 2021 bij. De aantallen die werden vermeld in de sociale rapporten over 2022 en 2021 bleken niet correct en worden nu rechtgezet. Ook het aandeel beschermde afnemers dat terugkeert naar de commerciële markt moet voor 2022 en 2021 worden gecorrigeerd. In het sociaal rapport over

2022 was één van de vaststellingen dat het aandeel beschermde afnemers dat terugkeert naar de commerciële markt bijzonder sterk was afgenomen. Die vaststelling was gebaseerd op foute cijfers en mocht dus niet worden gemaakt.

Met **33.371 klanten die in 2023 terugkeerden naar de commerciële markt zien we een stevige stijging (+31%) ten opzichte van 2022** toen 25.293 klanten terugkeerden. Het aantal in 2023 was nooit eerder hoger.

Vanaf 2022 stijgt het aantal afnemers dat terugkeert naar de commerciële markt nadat het de schulden heeft terugbetaald van 10.615 in 2021 naar 11.697 in 2022 tot 16.588 in 2023.

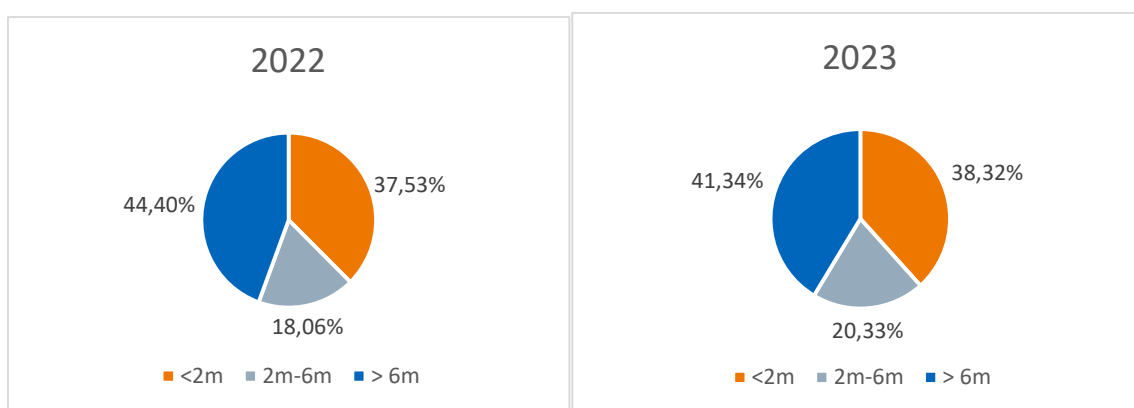
In een aantal situaties keren gezinnen echter ook zonder het afbetalen van hun schulden terug naar de commerciële markt. Dat kan gebeuren omdat gezinnen verhuizen en op hun nieuwe adres het leveringscontract op naam van één van de andere gezinsleden sluiten. Zij maken dus onterecht de overstap, en kunnen nog altijd aangesproken worden over hun schulden. Het aantal gezinnen dat op deze manier de distributienetbeheerder verliet bedroeg in 2023 16.783. In 2022 waren dit er nog 13.695. De dalende trend die zich sinds 2020 aftekende is dus gestopt.



Figuur 23: Evolutie van de uitstroom naar de commerciële markt (elektriciteit)

De trend dat afnemers sneller terugkeren naar de commerciële markt zet zich door. Van de gezinnen die in 2023 opnieuw een commerciële leverancier vonden, was 41% voorafgaandelijk aan die terugkeer meer dan 6 maanden klant bij de distributienetbeheerder, ten opzichte van 44% vorig jaar. In 2021 bedroeg dit aandeel nog 68%. In 2023 is 20% tussen de 2 en 6 maanden klant geweest. Dit aandeel steeg licht in vergelijking met 2022. 38% was minder dan 2 maanden klant. Ook dit is een lichte stijging ten opzichte van 2022. In 2021 bedroeg dat aandeel slechts 15%. Figuur 24 toont een vergelijking van de verdeling van deze aandelen tussen 2022 en 2023.

Op basis van bovenstaande kunnen we concluderen dat een **groter deel van de klanten van de sociale leverancier binnen een steeds korter tijdbestek terugkeert naar de commerciële markt**. Een mogelijke verklaring is de onmiddellijke activatie van de voorafbetalingsfunctie. Deze wijziging kan voor afnemers als bijzonder ingrijpend worden ervaren waardoor zij alles in het werk stellen om snel terug te kunnen keren naar de commerciële markt. Een tweede verklaring kan de hoogte van het standaardtarief zijn. Dat was gedurende de eerste jaarhelft van 2023 duurder dan de gemiddelde commerciële prijzen. Deze financiële prikkel kan voor niet-beschermden afnemers mee de groei van de groep die sneller terugkeert naar de commerciële markt verklaren. Een derde verklaring zou de verkorting van de opzegtermijn van 60 naar 45 dagen kunnen zijn. Afnemers hebben hierdoor minder tijd om alsnog een regeling met een commerciële leverancier te treffen. Mogelijk slagen ze er wel in om toch nog dergelijke regeling te treffen kort nadat ze bij de sociale leverancier terecht kwamen. In 2023 bedroeg het gemiddelde totaal aantal dagen dat een huishoudelijke afnemer beleverd werd via de voorafbetalingsfunctie tot en met de uitschakeling van die functie bij overstap naar een commerciële leverancier 695 dagen. Een ander deel blijft dus voor langere tijd klant bij de sociale leverancier. Mogelijk kan dit worden verklaard doordat een deel van de klanten het systeem van voorafbetalingen positief ervaart. Veel afnemers stellen zo hun uitgaven voor energie meer nauwgezet te kunnen opvolgen.



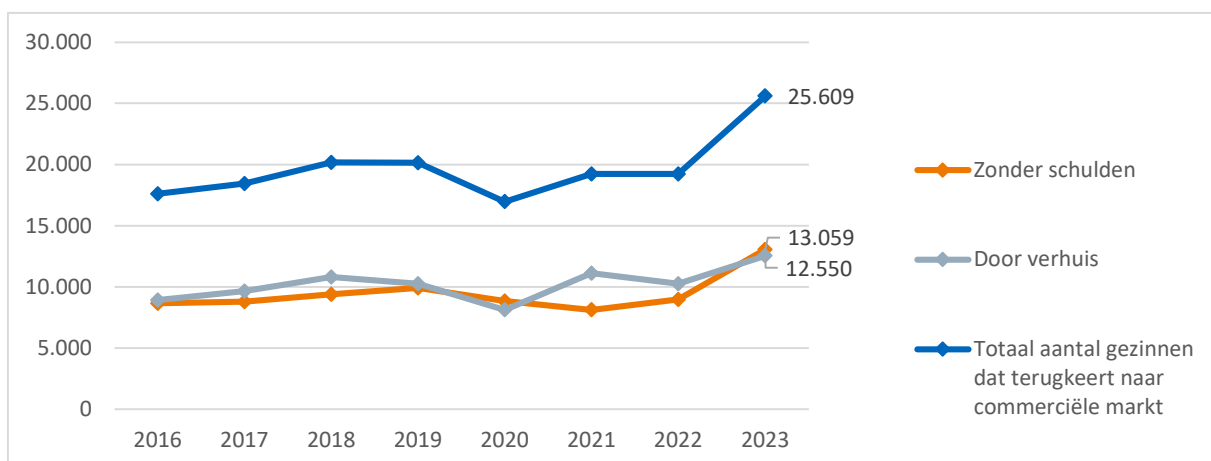
Figuur 24: Duurtijd klant bij distributienetbeheerder voor terugkeer naar commerciële markt (elektriciteit)

5.1.3.2 Aardgas

Ook voor aardgas wordt het aantal gezinnen dat opnieuw een contract sloot met een aardgasleverancier gerapporteerd. Dezelfde tendensen als bij elektriciteit vallen waar te nemen. **25.609 afnemers van aardgas keerden in 2023 terug naar een commerciële leverancier. Ook dit aantal was nooit eerder hoger.**

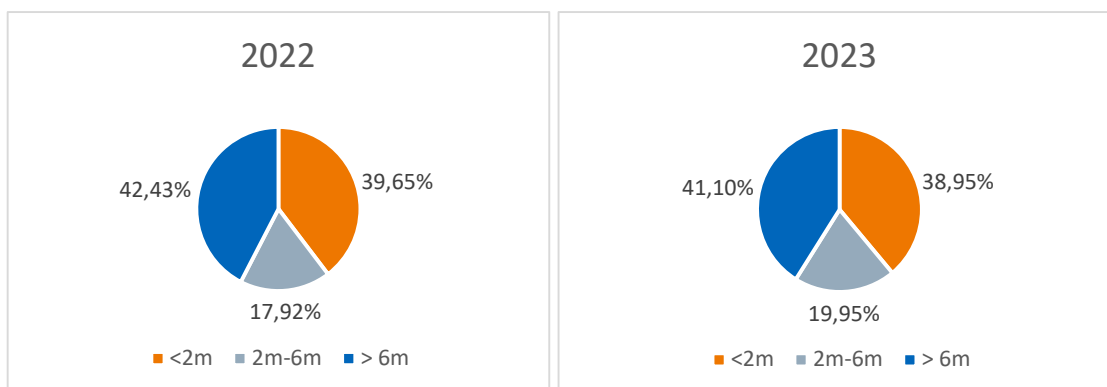
Figuur 25 toont de evolutie van de laatste jaren. In 2023 tekenden 13.059 huishoudelijke afnemers opnieuw een contract met een nieuwe aardgasleverancier op de commerciële markt. Net zoals bij elektriciteit is dit een significante stijging ten opzichte van vorig jaar toen 8.966 afnemers van aardgas uitstroomden naar de commerciële markt. Het aantal gezinnen dat zijn weg

onterecht terug vond naar de commerciële markt door een verhuis stijgt licht, meer bepaald van 10.265 naar 12.550.



Figuur 25: Evolutie uitstroom naar de commerciële markt (aardgas)

Figuur 26 toont hoe lang huishoudelijke afnemers van aardgas klant zijn bij de netbeheerder vooraleer ze terug gaan naar de commerciële markt. Net als bij elektriciteit neemt het aandeel dat langer dan 6 maanden klant blijft bij de netbeheerder verder af. Het aandeel afnemers dat minder dan 2 maanden klant blijft daalt licht. Mogelijk kan dit verschil met de evolutie voor elektriciteit worden verklaard door de keuze om bij aardgas de voorafbetalingsfunctie niet onmiddellijk te activeren waardoor deze klanten niet meteen het effect van deze betaalwijze ervaren.



Figuur 26 Duur klant bij de distributienetbeheerder voor terugkeer naar commerciële markt (aardgas)

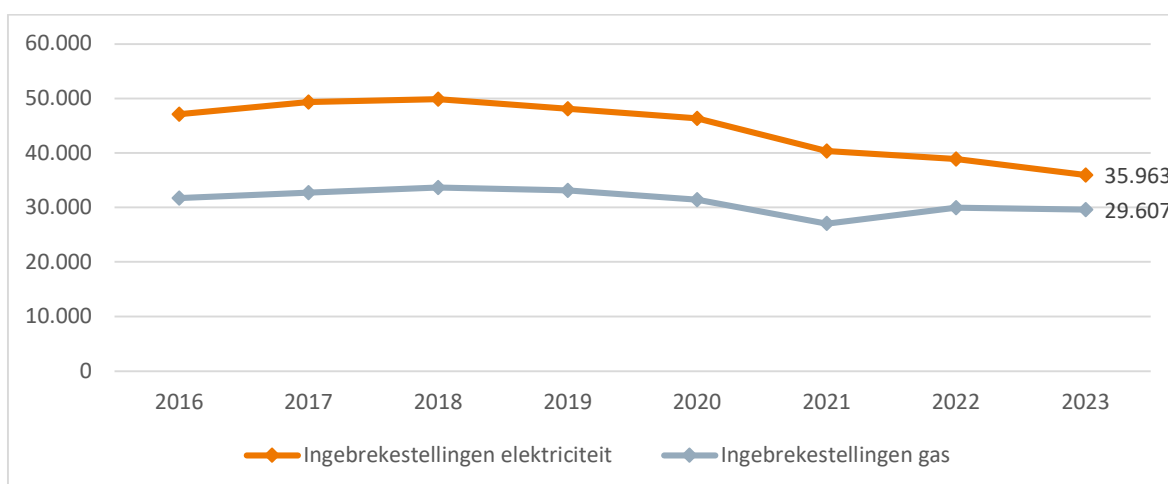
5.2 Ingebrekestellingen

Ook bij de distributienetbeheerder kunnen huishoudelijke afnemers het moeilijk krijgen om hun factuur te betalen. Sinds 1 juli 2022 activeert de distributienetbeheerder meteen de voorafbetalingsfunctie als afnemers door hun commerciële elektriciteitsleverancier werden gedropt wegens wanbetaling. Voor het verbruik van aardgas wordt de voorafbetalingsfunctie pas geactiveerd als de afnemer 20 dagen na het verstrijken van de termijn vermeld in de betalingsherinnering het achterstal nog niet heeft betaald. Naar klanten die nog geen digitale

meter hebben en hun verbruik niet tijdig betalen stuurt de netbeheerder nog altijd een ingebrekestelling.

Op het moment van de installatie van de digitale meter kan de voorafbetalingsfunctie niet meteen geactiveerd worden. Gemiddeld duurt het 8 dagen na de installatie vooraleer de voorafbetalingsfunctie voor elektriciteit actief is. Voor aardgas is dit 17 dagen. De activering van de voorafbetalingsfunctie loopt voor aardgas stroever aangezien de communicatie via de elektriciteitsmeter verloopt.

Figuur 27 toont de evolutie van het aantal afnemers dat een ingebrekestelling kreeg van de distributienetbeheerder. In 2023 ontvingen **35.963** huishoudelijke afnemers minstens **één ingebrekestelling** van de distributienetbeheerder voor het niet betalen van hun elektriciteitsfactuur. Dit is een verdere **daling** in vergelijking met 2022 en 2021 toen er nog respectievelijk 38.894 en 40.319 ingebrekestellingen werden verstuurd. Voor **aardgas** valt er een zeer lichte daling van 29.946 in 2022 naar **29.607** in 2023 op te tekenen. Dit verschil tussen elektriciteit en gas valt te verklaren door de verschillende aanpak van wanbetaling naargelang het energietype. Voor elektriciteitsverbruik wordt immers meteen een digitale meter met voorafbetalingsfunctie geïnstalleerd en geactiveerd wanneer men wegens wanbetaling bij de netbeheerder terecht komt. Terugbetaling van achterstal voor elektriciteitsverbruik verloopt meteen via de digitale meter, zonder dat daar een ingebrekestelling aan te pas komt.



Figuur 27: Evolutie van het aantal huishoudelijke afnemers dat minstens één ingebrekestelling kreeg van de distributienetbeheerder in het betreffende jaar, voor elektriciteit en aardgas

5.3 Afbetalingsplannen en uitstaande schulden

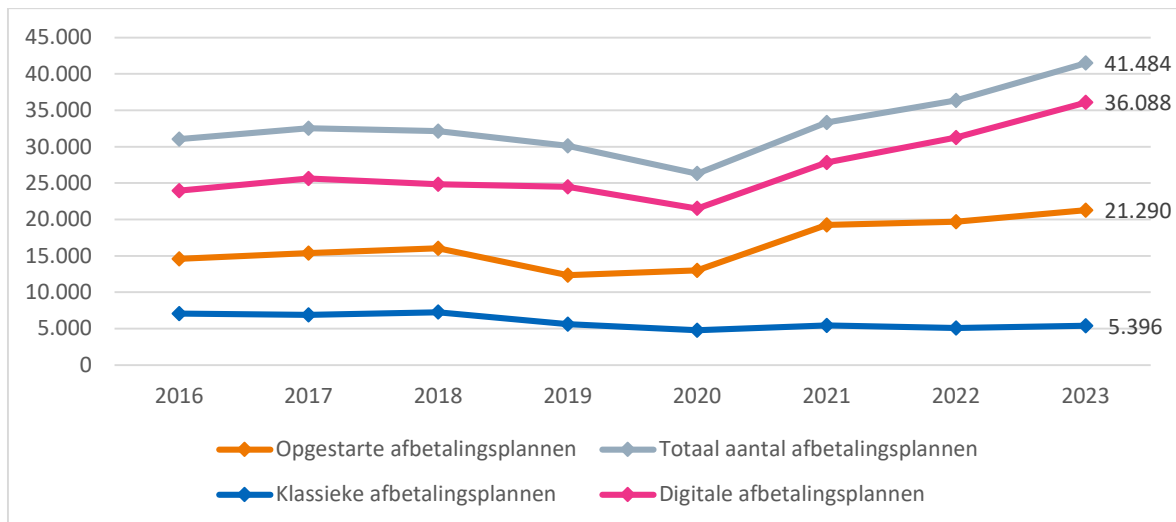
Voor schulden voor verbruik bij de sociale leverancier tijdens de periode voor activering van de voorafbetalingsfunctie wordt een afbetalingsplan in de digitale meter ingebracht waarmee het achterstal a rato van minstens €5 per week wordt terugbetaald. Daarnaast kan ook 35% van elke nieuwe betaling naar de aflossing van achterstal na gebruik van het noodkrediet gaan. Een afnemer kan immers nog terugvallen op het noodkrediet en op de minimale levering van elektriciteit (10 ampère) als hij onvoldoende oplaadt om zijn verbruik te betalen. Een

afbetalingsplan wordt zo opgesteld dat de schuld op 3 jaar afgelost kan worden. Als het om een hoge schuld gaat en de LAC geeft zijn akkoord, worden hogere aflossingsbedragen toegepast, steeds met de doelstelling om de schuld op 3 jaar af te lossen. Op basis van een gemotiveerd LAC-advies (na sociaal onderzoek) kan deze periode verlengd worden. De netbeheerder brengt de afnemer minstens 30 dagen voor de start van het afbetalingsplan schriftelijk op de hoogte over hoe de terugbetaling wordt geregeld.

5.3.1 Opgestarte en lopende afbetalingsplannen

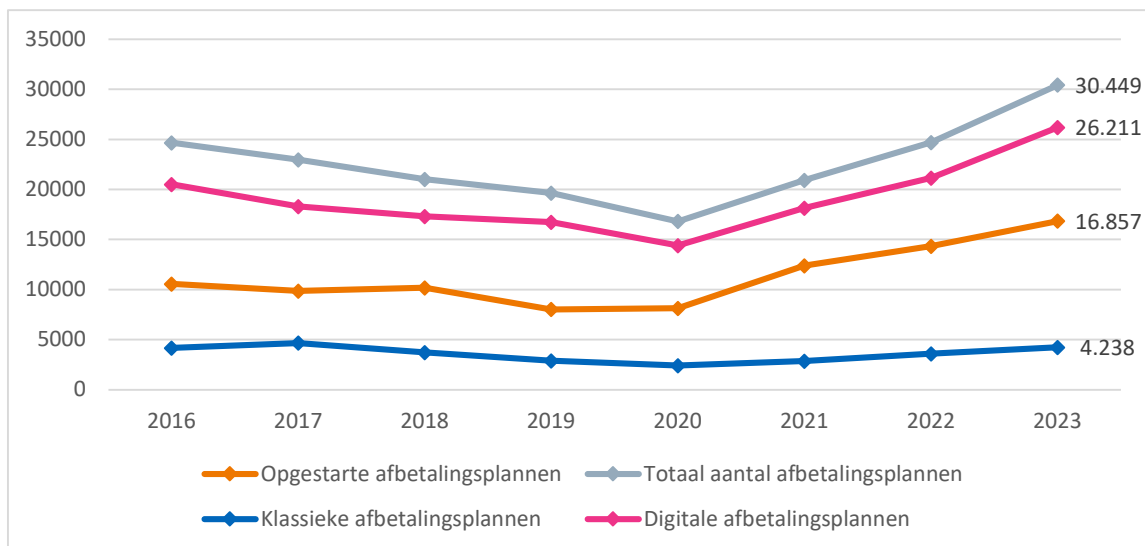
In 2023 hadden de distributienetbeheerders in totaal **41.484 afbetalingsplannen** lopen voor **elektriciteit**. Daarvan werden er **21.290 opgestart in 2023**. Dat ligt iets hoger in vergelijking met het voorgaande jaar, toen 19.689 afbetalingsplannen werden opgestart. In 2022 bedroeg het totale aantal lopende afbetalingsplannen 36.371. De stijging van de energieprijzen is één verklaring voor deze toename. Een tweede verklaring kan worden gevonden in de gewijzigde regelgeving waarbij sneller wordt overgeschakeld naar de voorafbetalingsfunctie. Van zodra bij een afnemer de voorafbetalingsfunctie kon worden geactiveerd, wordt een afbetalingsplan voor het niet-betaalde verbruik bij de sociale leverancier opgestart. De stijging in de jaren vóór 2023 was een gevolg van de vervanging van analoge meters door digitale meters. Voor afnemers die toen een afbetalingsplan hadden lopen op het moment van de vervanging werd er een nieuw afbetaalplan in de digitale meter geprogrammeerd. Die omzetting verklaart voor een groot deel de stijging in 2021 en 2022.

Het **grootste deel van de lopende afbetalingsplannen, namelijk 36.088 verloopt via een digitale meter** met voorafbetalingsfunctie. In 2022 waren dit er 31.256. In 2023 waren 5.396 van de afbetalingsplannen nog klassieke afbetalingsplannen. Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2022 toen er 5.115 klassieke afbetalingsplannen. Deze klassieke afbetalingsplannen worden normaal gezien enkel nog in uitzonderlijke situaties opgestart, bijvoorbeeld voor klanten die onterecht vertrokken bij de distributienetbeheerder en daarna nog schulden hadden of bij klanten waar het om technische of sociale redenen niet wenselijk is om een digitale meter te installeren. Zo zijn sommige afnemers onvoldoende digitaal vaardig om te kunnen werken met een digitale meter. Vaak gaat het om mensen van hoge leeftijd. Uitzonderlijk wordt er voor hen nog met klassieke facturen gewerkt.



Figuur 28: Evolutie van het aantal afbetalingsplannen bij de distributienetbeheerder (elektriciteit)

Net als bij elektriciteit toont figuur 29 een stijging van het aantal lopende betaalplannen voor **aardgas** in 2023 ten opzichte van het voorgaande jaar. De stijging van de energieprijzen lijkt de (belangrijkste) verklaring. Concreet werd in **2023** voor **30.449 afbetalingsplannen** een aflossing gedaan bij de distributienetbeheerder, waarvan 26.211 via een digitale meter. In 2022 waren dit er nog respectievelijk 24.714 en 21.139. Opvallend is dat ook het aantal klassieke afbetalingsplannen verder blijft stijgen, van 2.848 in 2021 naar 3.575 in 2022 tot 4.238 in 2023. Dit is mede een gevolg van de keuze om voor aardgas niet meteen een digitale meter met geactiveerde voorafbetalingsfunctie te plaatsen als een klant bij de sociale leverancier terecht komt.



Figuur 29: Evolutie van het aantal afbetalingsplannen bij de distributienetbeheerder (aardgas)

5.3.2 Gemiddelde uitstaande schuld en gemiddeld maandelijks afbetalingsbedrag

Tabel 4 toont hoe deze afbetalingsplannen voor elektriciteit er gemiddeld uitzagen. Het gemiddelde afbetalingsbedrag per maand werd berekend over een totaal van 21.290 opgestarte afbetalingsplannen in 2023. Gemiddeld moest een huishoudelijke afnemer maandelijks €42 afbetalen. Dat is iets minder dan vorig jaar. Voor beschermde afnemers bedroeg het gemiddeld maandelijks afbetalingsbedrag €34 en voor niet-beschermde afnemers €43. De gemiddelde uitstaande schuld was voor beschermde afnemers €916. Voor niet-beschermde afnemers bedroeg deze €1.048. **Vergeleken met de gemiddelde uitstaande schuld in 2022 is de uitstaande schuld in 2023 toegenomen met 4,81%.** Als we het gemiddelde voor 2023 vergelijken met dat van 2021 is dit nog steeds lager en dat ondanks de felle stijging van de energieprijzen vanaf het najaar van 2021. Dit wijst erop dat de wijziging van de regelgeving die vanaf 1 juli 2022 in werking trad in haar opzet slaagt om verdere escalatie van schuld tegen te gaan. Om een meer accuraat beeld te hebben van de impact van deze wijziging moet de evolutie van de gemiddelde uitstaande schuld de komende jaren worden afgewacht.

	2020	2021	2022	2023
Aantal opgestarte afbetalingsplannen	13.024	19.248	19.689	21.290
Gemiddelde uitstaande schuld	€1.051	€1.098	€977	€1.024
Gemiddeld maandelijks afbetalingsbedrag	€45	€45	€42	€42

Tabel 4: Afbetalingsplannen elektriciteit bij de distributienetbeheerder

Tabel 5 toont de cijfers voor **aardgas**. Vergeleken met 2022 zien we een meer uitgesproken **stijging van de uitstaande schuld met 22,6%**. Dat de stijging groter is kan deels worden verklaard door de verschillende aanpak bij wanbetaling. Bij afnemers van aardgas wordt niet meteen een voorafbetalingsfunctie geactiveerd wat maakt dat meer schulden kunnen worden opgebouwd. Anderzijds waren de stijgingen van het standaardtarief voor aardgas veel forser dan die voor elektriciteit wat het verschil in toename tussen aardgas en elektriciteit verder verklaart. Het gemiddelde maandelijks afbetalingsbedrag voor een afbetalingsplan voor aardgas was in 2023 €42. In 2022 bedroeg dit €39. Voor beschermde afnemers bedroeg het gemiddelde afbetalingsbedrag €29, voor niet-beschermde afnemers was dat €45.

	2020	2021	2022	2023
Aantal opgestarte afbetalingsplannen	8.144	12.368	14.348	16.875
Gemiddelde uitstaande schuld	€777	€775	€781	€958
Gemiddeld maandelijks afbetalingsbedrag	€40	€35	€39	€42

Tabel 5: Afbetalingsplannen aardgas bij de distributienetbeheerder

Als we veronderstellen dat een gezin zowel voor aardgas als voor elektriciteit een afbetalingsplan heeft lopen, betaalt het **gemiddeld €84 per maand** aan de distributienetbeheerder om de uitstaande schuld af te betalen. Beschermde gezinnen betalen gemiddeld €63 per maand en niet-beschermde gezinnen €88. Vergeleken met wat een afnemer gemiddeld moet afbetalen als hij een afbetalingsplan heeft afgesloten met een commerciële leverancier is dit nog altijd zeer laag. Voor beschermde afnemers in de commerciële markt was dit gemiddeld €103,68 per maand. Voor niet-beschermde afnemers bedraagt dit €178,9. Ook nadat de klant door een commerciële leverancier werd gedropt, zal deze de achterstallige schuld tegenover de leverancier moeten terugbetalen. Een gezin kan dus zowel een afbetalingsplan bij de distributienetbeheerder als een

afbetalingsplan bij een commerciële leverancier hebben lopen. In dat geval is het bedrag dat ze maandelijks moeten terugbetalen om de schuld af te lossen gemiddeld €166,68 voor beschermde klanten of €266,9 voor niet-beschermde klanten, naast de maandelijkse energiekost die verder loopt.

Dat het afbetalingsbedrag per maand bij de distributienetbeheerder veel lager is dan in de commerciële markt komt doordat de afbetalingsplannen die in de meter met voorafbetalingsfunctie worden geprogrammeerd een veel trager aflossingsregime hebben. Per type energie (aardgas of elektriciteit), wordt minstens €5 per week en per energie afgehouden. Daarnaast kan ook 35% van elke nieuwe betaling gaan naar de aflossing van achterstal na gebruik van het noodkrediet. Afnemers kunnen ook toestemming geven om een hoger percentage van de oplading te gebruiken voor de aflossing van schulden. Gezien de betaling automatisch verloopt, vergroot de kans op een correcte terugbetaling. Er worden enkel klassieke afbetalingsplannen gestart, als de klant of het OCMW dit expliciet verkiest en ook wanneer geen meter met voorafbetalingsfunctie geïnstalleerd kan worden omwille van technische of sociale redenen.

Ten slotte zien we dat **de gemiddelde uitstaande schuld van afnemers met een digitale meter** (waarvan het afbetalingsplan via opladingen van de digitale meter gebeurt), **iets lager ligt** dan de totale gemiddelde uitstaande schuld. Voor elektriciteit bedraagt deze €1.011 en voor aardgas €938. Dit verschil illustreert dat de keuze om sneller de voorafbetalingsfunctie in de digitale meter te activeren erin slaagt om verdere schuldopbouw te reduceren.

5.3.3 Niet-nageleefde afbetalingsplannen

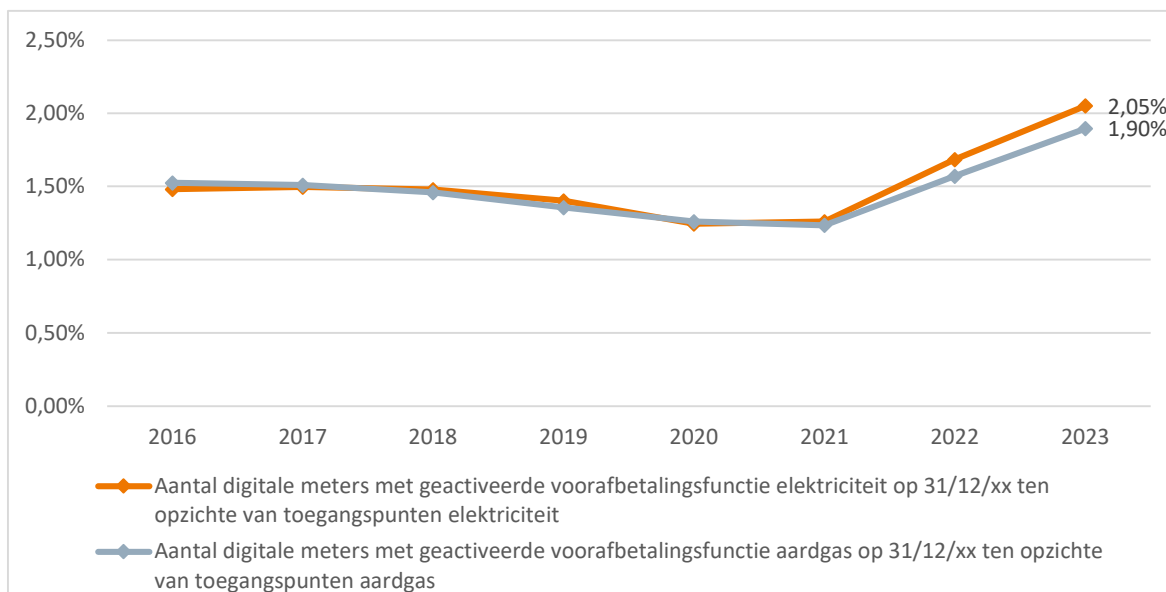
Net als in de commerciële markt rapporteert de netbeheerder ook over het aantal afbetalingsplannen waarvan de klanten in 2023 minstens één afbetaling niet (tijdig) voldeden. Voor de afbetalingsplannen geprogrammeerd in de meter met voorafbetalingsfunctie kan dit echter niet opgevolgd worden. Dat komt omdat zelfs wanneer de klant geen krediet meer heeft, het betalingsbedrag toch automatisch afgelost wordt, waardoor het krediet negatief wordt. Bij 3.887 van de huishoudelijke afnemers werd ten minste één aflossing voor een (klassiek) afbetalingsplan voor elektriciteit gemist in 2023. Voor aardgas ligt dat aantal op 3.018. **Voor beide energietypes werd ongeveer 72% van de afbetalingsplannen dus niet nageleefd.** Dat percentage niet-nageleefde afbetalingsplannen is opmerkelijk hoger dan in de commerciële markt. Het feit dat deze afbetalingsplannen vaak bovenop een commerciële schuldenproblematiek komen, kan de lage succesratio mogelijk verklaren.

5.4 Digitale meters met geactiveerde voorafbetalingsfunctie

In dit deel gaan we dieper in op het systeem waarbij de afnemer zijn verbruik vooraf betaalt. Onder 5.1.1 haalden we aan dat op 31 december 2023 79% van de klanten van de sociale leverancier elektriciteit afnam via de voorafbetalingsfunctie. Voor aardgas was dit voor 66% van de klanten het geval. De digitale meter laat toe om een beter beeld te krijgen van het verbruik- en betalingsgedrag van deze klanten.

5.4.1 Evolutie van het aantal meters met geactiveerde voorafbetalingsfunctie

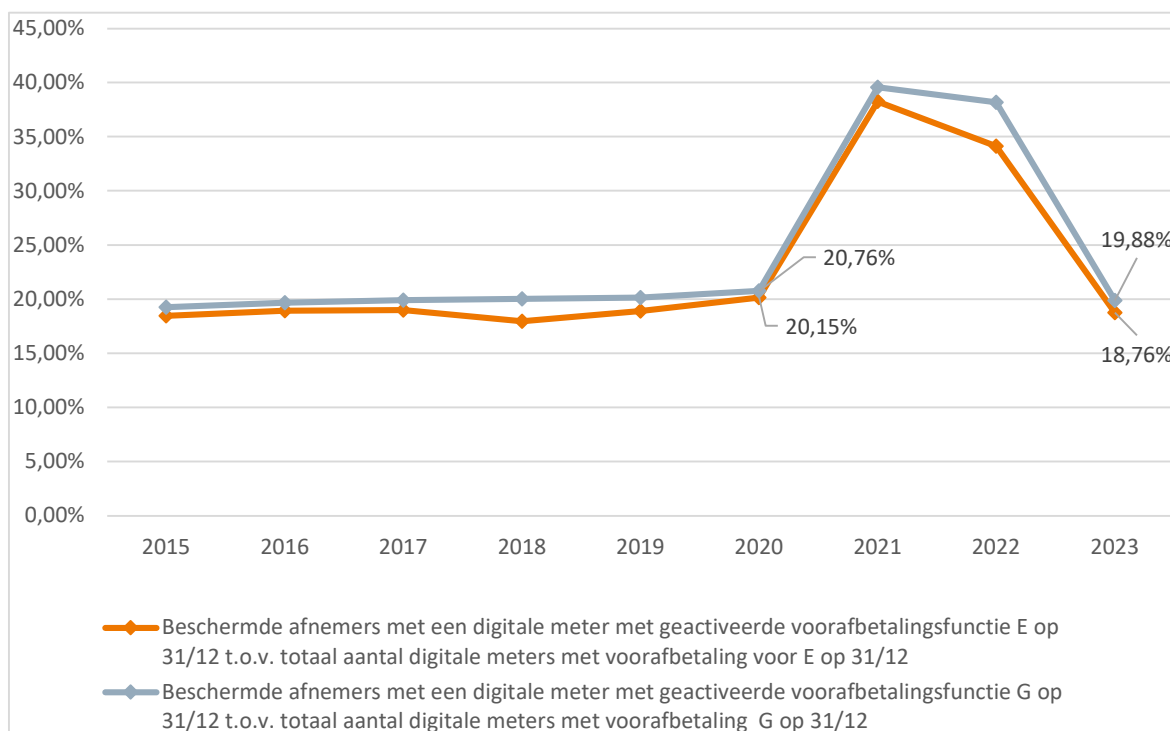
Figuur 30 geeft de evolutie van het aandeel digitale meters met geactiveerde voorafbetalingsfunctie voor elektriciteit en aardgas op 31 december 2023 ten opzichte van het totaal aantal toegangspunten voor de energiebron in kwestie weer. Hier zien we duidelijk het effect van de wijziging van de regelgeving die sinds 1 juli 2022 in werking trad en waarbij sneller de voorafbetalingsfunctie wordt geactiveerd. Bij de elektriciteitsaansluitingen zien we een stijging van 1,70% naar 2,05%. Bij aardgasaansluitingen zien we een gelijkaardige stijging van 1,57% naar 1,90%. Het verschil in toename is een gevolg van de keuze om voor aardgasaansluitingen niet onmiddellijk de voorafbetalingsfunctie in de digitale meter te activeren.



Figuur 30: Evolutie van het aandeel meters met geactiveerde voorafbetalingsfunctie op 31/12/xx ten opzichte van het totaal aantal toegangspunten voor elektriciteit en aardgas

Figuur 31 toont het aandeel beschermde afnemers met een digitale meter met geactiveerde voorafbetalingsfunctie ten opzichte van het totaal aantal actieve meters met voorafbetalingsfunctie op 31 december. In 2021 zagen we een duidelijke trendbreuk in de figuur omwille van de uitbreiding van de rechthebbenden op de sociale maximumprijs zoals eerder toegelicht. Deze uitbreiding werd vanaf 1 juli 2023 stopgezet. We kunnen dan ook de aandelen op

het einde van 2023 best vergelijken met de aandelen op het einde van 2021. Deze zijn eind 2023 iets lager dan eind 2021.



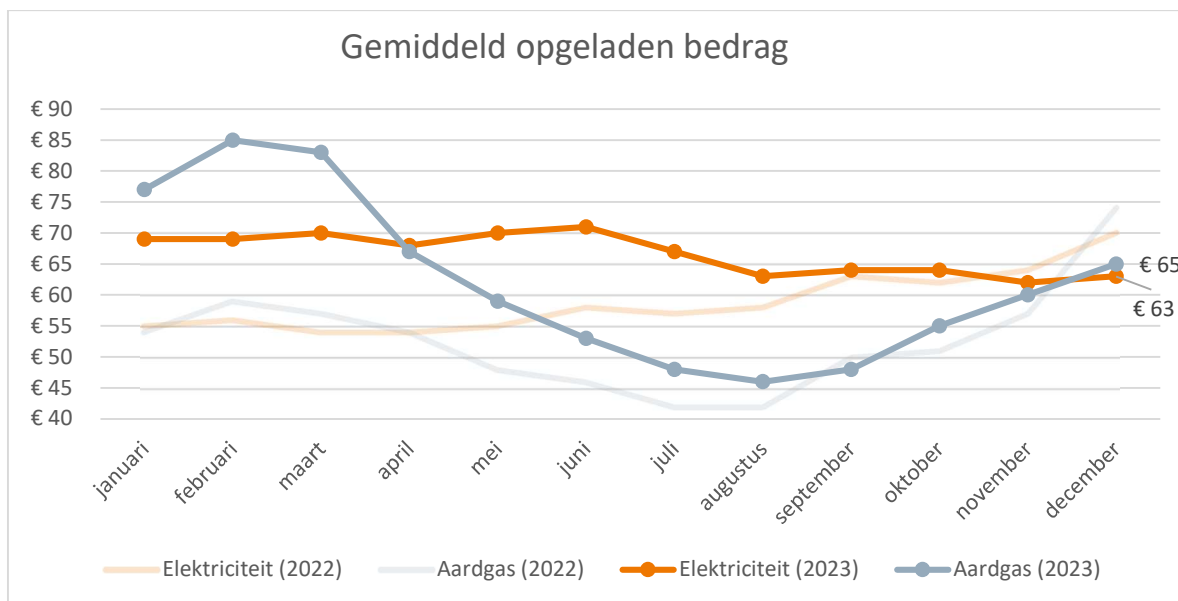
Figuur 31: Aandeel beschermde afnemers met een digitale meter met geactiveerde voorafbetalingsfunctie op 31/12 ten opzichte van het totale aantal actieve digitale meters met voorafbetalingsfunctie op 31/12 (elektriciteit en aardgas)

Daarnaast zien we dat van de 13.333 beschermde afnemers die beleverd worden door de distributienetbeheerder voor elektriciteit, 85% een digitale meter met geactiveerde voorafbetalingsfunctie had eind 2023. Bij de afnemers die geen recht hadden op de sociale maximumprijs bedroeg dit aandeel 78%. Voor aardgas bedroegen deze aandelen eind 2023 respectievelijk 76% voor beschermde afnemers en 65% voor niet-beschermde afnemers.

5.4.2 Opladingen van de meter met voorafbetalingsfunctie

Met de aanpassing van het Energiebesluit met ingang van 1 juli 2022 kreeg de distributienetbeheerder de opdracht om te rapporteren over de opladingen van de meters met voorafbetalingsfunctie.

Figuur 32 toont de evolutie van het gemiddeld opgeladen bedrag opgesplitst per energietype. De gemiddelde bedragen die voor elektriciteit en aardgas in 2023 werden opgeladen waren respectievelijk 13% en 18% hoger dan in 2022. Voor elektriciteitsverbruik laadde een klant bij de sociale leverancier in 2023 gemiddeld €853 op. Voor aardgasverbruik bedraagt dit gemiddelde in 2023 €780.



Figuur 32: Gemiddeld opgeladen bedrag meter met voorafbetalingsfunctie

Op 31 december 2023 hadden **22.849 van de meters met voorafbetalingsfunctie voor elektriciteit** en **16.472 van de meters met voorafbetalingsfunctie voor aardgas geen openstaande schuld meer**. Deze afnemers zouden kunnen terugkeren naar een commerciële leverancier. Er zijn in verhouding meer beschermde afnemers die een digitale meter zonder schulden hebben: voor elektriciteit bedraagt het aandeel beschermde afnemers dat schuldenvrij is 22%, terwijl 18,76% van de klanten met een digitale meter bij de sociale leverancier beschermd is. Voor aardgas bedraagt dit 24% waar het aandeel van beschermde afnemers in het totale aantal digitale meters met voorafbetalingsfunctie 19,88% bedraagt.

5.4.3 Noodkrediet

Met de aanpassingen van het Energiebesluit die vanaf 1 juli 2022 in werking traden, kreeg de netbeheerder de opdracht om over het gebruik van dit noodkrediet te rapporteren. In dit hoofdstuk kunnen we voor het eerst een vergelijking met het vorige jaar maken.

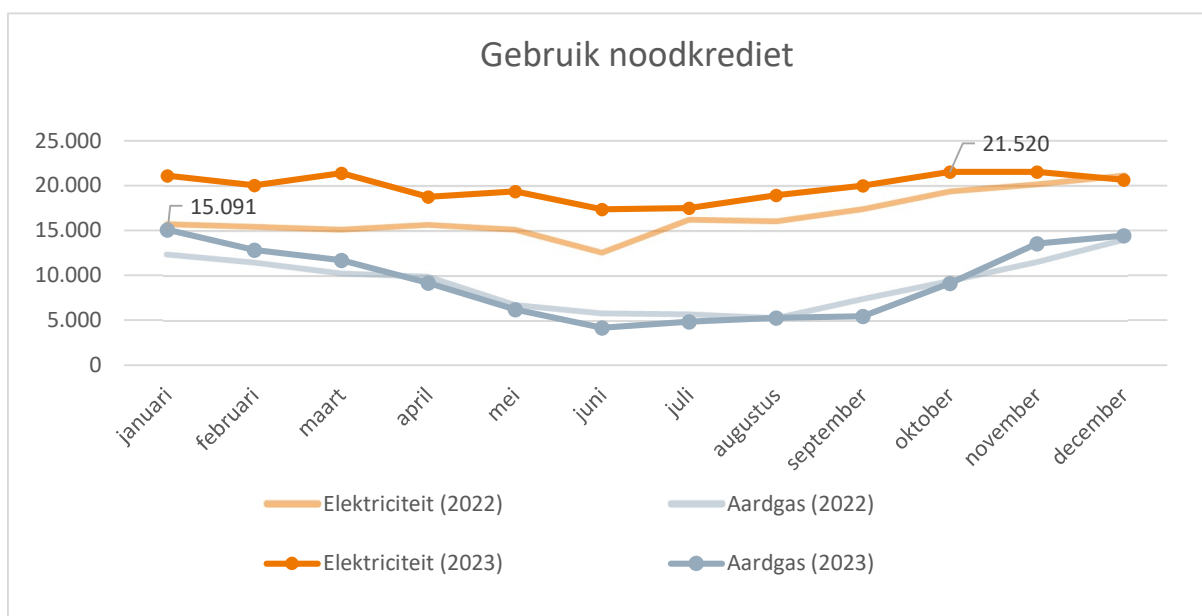
Als de voorafbetalingsfunctie in de digitale meter wordt geactiveerd, moet de afnemer krediet opladen vooraleer hij elektriciteit en/of gas kan verbruiken. Wanneer een klant bij de sociale leverancier de digitale meter niet oplaadt, kan deze in principe nog voor €75 noodkrediet aan elektriciteit en aardgas verbruiken. Naar aanleiding van de energiecrisis werd dit bedrag verhoogd naar €115 voor elektriciteit en €155 voor aardgas voor de periode tussen 1 november 2022 en 30 juni 2023. Vanaf 1 juli 2023 tot en met 30 juni 2024 werd een noodkrediet van €110 ter beschikking gesteld van de huishoudelijke aardgasafnemer. Het noodkrediet voor elektriciteit werd vanaf 1 juli 2023 door indexatie aangepast naar €83. Dit bedrag moet de afnemer wel terugbetalen. Zoals aangehaald onder 5.3 wordt er dan 35% van nieuwe betalingen afgehouden om dit onbetaald verbruik via noodkrediet af te lossen. Is het opgeladen krediet verbruikt, valt de klant opnieuw terug op het noodkrediet.

In 2023 duurde het gemiddeld 29 dagen na de activatie van de voorafbetalingsfunctie vooraleer een klant een eerste oplading voor elektriciteitsverbruik deed. Bij aardgasafnemers was dit

gemiddeld 32 dagen. In 2022 duurde dit gemiddeld 20 dagen bij elektriciteit en 24 dagen bij aardgas. Bij het berekenen van dit gemiddelde werd er enkel gekeken naar opladingen die de klant zelf deed. Opladingen voor het basispakket door de netbeheerder als sociale leverancier werden buiten beschouwing gelaten. Dit wijst erop dat heel wat klanten bij Fluvius pas na enige tijd krediet opladen.

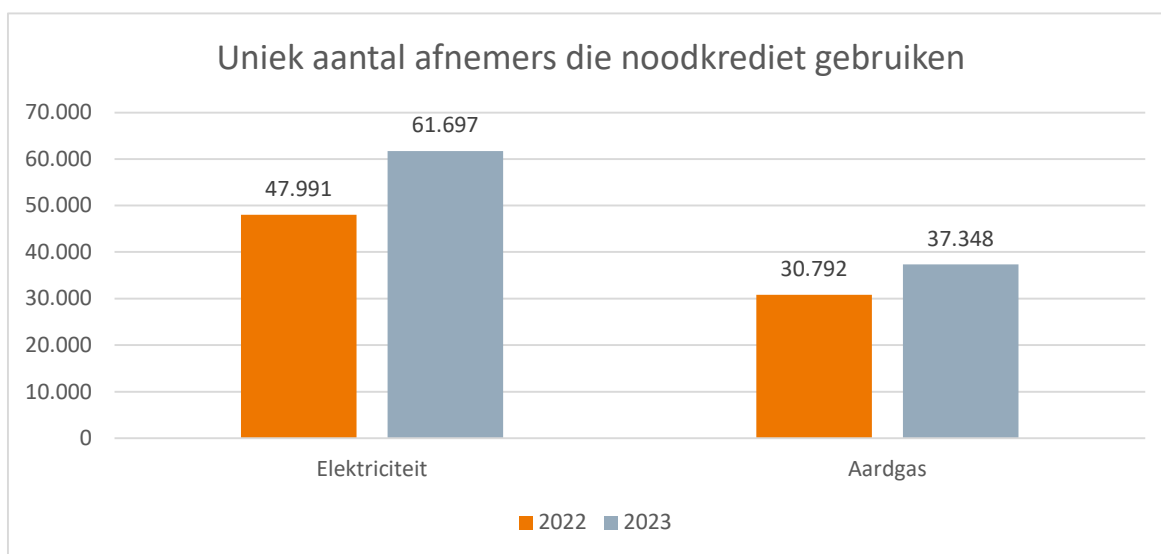
Figuur 33 geeft een overzicht van het aantal keer dat afnemers gebruik maakten van het noodkrediet voor elektriciteit en aardgas, opgesplitst per maand. In 2023 vielen klanten van de sociale leverancier 238.195 keer terug op het noodkrediet voor elektriciteit en 111.790 keer op het noodkrediet voor aardgas. Vergeleken met 2022 werd in 2023 voor elektriciteit merklijk vaker gebruik gemaakt van het noodkrediet (+19%). Voor aardgas is er sprake van een status quo. Dat laatste is opvallend aangezien met de verdere uitrol van de digitale (aardgas)meter ook meer registraties van het gebruik van het noodkrediet zouden kunnen gebeuren. Dat dit aantal niet gestegen is in 2023 is mogelijk te wijten aan het basispakket voor aardgas dat in de eerste drie maanden van 2023 werd opgeladen. Dit basispakket voor aardgas was merklijk hoger dan dat voor elektriciteit en gaf niet-beschermde afnemers wellicht extra financiële ademruimte waardoor ze geen beroep op het noodkrediet moesten doen.

Wanneer het opgeladen bedrag via de voorafbetalingsfunctie op 0 dreigt te komen, stuurt de netbeheerder een verwittiging naar de klant. Voor elektriciteit en aardgas werd tot het najaar van 2023 €5 als grens gehanteerd. Deze grens is eerder laag waardoor er voor klanten te weinig tijd resteerde om alsnog opnieuw krediet op te laden. Daarom stuurt de netbeheerder vanaf oktober 2023 een verwittiging wanneer het krediet minder dan €20 bedraagt en opnieuw een verwittiging wanneer de ondergrens van €5 wordt overschreden. Voor aardgas werd deze grens ook opgetrokken vanaf oktober 2023. Er wordt sinds dan een verwittiging gestuurd wanneer het opgeladen krediet onder €20 gaat. De verhoging van de ondergrens kan de daling van het gebruik van het noodkrediet voor elektriciteit en het afzakken van de stijging van het noodkrediet voor aardgas eind 2023 verklaren.



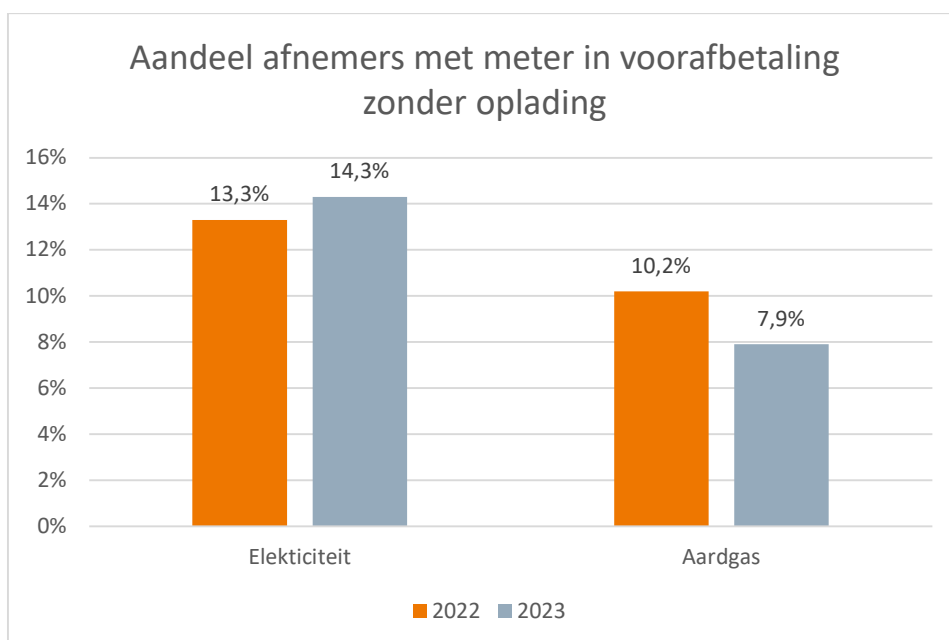
Figuur 33: Aantal keren dat gebruik wordt gemaakt van het noodkrediet (per maand)

Figuur 34 toont hoeveel unieke afnemers er in 2022 en 2023 minstens één keer gebruik maakten van het noodkrediet. Wanneer we 2023 vergelijken met 2022 neemt het aantal klanten dat minstens één keer gebruik maakte van het noodkrediet voor elektriciteit (+29%) sterker toe dan het aantal voor aardgas (+21%). De evolutie van het gebruik van het noodkrediet van aardgas loopt gelijk met de toename van het aantal digitale meters. Het aantal meters nam zowel voor aardgas als voor elektriciteit toe met 22%. In verhouding is het aantal klanten dat gebruik maakt van het noodkrediet voor elektriciteit dus toegenomen. Markant is dat voor beide energietypes het gebruik van het noodkrediet zeer hoog is. Hiermee moet rekening worden gehouden wanneer het op termijn mogelijk zou worden om ook bij een commerciële leverancier af te nemen door middel van de voorafbetalingsfunctie.



Figuur 34: Aantal unieke afnemers die minstens één keer gebruik maakten van het noodkrediet

Sinds 2022 wordt ook gerapporteerd over het aantal afnemers die het noodkrediet verbruikten zonder zelf enige oplading te doen. Voor elektriciteit waren er in 2023 8.608 afnemers, waarvan 2.197 beschermd en 6.411 niet-beschermd, waarvoor werd overgeschakeld naar de minimale levering elektriciteit van 10 ampère (zie verder onder 5.4.4) zonder dat de afnemer zelf één oplading had gedaan. Voor aardgas ligt dit aantal voor 2023 op 3.087, waarvan 879 beschermd en 2.208 niet-beschermd afnemers. Als we deze totalen afzetten tegenover het aantal meters met geactiveerde voorafbetalingsfunctie op het einde van het jaar zien we een toename bij elektriciteit ten opzichte van 2022 met één procentpunt. Bij aardgas valt dan weer een daling met 2,3 procentpunten te noteren. Ook hier kan dit verschil worden verklaard door het effect van het basispakket energie.



Figuur 35: Afnemers zonder oplading

5.4.4 Minimale levering elektriciteit

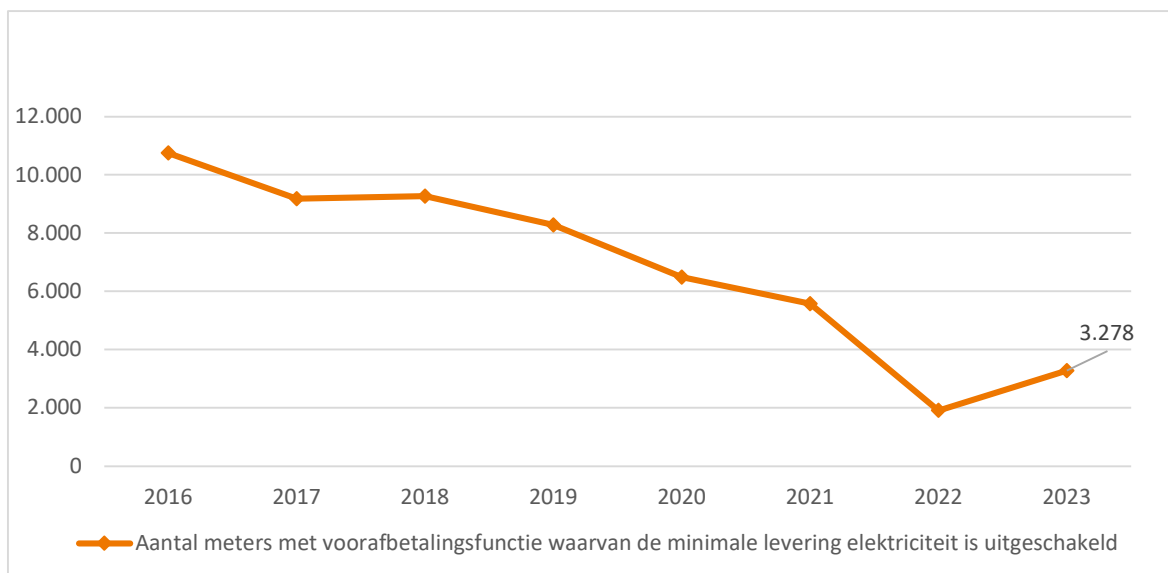
Wanneer ook het noodkrediet voor elektriciteit is opgebruikt, wordt de afnemer verder belevend aan beperkt vermogen (10 ampère). De distributienetbeheerder zal de afnemer proberen te contacteren om tot een regeling van de betaling van het achterstallige bedrag te komen. Als er geen regeling kan worden getroffen of als de afnemer niet reageert, kan het dossier worden overgemaakt aan de LAC (Lokale Adviescommissie) met de vraag om de minimale levering van elektriciteit uit te schakelen. Als de minimale levering is stopgezet kan de afnemer enkel nog elektriciteit verbruiken als deze de digitale meter oplaadt. Dit werd in het verleden een ‘naakte budgetmeter’ genoemd. Van zodra de schulden van de afnemer minder dan €150 bedragen schakelt de netbeheerder de minimale levering automatisch weer in⁴⁸. Deze automatische teruggave werd met de aanpassing van het Energiebesluit op 1 juli 2022 ingevoerd.

In totaal waren er op 31 december 2023 3.278 meters met voorafbetalingsfunctie waarvan de minimale levering van elektriciteit was uitgeschakeld. Dit is een stijging van 71,62% in vergelijking met 2022 toen er op het eind van dat jaar 1.910 dergelijke meters met uitgeschakelde stroombegrenzer waren. De dalende trend van de afgelopen jaren was het gevolg van het initiatief van Fluvius om bij de ombouw van de analoge naar de digitale meter de minimale levering opnieuw te activeren bij gezinnen die geen schulden meer hadden. De verdere daling was een gevolg van de lagere prioriteit die aan dossiers over uitschakeling van de stroombegrenzer bij de behandeling door de LAC werd gegeven. Bij de behandeling van LAC-dossiers werd immers voorrang gegeven aan dossiers die gaan over eventuele afsluiting. Zo werden dossiers waar het risico op schuldopbouw het grootst was prioritair behandeld. We maken hierbij de kanttekening dat er tussen 1 november 2022 tot en met 30 april 2023 geen dossiers met het voorstel om de minimale levering uit te schakelen bij de LAC mochten worden ingediend⁴⁹. Vanaf 2023 werden opnieuw meer dossiers over de stopzetting van de minimale levering door de LAC behandeld. Als we de vergelijking maken met 2021 zien we dat het totaal voor 2023 nog ver onder het totaal van

⁴⁸ Artikel 5.3.11 Energiebesluit

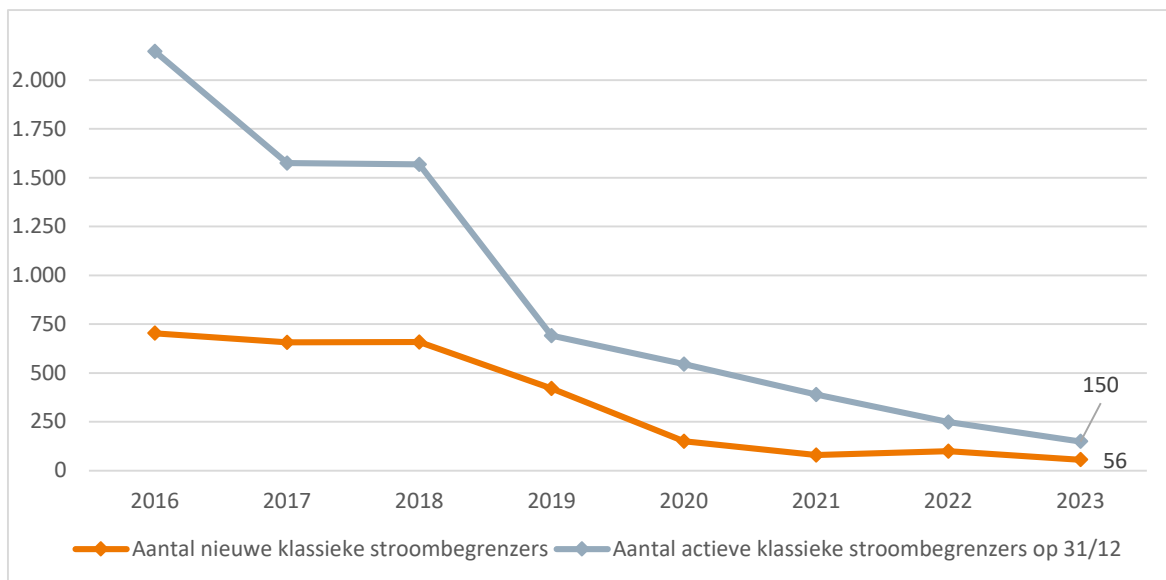
⁴⁹ Artikel 15 van het besluit van 19 oktober 2022 tot wijziging van het besluit van de Vlaamse Regering tot wijziging van het Energiebesluit van 19 november 2010, wat betreft maatregelen naar aanleiding van de energiecrisis

dat jaar blijft. Op 31 december 2021 waren er 5.572 meters met uitgeschakelde stroombegrenzer. Dat het aantal voor 2023 lager is dan dat van 2021 kan een gevolg zijn van de automatische teruggave die met de wijziging van 1 juli 2022 werd ingevoerd. Sindsdien wordt de minimale levering elektriciteit automatisch teruggegeven aan afnemers die minder dan €150 schulden hebben. Een tweede verklaring kan liggen in het verbod om verzoeken tot uitschakeling van de minimale levering elektriciteit in te dienen bij de LAC tijdens de eerste maanden van 2023.



Figuur 36: Evolutie van het aantal meters met geactiveerde voorafbetalingsfunctie waarvan de minimale levering elektriciteit is uitgeschakeld

In uitzonderlijke gevallen, bijvoorbeeld door plaatsgebrek of om technische redenen, is het niet mogelijk of onverantwoord om een digitale meter te plaatsen. Dat kan voorvallen bij oude types bekabeling, of omdat de plaats ontbreekt om de nieuwe meter (op een bereikbare plaats) te hangen. In dat geval wordt soms gekozen om een klassieke stroombegrenzer te plaatsen, die het vermogen van de aansluiting beperkt tot 10 ampère.



Figuur 37: Evolutie van het aantal actieve klassieke stroombegrenzers op 31/12/xx

Figuur 37 geeft de evolutie weer van het aantal actieve klassieke stroombegrenzers op het einde van het desbetreffende jaar. In het Vlaams Energiearmoedeplan wordt de volledige uitfasering van de autonome stroombegrenzer tegen 1 januari 2025 vooropgesteld⁵⁰. De grafiek geeft de inspanningen van de netbeheerder in dat verband weer en illustreert dat deze technische oplossing minder en minder voorkomt.

5.4.5 Minimale levering aardgas

In tegenstelling tot de meter voor elektriciteit beschikt de meter voor aardgas niet over een oplossing zoals een stroombegrenzer wanneer het noodkrediet opgebruikt is. Het is immers onveilig en/of onmogelijk om aardgas aan een beperkt debiet aan te bieden. Dat noodkrediet voor aardgas bedraagt in principe €75 maar werd opgetrokken naar €155 voor de periode tussen 1 november 2022 en 30 juni 2023. Vanaf 1 juli 2023 tot en met 30 juni 2024 werd een noodkrediet van €110 ter beschikking gesteld van de huishoudelijke aardgasafnemer.

Sinds 2011 kunnen gezinnen met een meter met voorafbetalingsfunctie voor aardgas tijdens de wintermaanden (vanaf 1 november tot 1 april) via het OCMW een aanvraag doen voor financiële steun als ze zonder aardgas dreigen te vallen omdat ze over onvoldoende middelen beschikken om hun aardgasmeter op te laden⁵¹. Een sociaal onderzoek door het OCMW moet uitwijzen of zij werkelijk te weinig middelen hebben. Het OCMW kan dan een bedrag toestaan waarmee een gedeelte van het aardgasverbruik van een gezin gedekt kan worden. Het bedrag zou moeten toelaten een aantal ruimtes in de woning voldoende te verwarmen.

In Tabel 6 wordt de evolutie getoond van het aantal aanvragen voor minimumsteun in de voorbije winterperiodes. Voor de winterperiode van 2022-2023 zien we een stijging van het aantal aanvragen voor minimumsteun met 33%. De stijging valt wellicht toe te schrijven aan de gestegen aardgasprices, de verdere uitrol van de digitale (aardgas)meter en de toename van het aantal deelnemende OCMW's. Dat aantal steeg van 239 in de winter van 2021-2022 naar 252 tijdens de winterperiode 2022-2023.

⁵⁰ https://assets.vlaanderen.be/image/upload/v1669105223/Visienote_aan_de_Vlaamse_Regering_armoedeplan_po9avb.pdf

⁵¹ Voor zover het OCMW van hun gemeente deelneemt aan de regeling van de minimale levering.

Minimale levering aardgas	Winter 2017-2018	Winter 2018-2019	Winter 2019-2020	Winter 2020-2021	Winter 2021-2022	Winter 2022-2023
Budgetmeters/meters in voorafbetaling aardgas op 1 januari	28.059	27.693	26.319	24.460	24.882	31.934
Aanvragen voor minimumsteun aardgas	5.408	5.753	5.315	5.498	6.083	8.097
% aardgasmeters voorafbetalingsfunctie	19,27%	20,77%	20,19%	22,48%	24,45%	25,36%
Graaddagen in winter	1.321	1.263	1.223	1.356	1.538	1.480

Tabel 6: Evolutie aantal aanvragen minimale levering aardgas in vergelijking met meters met voorafbetalingsfunctie en graaddagen

De bedragen die worden toegekend aan deze gezinnen, uitbetaald in tweewekelijkse tussenkomsten, worden berekend als 60% van het gemiddelde aardgasverbruik in de periode 1 december tot 1 maart van alle aardgasklanten bij de distributienetbeheerders met een verbruik > 5.000 kWh (gezinnen met aardgasverwarming). Hierbij wordt rekening gehouden met de status (beschermd of niet beschermd) en met het type woning (rijhuis/vrijstaand/appartement). Niet alle gezinnen ontvangen bovendien een toelage voor de hele periode, gezien zij mogelijk pas in de loop van de winter een aanvraag indienden.

Een gezin kreeg in de winter van 2022-2023 een gemiddeld bedrag van €735 toegekend. Voor een beschermde afnemer bedroeg dit €263. Een niet-beschermde afnemer kon rekenen op gemiddeld €1.231 als tussenkomst. Deze bedragen zijn, in lijn met de evolutie van de energieprijzen, ook gestegen ten opzichte van vorige winters. Volgens de statistieken op onze website⁵² bedroeg de sociale maximumprijs voor een huishoudelijke afnemer die verwarmt met aardgas met een verbruik van 17.000 kWh op jaarbasis eind 2022 €578,08. Indien hij daarvan €263 recupereerde, was dat 45% van zijn jaarlijkse kosten. Voor een niet-beschermde huishoudelijke afnemer was de gemiddelde aardgasprijs op jaarbasis eind 2022 €2.630,20. De tussenkomst kwam dan ongeveer neer op 47% van zijn jaarfactuur. Deze tussenkomsten kunnen voor gezinnen in moeilijkheden een belangrijk verschil maken.

Sinds 31 oktober 2022 voorziet het Energiebesluit⁵³ in een gelijkaardig systeem als de minimale levering van aardgas voor huishoudelijke afnemers die de woning verwarmen door middel van elektriciteit. Zij kunnen aanspraak maken op een tussenkomst in de kosten als een digitale meter met voorafbetalingsfunctie voor elektriciteit is geïnstalleerd en wanneer ze zijn aangesloten op het elektriciteitsdistributienet met toepassing van het uitsluitend nachttarief. In deze situatie kan een afnemer het OCMW ervan op de hoogte brengen dat hij niet beschikt over voldoende middelen om voor elektriciteit op te laden, waardoor de elektriciteitslevering tijdens de periode van 1 november tot en met 31 maart onderbroken dreigt te worden. In de winter van 2022 en 2023 werden 457 aanvragen voor dergelijke tussenkomst gedaan. De gemiddelde tussenkomst bedroeg €1.261. Voor niet-beschermde afnemers was het gemiddeld bedrag dat werd opgeladen €1.825. Een beschermde afnemer kon rekenen op een gemiddelde tussenkomst van €669.

⁵² https://dashboard.vreg.be/report/DMR_Prijzen_gas.html

⁵³ Artikel 5.3.6/1 e.v van het Energiebesluit

5.4.6 Zelfafsluiting

Klanten die elektriciteit afnemen via een meter waarvan de minimale levering (10 ampère) is uitgeschakeld lopen risico op zelfafsluiting. Als ze niet meer opladen, kunnen ze geen elektriciteit meer verbruiken. Aardgasklanten met een digitale meter met geactiveerde voorafbetalingsfunctie lopen een gelijkaardig risico. Als zij onvoldoende opladen, kunnen ze geen aardgas verbruiken. De distributienetbeheerders melden aan het OCMW alle gezinnen:

- die in de periode november t.e.m. maart niet langer gebruik konden maken van de minimale levering elektriciteit of een meter met voorafbetalingsfunctie voor aardgas hadden;
- die minstens 1 keer gedurende meer dan 30 dagen geen oplading deden en die daardoor dreigen zonder elektriciteit of aardgas te vallen;
- en die geen gevolg gaven aan het verzoek van de netbeheerder om binnen 10 kalenderdagen op te laden of contact op te nemen⁵⁴.

In die situatie is er een groot risico op zelfafsluiting. In 2023 waren er voor elektriciteit 548 gezinnen waarvoor de distributienetbeheerder dergelijke melding bij het OCMW deed. Dit is een stevige daling in vergelijking met 2022 toen er voor 5.638 gezinnen een melding werd gedaan. Voor aardgas zien we een gelijkaardige daling: in 2023 werden 7.110 gezinnen gerapporteerd aan het OCMW omdat ze voor een periode van 30 kalenderdagen niet hadden opgeladen. In 2022 waren dit er nog 17.894. Deze dalingen hebben verschillende oorzaken. Enerzijds maakt de uitrol van de digitale meter dat de netbeheerder een meer accuraat beeld heeft van het (resterende) saldo van een afnemer. Voorheen hing de beslissing om een melding bij het OCMW te doen er voornamelijk van af of de afnemer de afgelopen 30 dagen een oplading had gedaan. Anderzijds zorgde de toekenning van het basispakket voor aardgas en elektriciteit ervoor dat er minder meldingen moesten gebeuren.

Met de komst van de digitale meter kan de netbeheerder dus meer accuraat in beeld brengen welke afnemers zichzelf afsluiten. Fluvius houdt op maandelijkse basis het aantal gezinnen bij dat zichzelf langer dan 24u afsloot van het elektriciteits- of aardgasnet⁵⁵. Deze aantallen worden maandelijks toegevoegd op het [dashboard](#) op de webpagina⁵⁶. Figuren 38 en 39 tonen een vergelijking van de resultaten tussen 2023 en 2022:

- We zien een toename van het totale aantal zelfafsluitingen bij beide energietypes. Voor elektriciteit steeg dit met 12,3% en voor aardgas met 9%. Deze stijgingen kunnen worden toegeschreven aan de verdere uitrol van de digitale meter waardoor voor steeds meer afnemers in beeld kan worden gebracht of ze zichzelf afsluiten;
- Net zoals vorig jaar is het aantal zelfafsluitingen bij verbruikers van aardgas hoger dan het aantal zelfafsluitingen bij verbruikers van elektriciteit. Dit is grotendeels te wijten aan het verbruik van aardgas dat sterk seizoensgebonden is: in de zomerperiode is de behoefte aan

⁵⁴ Artikel 5.4.2 en artikel 5.3.10, §3 Energiebesluit. Het laatste lid van dit artikel bepaalt dat de elektriciteitsdistributienetbeheerder een bericht stuurt naar de afnemer als er een reële kans is dat de afnemer binnen de 10 dagen zonder elektriciteit zal vallen. De afnemer moet dan opladen of laten weten waarom er geen noodzaak is om op te laden.

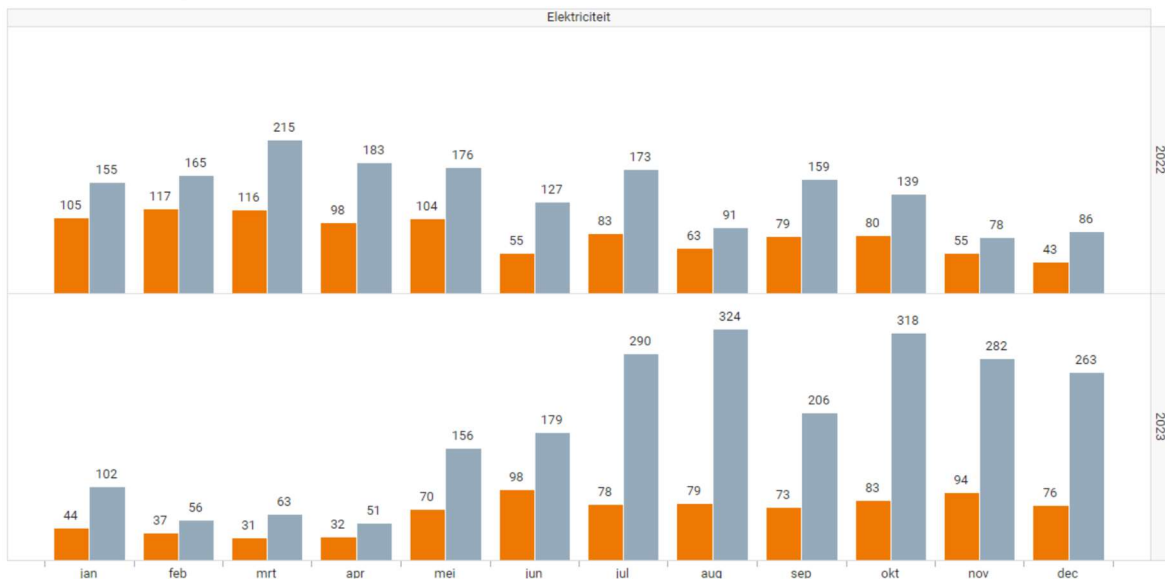
⁵⁵ Als een afnemer op dag x geen verbruikskrediet (noodkrediet of opgeladen krediet) ter beschikking heeft en op dag x+2 geen krediet oplaadde wordt dit geregistreerd als 'zelfafsluiting'. De rapportering toont het aantal unieke toegangspunten waarbij zich voormelde situatie voordeed. Eenzelfde toegangspunt kan wel in de rapportering van verschillende maanden terugkomen.

⁵⁶ https://dashboard.vreg.be/report/DMR_SODV%20DNB.html

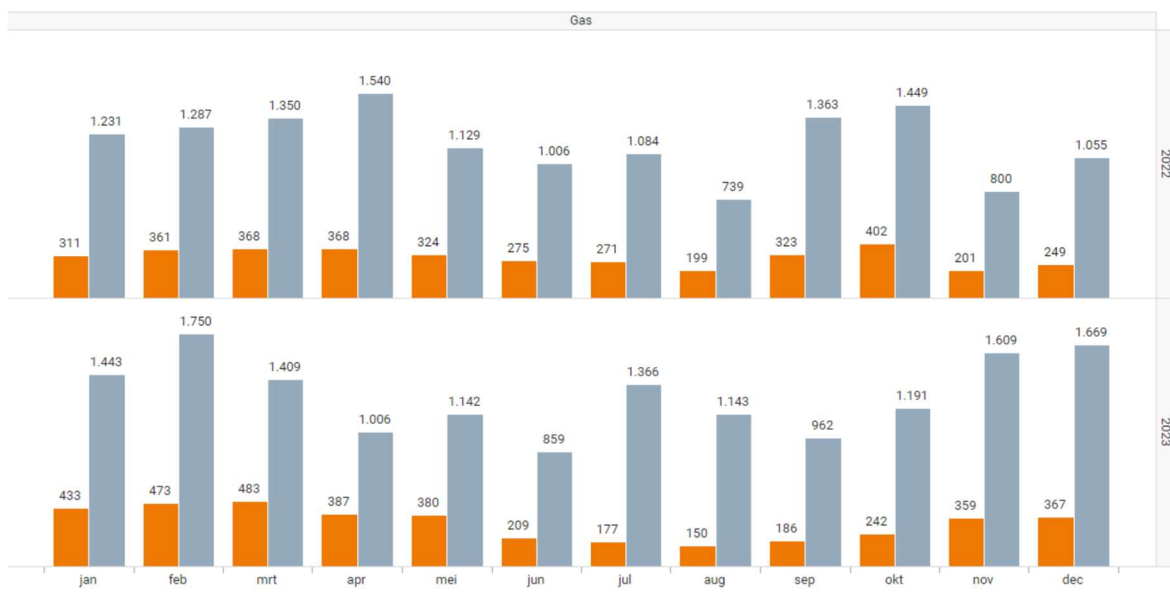
aardgas minder groot en zal een afnemer met beperkte middelen er sneller voor kiezen om geen opladingen voor aardgasverbruik te doen;

- De stijging van het aantal zelfafsluitingen vanaf juli 2023 is markant. Mogelijk is dit een gevolg van de stopzetting van de uitbreiding van de toekenning van het sociaal tarief aan rechthebbenden op de verhoogde tegemoetkoming waardoor het krediet van afnemers die voor 1 juli 2023 nog het sociaal tarief genoten sneller opgebruikt geraakte.

Ondanks dat in deze cijfers mogelijk ook gezinnen vervat zitten die verhuisd zijn en daarom geen energie meer verbruiken in de oude woning, mogen we ervan uitgaan dat de meeste van deze gezinnen te maken hebben met een armoedeproblematiek. Concreet gaat het eind december 2023 voor elektriciteit over 263 niet-beschermde afnemers en 73 beschermde afnemers. Voor aardgas gaat het over 1.669 niet-beschermde afnemers en 367 beschermde afnemers.

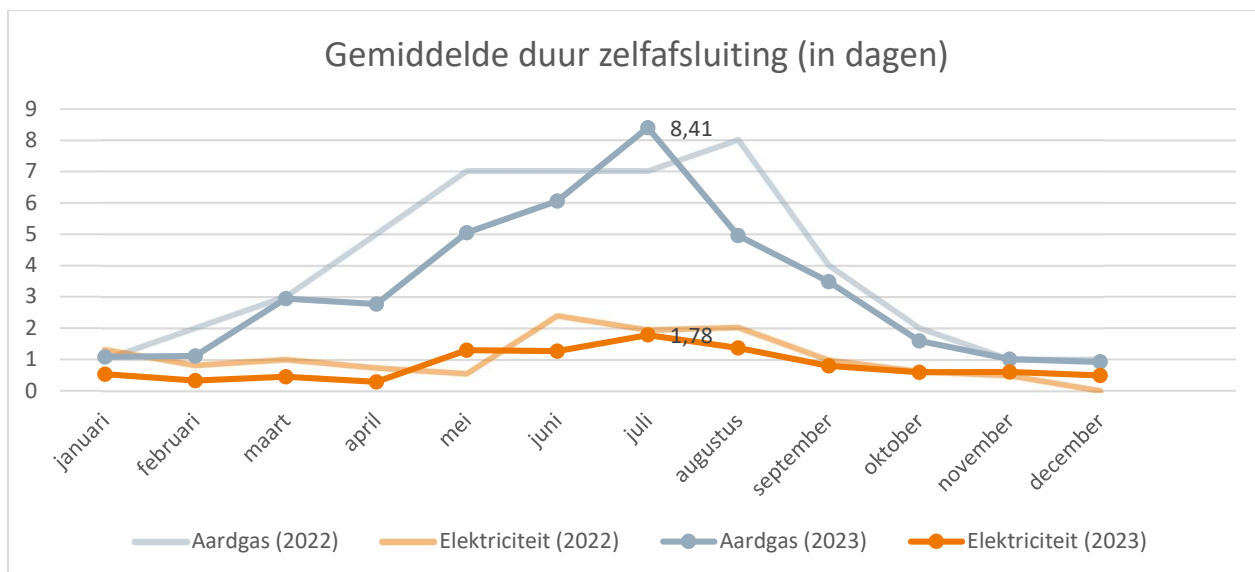


Figuur 38: Vergelijking van het aantal zelfafsluitingen voor elektriciteit per maand in 2022 en 2023



Figuur 39: Vergelijking van het aantal zelfafsluitingen voor aardgas per maand in 2022 en 2023

De netbeheerders rapporteren ook over de gemiddelde duur dat afnemers zichzelf van elektriciteit en/of aardgas afsloten. Uit figuur 40 blijkt dat afnemers zich (logischerwijze) vooral in de zomermaanden langer afsluiten van energietoevoer. De duur van de zelfafsluiting wijzigde niet merkbaar in vergelijking met vorig jaar.



Figuur 40: Gemiddelde duur zelfafsluiting

5.5 De Lokale Adviescommissie

De netbeheerder die een verbruiker wil afsluiten, moet in bepaalde gevallen eerst advies vragen aan de Lokale Adviescommissie (LAC) van de gemeente. In die commissie zitten medewerkers van het OCMW, de netbeheerder en eventueel de schuldbemiddelaar van de verbruiker.

Het OCMW onderzoekt eerst de situatie van de verbruiker. De LAC bespreekt het dossier op een vergadering. Ook de verbruiker wordt uitgenodigd op de vergadering om toelichting te geven.

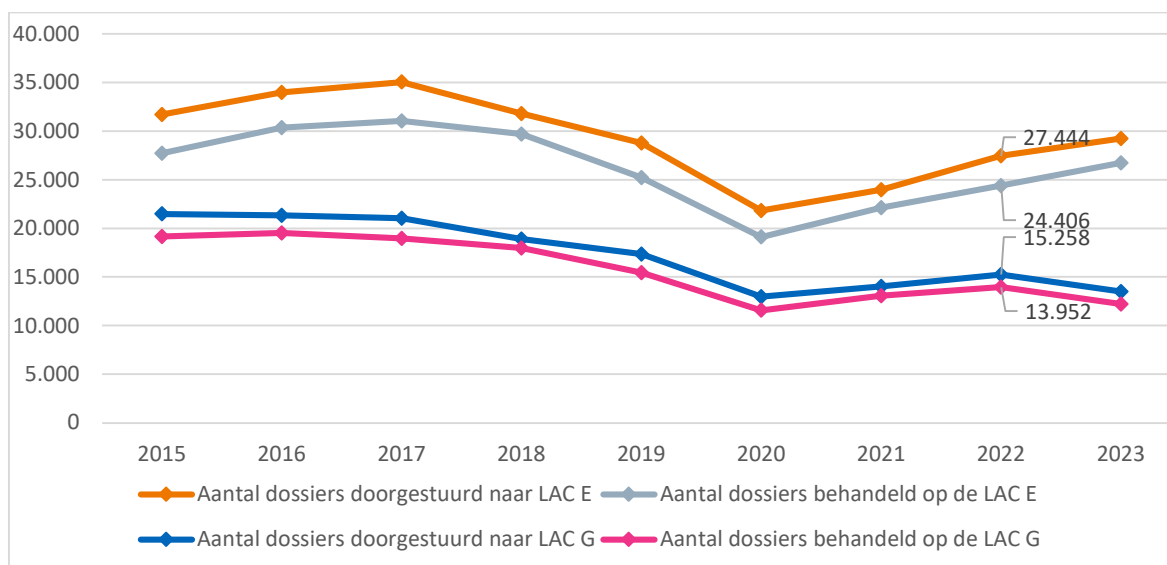
5.5.1 Het aantal doorgestuurde dossiers naar de LAC en het aantal behandelde dossiers door de LAC

Over deze indicator rapporteren de distributienetbeheerders sinds 2022 maandelijks. U kan de evolutie in dit [dashboard](#) raadplegen⁵⁷.

In 2023 werden voor elektriciteit in totaal **29.233 dossiers doorgestuurd** naar de LAC en **26.717 dossiers behandeld** door de LAC. Dit is een stijging ten opzichte van vorig jaar. Toen waren dit er respectievelijk 27.444 en 24.406. **Voor aardgas waren dit er in 2023 respectievelijk 13.490 en 12.204.** Het aantal LAC-dossiers voor aardgas daalde omdat vooral de dossiers waarbij een afnemer de plaatsing van een digitale meter weigert fel afnamen. Bij de plaatsing van een digitale elektriciteitsmeter zal de netbeheerder immers meteen ook een digitale aardgasmeter plaatsen. Als er enkele maanden eerder een LAC-dossier omwille van de weigering van de digitale elektriciteitsmeter is geweest, zijn de digitale meters voor beide energietypes vaak al geplaatst en is er ook geen LAC-dossier voor gas meer nodig. Figuur 41 toont na een historisch laag aantal in 2020 een verdere stijging van het aantal doorgestuurde en behandelde dossiers. Het lage aantal in 2020 was te wijten aan de coronapandemie waardoor heel wat minder LAC-zittingen konden doorgaan. We zien echter dat de cijfers nog altijd lager zijn dan de aantallen in 2019. Dit is enerzijds een gevolg van het aantal klanten bij Fluvius als sociale leverancier dat toen nog veel hoger lag. Ook werd er vroeger voor verschillende situaties een apart dossier opgesteld.

⁵⁷ https://dashboard.vreg.be/report/DMR_SODV%20DNB.html

Tegenwoordig wordt steeds meer gebruik gemaakt van totaalbeslissingen. Een klant wordt zo voor één bepaalde energiebron binnen het tijdsbestek van 12 maanden slechts één keer behandeld op een LAC-zitting.

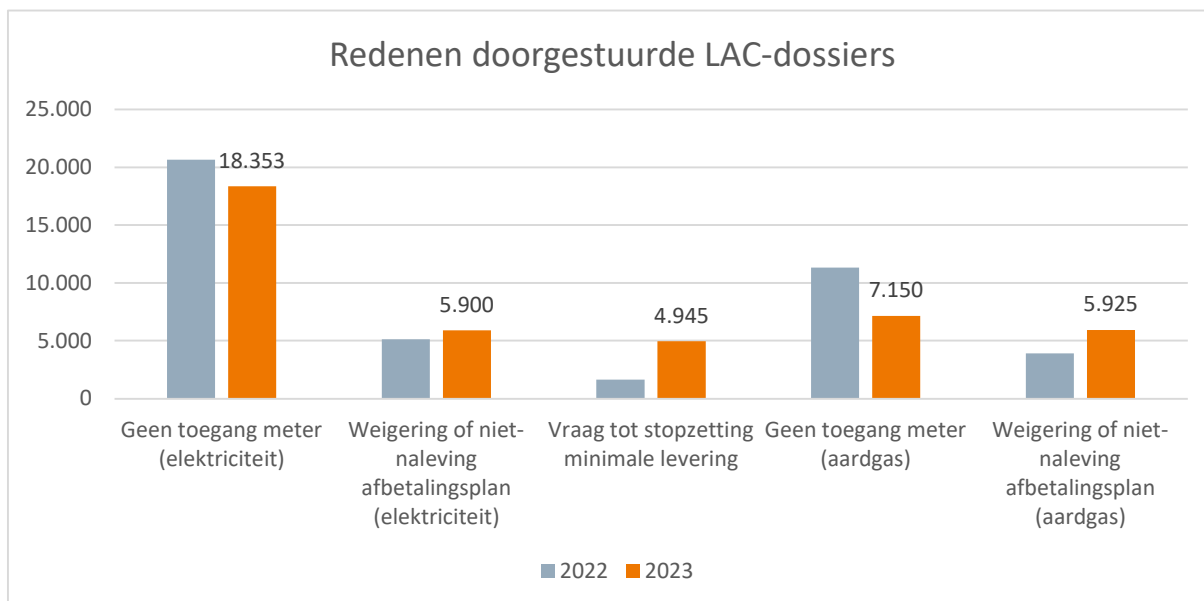


Figuur 41: Evolutie van het aantal doorgestuurde dossiers naar de LAC en het aantal behandelde dossiers door de LAC

Figuur 42 toont voor elektriciteit en aardgas de redenen waarom deze dossiers doorgestuurd werden naar of behandeld werden op de LAC. Het gaat om vragen tot afsluiting (elektriciteit of aardgas) en om vragen om de minimale levering elektriciteit stop te zetten. **De belangrijkste reden voor het verzoek tot afsluiting van elektriciteit blijft de weigering om toegang tot de meter te verlenen, al neemt het aantal wel af in vergelijking met 2022.** Het aandeel van dit type dossiers voor elektriciteit daalde van 75% in 2022 naar 64% in 2023. In bepaalde regio's (met een hoger risico op energiearmoede) verloopt de uitrol van de digitale meter stroever. Dit kan het eerder hoge aantal dossiers verklaren. Voor aardgas bleef de belangrijkste reden om een dossier door te sturen naar het LAC, net zoals voor elektriciteit, dat men geen toegang tot de meter gaf. Het aandeel van deze dossiers daalde wel verder significant van 74% in 2022 naar 53% in 2023. Er werden voor aardgas in 2023 (net zoals in 2022) meer dossiers doorgestuurd naar en behandeld door de LAC omwille van wanbetaling of omdat een afbetalingsplan niet werd gerespecteerd. De stijging van het aandeel van dit type dossiers is vooral een gevolg van de keuze om de communicatie met de digitale aardgasmeter te laten verlopen via de digitale elektriciteitsmeter. Na de plaatsing van de digitale aardgasmeter valt het vaker voor dat deze niet kan worden geactiveerd omdat de koppeling met de digitale elektriciteitsmeter niet correct is gebeurd. Dat maakt dat de kans op verdere schuldpbouw voor aardgas navenant groter wordt dan voor elektriciteit. De keuze om voor aardgas niet meteen de voorafbetalingsfunctie te activeren vergroot verder de kans op schuldpbouw voor dit energietype.

Het aantal dossiers waarmee wordt verzocht om de minimale levering elektriciteit stop te zetten steeg fors in vergelijking met 2022. Dit werd al besproken in hoofdstuk 5.4.4. In 2022 was dit fel afgenomen door de keuze van Fluvius om bij de behandeling van dossiers voorrang te geven aan de dossiers die betrekking hadden op de ombouw van een analoge naar een digitale meter. Prioritair werden dossiers met een groter risico op schuldpbouw behandeld. Bovendien

mocht vanaf 1 november 2022 tot en met 30 april 2023 de minimale levering elektriciteit niet worden stopgezet. Dit was een tijdelijke maatregel naar aanleiding van de energiecrisis. In de loop van 2023 kwam er meer ruimte voor dossiers over de uitschakeling van de minimale levering.



Figuur 42: Overzicht dossiers doorgestuurd naar de LAC

Net als het aantal behandelde dossiers is ook het aantal zittingen voor elektriciteit licht gestegen, van 1.300 in 2022 naar 1.339 in 2023. Voor aardgas steeg dit ook licht van 1.272 naar 1.306. Gemiddeld worden 20 dossiers behandeld per zitting. Dat aantal is al enkele jaren stabiel. Sommige OCMW's hebben een gespecialiseerde energiecel die hen toelaat de dossiers beter voor te bereiden (onder meer via huisbezoeken aan de klant). Daardoor is de aanwezigheid van de klant op de zitting minder vereist en kan het dossier vlotter behandeld worden. In kleinere gemeenten worden minder frequent LAC-zittingen georganiseerd zodat minstens 10 dossiers behandeld kunnen worden. Ook in de kleinste gemeenten komt de LAC 2 à 3 keer per jaar samen.

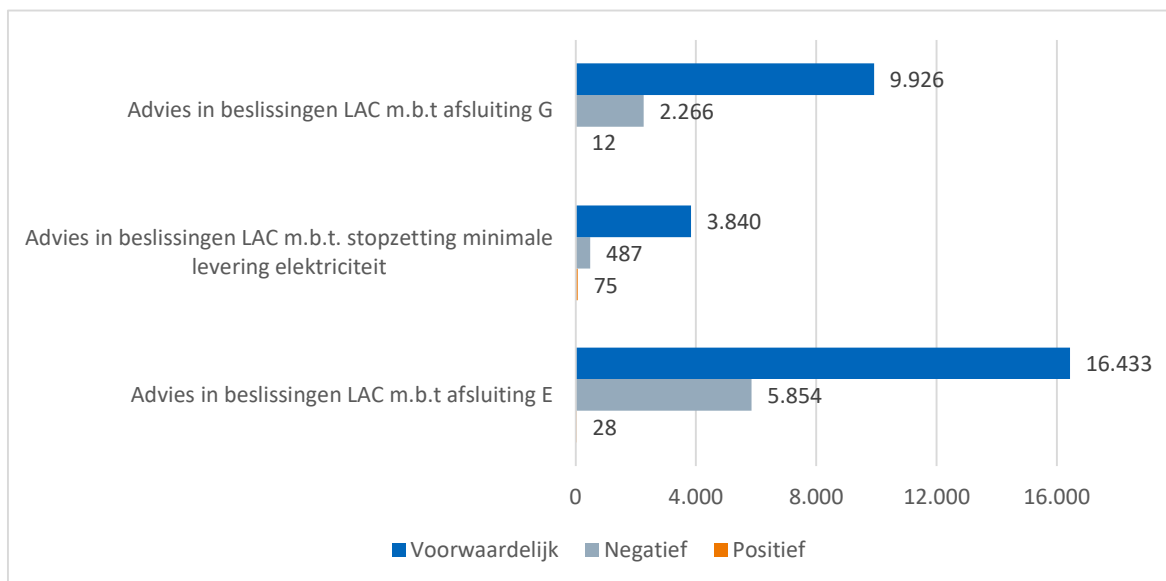
5.5.2 Beslissingen door de LAC

De distributienetbeheerders zetten er maximaal op in om in samenspraak met de klant een oplossing te vinden, zodat het niet tot een afsluiting moet komen. In sommige gevallen is dit echter niet mogelijk en wordt toch beslist om af te sluiten of de stroombegrenzerfunctie uit te schakelen.

Figuur 43 toont de aard van de adviezen die de LAC formuleerde op vragen tot afsluiting of uitschakeling van de stroombegrenzerfunctie vanwege de distributienetbeheerders. Een steeds groter deel van deze beslissingen is voorwaardelijk. Dit wijst erop dat er steeds vaker wordt ingezet op een totaalbeslissing waarmee de situatie vanuit verschillende invalshoeken en mogelijke scenario's wordt benaderd, met als doelstelling dat voor eenzelfde klant geen bijkomende dossiers moeten ingediend worden op meerdere zittingen.

Het aantal positieve adviezen (in het nadeel van de klant) is veel groter bij het uitschakelen van de stroombegrenzerfunctie. Zowel OCMW als distributienetbeheerder zien deze ingreep als minder

drastisch dan afsluiting. De klant heeft dan wel geen minimale levering van elektriciteit meer, hij kan, net als bij een aardgas, nog altijd verbruiken zolang hij oplaadt. De klant kan geen bijkomende schuld opbouwen. Zoals al besproken bestaat hier wel het gevaar op zelfafsluiting.



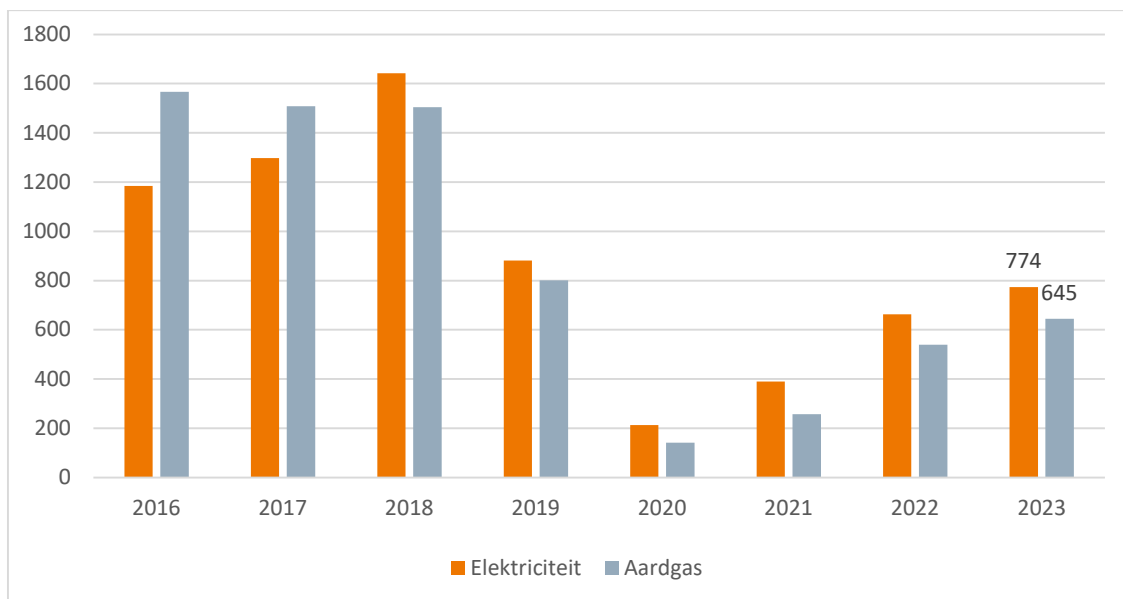
Figuur 43: Adviezen in beslissingen LAC met betrekking tot afsluiting (electriciteit en aardgas) of uitschakeling stroombegrenzer (electriciteit)

5.6 Afsluitingen

Ten slotte rapporteren de distributienetbeheerders ook een heel aantal statistieken over afsluitingen. Een belangrijke kanttekening is dat de cijfers van het aantal afgesloten punten van het afgelopen jaar in principe louter een indicatie geven van het aantal gezinnen dat zonder elektriciteit en/of gas leeft. Gezinnen die afgesloten werden kunnen immers verhuizen en op naam van een ander gezinslid een nieuw contract hebben afgesloten. Om te kunnen beoordelen hoeveel gezinnen er werkelijk afgesloten werden, zouden de OCMW's voor al deze punten op hetzelfde moment het bevolkingsregister moeten raadplegen en hierover rapporteren. Het bevolkingsregister is niet altijd volledig geactualiseerd zodat niet elke feitelijke bewoning geregistreerd is en omgekeerd.

Vanuit deze bedenking focussen we in dit rapport dan ook op het aantal afsluitingen na positief LAC-advies, die veelal verband houden met een betalingsproblematiek.

Figuur 44 geeft de evolutie weer van het aantal afsluitingen na LAC-advies in de laatste jaren. Dit aantal zit in stijgende lijn, maar de aantallen liggen nog altijd ver onder die van de periode 2015-2019. Concreet werden **in 2023 774 toegangspunten elektriciteit afgesloten na positief LAC-advies. Voor aardgas** waren dat er **645**.

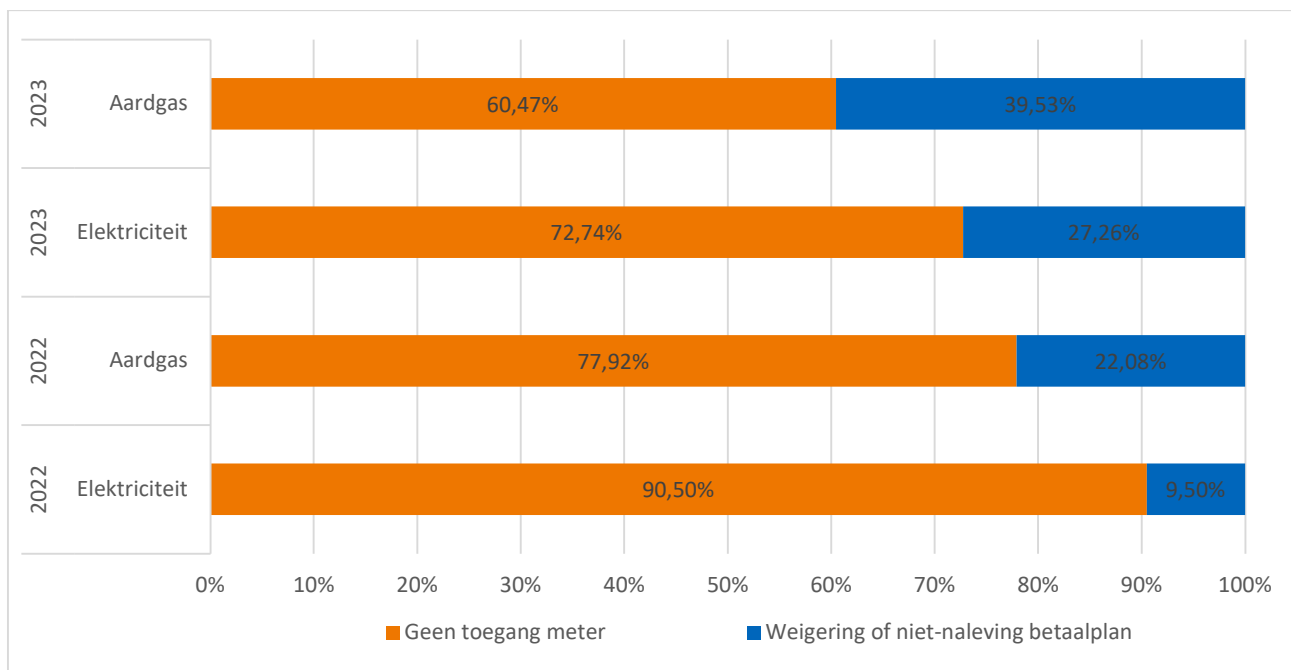


Figuur 44: Evolutie van het aantal afsluitingen na positief LAC-advies voor elektriciteit en aardgas

Deze stijgingen hebben twee oorzaken. Enerzijds zijn ze te wijten aan de problemen die huishoudens ondervinden bij het betalen van de energiefacturen. Anderzijds gebeuren er ook afsluitingen omdat huishoudens de plaatsing van een digitale meter weigeren.

Figuur 45 geeft de verdeling van de verschillende redenen voor de afsluitingen in 2023. Geen toegang voor de installatie van de digitale meter blijft zowel voor elektriciteit als aardgas de belangrijkste reden voor afsluiting (resp. 72,74% en 60,47%). Vergeleken met 2022 neemt het aantal afsluitingen omwille van weigering van de toegang tot de meter wel af. Dit aandeel bedroeg in 2022 90,5% en in 2021 nog 95%. Bij aardgas was dit in 2022 nog voor 78% van de gevallen de reden. Naarmate er meer digitale meters kunnen worden geïnstalleerd, zal dit aantal dossiers verder afnemen. Wanneer er al een digitale meter geïnstalleerd is bij de klant hoeft de techniker van Fluvius immers niet langer langs te gaan om de voorafbetalingsfunctie te activeren. De voorafbetalingsfunctiefunctie kan immers vanop afstand geactiveerd worden.

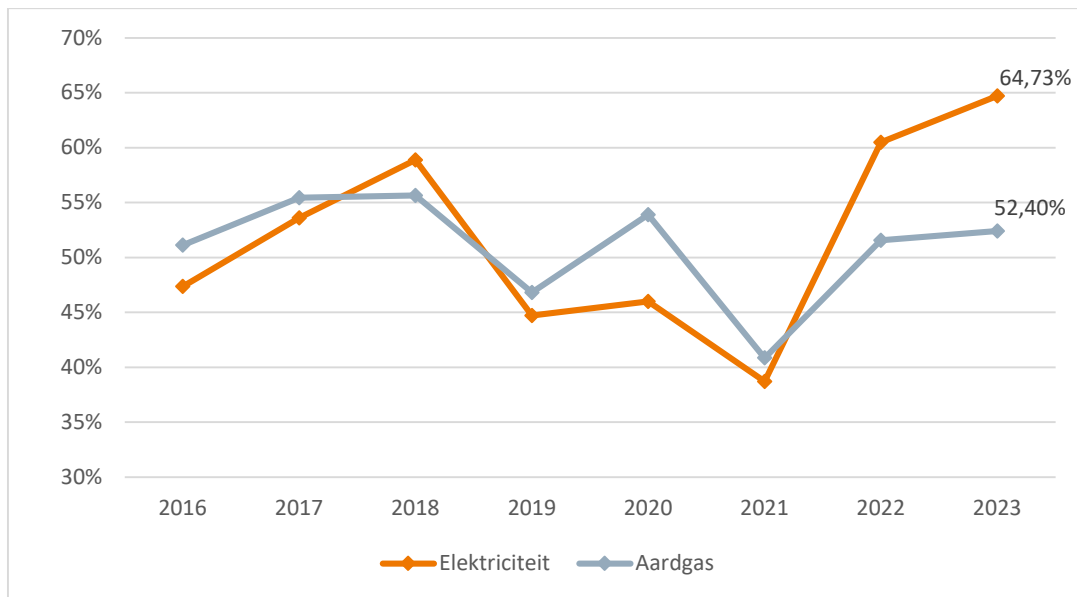
De LAC kan ook beslissen om een toegangspunt af te sluiten omwille van een weigering of het niet-naleven van een betaalplan. Het gaat dan veelal over afsluitingen van klanten die systematisch te weinig krediet opladen om het verbruik te betalen en zo verder schulden opbouwen. Als de LAC toestemming geeft om af te sluiten gebeurt dit door middel van een betaalblokkade. De afnemer kan dan pas opnieuw opladingen doen en energie verbruiken van zodra de helft van de openstaande schuld werd afgelost. Dit percentage kan lager gelegd worden op basis van een sociaal onderzoek door een OCMW-medewerker. In 2023 werden zo 211 elektriciteitsmeters en 255 aardgasmeters afgesloten door middel van een betaalblokkade. Voor elektriciteit werd in 27,26% van de gevallen om deze reden afgesloten. Bij aardgas is dat 39,53%. Het grotere aandeel van dossiers naar aanleiding van wanbetaling bij aardgas heeft twee oorzaken. Naast de keuze om de voorafbetalingsfunctie voor aardgas niet meteen te installeren, vergroten ook mogelijke technische problemen bij de activering van de digitale aardgasmeter de kans op verdere schuldoopbouw en op betalingsmoeilijkheden.



Figuur 45: Verdeling redenen afsluiting na LAC-advies voor elektriciteit en aardgas

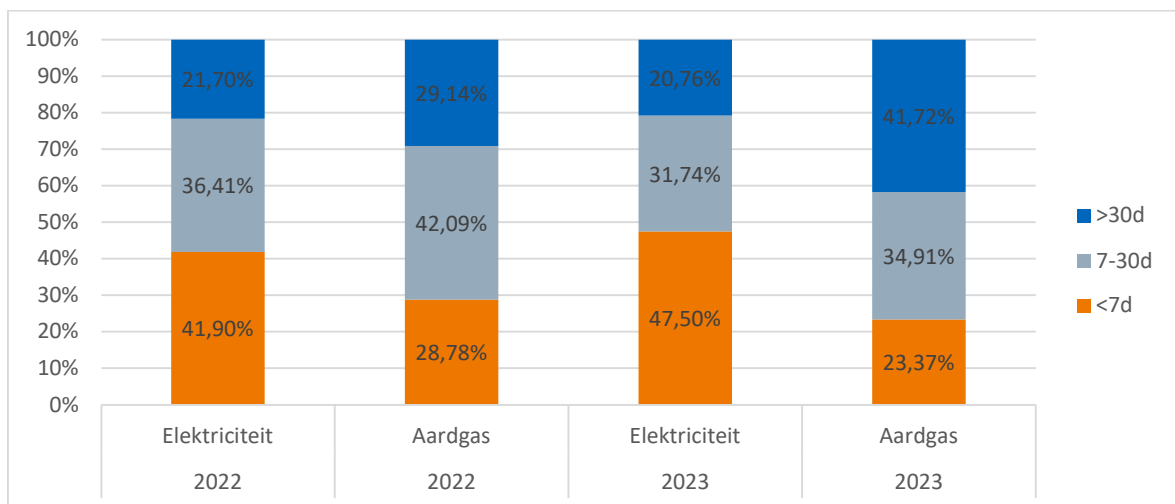
Veel gezinnen die afgesloten worden, verhuizen (noodgedwongen). Op die manier geeft het aantal heraangesloten punten, dat eerder afgesloten werd, een vertekend beeld van de gezinnen die gedurende een bepaalde periode zonder elektriciteit zaten. In 2023 werden voor elektriciteit wel 501 huishoudens voor elektriciteit en 338 huishoudens voor aardgas opnieuw aangesloten op naam van dezelfde klant, nadat ze eerder na een LAC-beslissing werden afgesloten. Dit is een stijging in vergelijking met 2022 toen voor elektriciteit 401 huishoudens en voor aardgas 278 huishoudens opnieuw aangesloten werden, nadat ze eerder na een LAC-beslissing werden afgesloten. Dit is het logische gevolg van een stijging in het aantal afsluitingen na LAC-advies.

Figuur 46 toont echter dat het aantal heraansluitingen na positief LAC-advies ten opzichte van het totaal aantal afsluitingen na positief LAC-advies stijgt, en dat zowel voor elektriciteit als voor aardgas. Een groot deel van deze heraansluitingen betreffen punten die werden afgesloten nadat de LAC toestemde met een oplaadblokkade. Afnemers die niet meer konden opladen werden er zo toe gebracht om een deel van de achterstallige schulden te betalen en werden daarna opnieuw aangesloten.



Figuur 46: Evolutie van het aantal heraansluitingen na positief LAC-advies ten opzichte van het totaal aantal afsluitingen na positief LAC-advies voor elektriciteit en aardgas

Figuur 47 toont de evolutie van de termijn waarbinnen afgesloten gezinnen terug werden aangesloten op het distributienet, zowel voor elektriciteit als voor aardgas. Daaruit blijkt dat het grootste deel van de gezinnen die afgesloten werden binnen de 30 dagen terug werd aangesloten. Voor elektriciteit werd 20,76% pas na 30 dagen terug aangesloten, bij aardgas was dat 41,72%. De heraansluiting voor aardgas verloopt steevast iets stroeвер dan bij elektriciteit. Bij elektriciteit is 47,5% van de gezinnen binnen de 7 dagen heraangesloten, bij aardgas is dat slechts 23,37%.



Figuur 47: Termijn waarbinnen gezinnen die afgesloten waren na LAC-beslissing terug werden aangesloten voor elektriciteit en aardgas

6 Conclusies

De sociale statistieken die in dit rapport aan bod komen geven een indicatie van de mate waarin Vlaamse huishoudens in 2023 moeilijkheden hadden om hun energiefactuur te betalen. Energiearmoede kan zich op verschillende manieren manifesteren. Een gezin kan energiearmoede ervaren wanneer het een te groot deel van het inkomen moet spenderen aan energie (gemeten energiearmoede), wanneer het te weinig energie gebruikt om de basisbehoeften te dekken (verborgen energiearmoede) of wanneer het vreest de woning niet (voldoende) te zullen kunnen verwarmen (subjectieve energiearmoede)⁵⁸. De sociale statistieken tonen een aantal facetten van deze vormen van energiearmoede. Zo weerspiegelen de cijfers over gezinnen die niet aan de betalingen voor energie kunnen voldoen gemeten energiearmoede. Cijfers over zelfafsluitingen geven een indicatie over verborgen energiearmoede.

In 2022 waren de ongeziene prijsstijgingen voortdurend in de actualiteit. Verschillende overheden namen uiteenlopende maatregelen om de energiefactuur van gezinnen (en bedrijven) betaalbaar te houden. Heel wat van die steunmaatregelen waren tijdelijk en eindigden in de loop van 2023. Een groot aantal gezinnen kreeg in de loop van 2023 een afrekening voor elektriciteit en/of aardgas waarin (een deel van) het verbruik aangerekend werd tegen de hoge tarieven van 2022. Dit leidde tot hogere afrekeningen dan sommige gezinnen verwachtten. Bij tal van gezinnen zorgde dit voor betalingsmoeilijkheden. Dit komt naar voor in de stijging van een aantal sociale statistieken over 2023. De stijgingen in 2023 tekenden zich vooral tijdens de eerste jaarhelft. Vanaf het najaar van 2023 zien we dalende en dus positievere trends. Dit wijst erop dat de grootste impact van de prijsstijgingen in 2022 achter de rug ligt.

Dat deze situatie aan het verbeteren is blijkt ook uit de meest recente jaarlijkse prijzenstudie⁵⁹ van PwC, in opdracht van de vier Belgische regulatoren. Die zoomt in op de situatie in januari 2024 en stelt dat bij Belgische gezinnen de energiefactuur ongeveer 5,3% uitmaakt van hun inkomen. In januari 2023 bedroeg dit aandeel nog 8,8%. In vergelijking met onze buurlanden leggen de energie-uitgaven het kleinste beslag op het huishoudelijk budget.

Het rapport gaat ook in op de effecten van de wijziging aan de wanbetalingsprocedure die vanaf 1 juli 2022 in werking trad. Deze versnelde activering van de voorafbetalingsfunctie lijkt de schuldopbouw te beperken.

De VREG blijft deze evoluties van kort bij opvolgen. Sinds begin 2023 rapporteren de leveranciers maandelijks over sociale openbaardienstverplichtingen. De netbeheerder rapporteert sinds 2022 maandelijks over een beperkt aantal indicatoren. De maandelijkse sociale statistieken publiceren we op onze website via dashboards op de pagina <https://www.vreg.be/nl/energiemarkt-cijfers>.

6.1 Energieleveranciers

Over het algemeen is de impact van de stijging van de energieprijzen in 2022 bij de meeste leveranciers zichtbaar in de cijfers over 2023. Er werden nooit eerder meer afbetalingsplannen opgestart en ook de gemiddelde uitstaande schuld bleef stijgen, zij het wel minder fors dan in 2022. Het aantal contracten dat wegens wanbetaling werd opgezegd ligt zowel voor aardgas en

⁵⁸ Het Koninklijk Besluit van 19 april 2024 houdende criteria voor de beoordeling van het aantal huishoudens dat kampt met energiearmoede herneemt deze indicatoren om energiearmoede te meten en te monitoren.

⁵⁹ <https://www.vreg.be/nl/document/rapp-2024-11>

elektriciteit zeer hoog. Deze stijging is een combinatie van een gestegen aantal opzeggingen enerzijds en een stagnatie van het aantal annuleringen van opzeggingen anderzijds. Die stagnatie kan een gevolg zijn van het verkorten van de opzegtermijn van 60 naar 45 dagen. Mogelijk biedt het Coronacharter een andere verklaring. De leveranciers die dit charter ondertekenden engageren zich om klanten te ondersteunen door onder meer flexibele terugbetalingsplannen of uitstel van betaling toe te staan,... Mogelijk zegden leveranciers in navolging van dit engagement meer bedachtzaam contracten op.

Waar er vorig jaar stijgingen waren bij zowat alle leveranciers en voor bijna alle indicatoren, verschilt de evolutie in 2023 tussen leveranciers. Zo rapporteren een aantal leveranciers heel wat minder opgestarte afbetalingsplannen en opzeggingen in vergelijking met 2022. Bij andere leveranciers zetten de stijgende trends van vorig jaar zich verder door. Gelet op het grote marktaandeel van een aantal van deze leverancier hebben de stijgingen bij deze leveranciers, een duidelijke impact op de totaalcijfers.

Er zijn ook positieve signalen:

- Het gemiddeld maandelijks te betalen bedrag in het kader van een afbetalingsplan bleef in 2023 stabiel en dat ondanks de stevige stijging van de gemiddelde uitstaande schuld. De termijn om de uitstaande schuld af te lossen steeg ook voor het tweede jaar op rij. Dit wijst erop dat leveranciers zich inspannen om haalbare afbetalingsplannen af te sluiten;
- Nooit eerder keerden zoveel gezinnen terug naar de commerciële markt nadat ze hun schulden hadden afbetaald. Ze doen dit ook sneller. Een mogelijke verklaring is de onmiddellijke activatie van de voorafbetalingsfunctie. Deze wijziging kan voor afnemers als bijzonder ingrijpend worden ervaren waardoor zij alles in het werk stellen om zo snel als mogelijk terug te keren naar de commerciële markt. Een andere mogelijke verklaring hiervoor kan bij het standaardtarief bij de netbeheerder liggen. Dat was in de eerste jaarhelft merkbaar hoger dan de gemiddelde commerciële prijzen. Dit wijst erop dat het ontradend tarief bij de distributienetbeheerders zijn effect kan hebben als het ook effectief ontradend is. Alleszins kan de commerciële markt ook in moeilijke omstandigheden oplossingen aanreiken aan kwetsbare gezinnen;
- Ten slotte blijkt uit de maandelijkse statistieken dat vooral tijdens de eerste helft van 2023 gezinnen met betalingsproblemen kampten. Vanaf het najaar van 2023 zien we dalende trends en dus een positiever beeld.

6.2 Distributienetbeheerders

Het aantal gezinnen beleverd door de sociale leverancier steeg licht in 2023, maar ligt niet op de niveaus van vóór 2020. Vergeleken met 2022 is de stijging in 2023 veel minder fors. Rekening houdend met de ongeziene prijsstijgingen voor energie in 2022 is dat een positieve vaststelling.

Uit de cijfers die de distributienetbeheerders bezorgden komen verder een aantal duidelijke tendensen naar voor:

- De gezinnen die door Fluvius als sociale leverancier werden beleverd, voelden de prijsstijgingen voor elektriciteit en gas. Zowel bij de beschermde als bij de niet-beschermde

afnemers zien we stijgingen van het aantal afbetalingsplannen en van de gemiddelde uitstaande schuld;

- Ondanks de stevige stijging van de energieprijzen in 2022 ligt de gemiddelde uitstaande schuld voor elektriciteit in 2023 nog altijd lager dan in 2021. Voor aardgas neemt de gemiddelde uitstaande schuld ten opzichte van 2022 fors toe. Dit toont aan dat de wijziging van de SODV-procedure, waarbij onmiddellijk de voorafbetalingsfunctie wordt geactiveerd van zodra een klant voor elektriciteit bij de netbeheerder terechtkomt, schijnbaar in het opzet slaagt om de verdere opbouw van schuld tegen te gaan;
- Zoals al aangehaald keren er voor het tweede jaar op rij meer afnemers terug naar de commerciële markt nadat ze hun uitstaande schulden aflossen. Ze doen dit, in vergelijking met voorgaande jaren, ook veel sneller. Naast het mogelijke effect van het (ontradende) standaardtarief zou deze tendens kunnen worden verklaard door het verkorten van de opzegtermijn van 60 dagen naar 45 dagen waardoor er voor afnemers minder tijd is om alsnog een regeling te treffen binnen de commerciële markt. Mogelijk slagen ze er toch in om een contract bij een commerciële leverancier af te sluiten nadat ze bij de sociale leverancier terechtkwamen. Een derde verklaring zou de onmiddellijke activatie van de voorafbetalingsfunctie voor afname van elektriciteit kunnen zijn. Deze wijziging kan voor afnemers als bijzonder ingrijpend worden ervaren waardoor zij alles in het werk stellen om snel terug te kunnen keren naar de commerciële markt;
- Het aantal afsluitingen nam toe in vergelijking met vorig jaar maar ligt nog altijd een stuk lager dan 2019 en de jaren daarvoor;
- Het aandeel van LAC-dossiers naar aanleiding van het weigeren van de toegang tot de meter blijft groot maar neemt af in vergelijking met het voorbije jaar. Heel wat afnemers hebben al een digitale meter. De digitale meter en de mogelijkheden die deze biedt worden ook ruimer bekend. Het valt te verwachten dat met de verdere uitrol van de digitale meter nog meer afnemers de voordelen ervan zullen ervaren en het aandeel van dit type van dossiers zal afkalven;
- De digitale meter stelt elke afnemer in staat om het verbruik accuraat op te volgen en biedt mogelijkheden om energiearmoede beter te detecteren en te beperken. De snellere inschakeling van de voorafbetalingsfunctie in de digitale meter kan de opbouw van schuld beperken. De data over verbruik en opladingen geven sneller indicaties van energiearmoede zodat hulpverlening gericht en efficiënt kan verlopen. Die hulpverlening zal, rekening houdend met de Europese Energie-efficiëntierichtlijn, meer en meer gericht moeten worden op een meer structurele aanpak van energiearmoede door in te zetten op efficiënter energieverbruik, in het bijzonder voor kwetsbare afnemers. De digitale meter faciliteert in dat opzicht tal van mogelijkheden zoals energiedelen, het afsluiten van dynamische prijscontracten, maandelijkse afrekeningen, ...

7 Bijlages

7.1 Bijlage 1: Overzicht rechthebbenden sociale maximumprijs

Categorieën beschermde afnemers in Vlaanderen
Het OCMW (categorie 1);
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Leefloon;</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Financiële maatschappelijke dienstverlening gelijkwaardig aan het leefloon;</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Maatschappelijke steun verstrekt door het OCMW die geheel of gedeeltelijk wordt terugbetaald door de federale staat;</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Voorschot op een inkomensgarantie voor ouderen (IGO) of voorschot op een tegemoetkoming voor gehandicapten.</i>
De FOD sociale zekerheid – DR Personen met een handicap (categorie 2);
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tegemoetkoming als persoon met een handicap op basis van een blijvende arbeidsongeschiktheid van 65%;</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Inkomensvervangende tegemoetkoming;</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Integratietegemoetkoming;</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden;</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tegemoetkoming voor hulp van derden;</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Bijkomende kinderbijslag voor kinderen die getroffen zijn door een lichamelijke of geestelijke ongeschiktheid van minstens 66%.</i>
De Rijksdienst voor pensioenen (categorie 3);
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Inkomensgarantie voor ouderen (IGO);</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Gewaarbord inkomen voor bejaarden;</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tegemoetkoming als persoon met een handicap;</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Op basis van een blijvende arbeidsongeschiktheid van 65% (een aanvullende tegemoetkoming of een tegemoetkoming ter aanvulling van het gewaarborgd inkomen);</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tegemoetkoming voor hulp van derden.</i>
Huurders van een appartement van een sociale huisvestingsmaatschappij met de gemeenschappelijke verwarmingsinstallatie op aardgas (categorie 4).

Personen die recht hebben op de verhoogde tegemoetkoming en een contract hebben afgesloten als residentiële afnemer van elektriciteit en aardgas (TIJDELIJK: van 1 februari 2021 tot en met 30 juni 2023).

7.2 Bijlage 2: Energiearmoede per provincie

Voor sommige statistieken worden de cijfers door de netbeheerder gerapporteerd per gemeente. Op die manier is het mogelijk om de cijfers te vergelijken op basis van provincie.

7.2.1 Data distributienetbeheerders: elektriciteit per provincie

Tabel 7 geeft een overzicht van de belangrijkste indicatoren per provincie, uitgedrukt in relatieve cijfers ten opzichte van het totaal aantal afnemers voor elektriciteit op 31 december 2023 in de desbetreffende provincie.

	Antwerpen	Limburg	Oost-Vlaanderen	West-Vlaanderen	Vlaams-Brabant
Aantal nieuw geplaatste digitale meters met geactiveerde voorafbetalingsfunctie	1,24%	1,12%	1,43%	1,03%	1,02%
Aantal actieve digitale meters met geactiveerde voorafbetalingsfunctie op 31/12	2,06%	1,81%	2,57%	1,83%	1,77%
Waarvan de minimale levering elektriciteit is stopgezet	0,12%	0,03%	0,16%	0,10%	0,10%
Aantal behandelde LAC dossiers	0,87%	0,65%	1,07%	1,05%	0,78%
Aantal afsluitingen na advies LAC	0,04%	0,00%	0,03%	0,03%	0,02%

Tabel 7: Elektriciteit per provincie

Net als in de vorige rapporten zijn de cijfers voor Antwerpen en Oost-Vlaanderen, met centrumsteden Antwerpen en Gent, traditioneel een stuk hoger. Opvallend is ook het lage aantal stopzettingen van de minimale levering en afsluitingen in Limburg.

7.2.2 Data distributienetbeheerders: aardgas per provincie

Voor aardgas wordt dezelfde analyse herhaald in Tabel 8. Het aantal nieuw geplaatste en actieve meters met geactiveerde voorafbetalingsfunctie volgt ongeveer dezelfde verdeling over de provincies als bij elektriciteit. Opvallend is dat het aantal gezinnen dat beroep deed op de minimale levering aardgas in Limburg en in Vlaams-Brabant een stuk lager ligt dan in de andere

provincies. In Antwerpen en Oost- en West-Vlaanderen passen de OCMW's deze maatregel wel regelmatig toe.

Het aantal afsluitingen na LAC-advies is in alle provincies erg laag. Er wordt in verschillende LAC's geopteerd voor een oplossingsgerichte aanpak die afsluitingen probeert te vermijden.

	Antwerpen	Limburg	Oost-Vlaanderen	West-Vlaanderen	Vlaams-Brabant
Aantal nieuwe digitale meters met geactiveerde voorafbetalingsfunctie	0,95%	0,91%	1,17%	0,85%	0,82%
Aantal actieve digitale meters met geactiveerde voorafbetalingsfunctie op 31/12	1,83%	1,68%	2,44%	1,68%	1,68%
Aantal gezinnen dat beroep deed op minimale levering aardgas (ten opzichte van aantal digitale meters met geactiveerde voorafbetalingsfunctie op 1/1)	29,75%	15,56%	24,83%	32,79%	14,74%
Aantal behandelde LAC dossiers	0,58%	0,44%	0,67%	0,64%	0,56%
Aantal afsluitingen na advies LAC	0,05%	0,01%	0,03%	0,02%	0,03%

Tabel 8: Aardgas per provincie