

Sociaal Rapport

30/05/2025

Sociale statistieken over huishoudelijke afnemers 2024



Inhoudsopgave

Samenvatting	5
1 Sociale openbardienstverplichtingen	7
1.1 Situering sociale openbardienstverplichtingen	8
1.2 Wijziging wanbetalingsprocedure	9
1.3 Prijzenevoluitie.....	10
1.3.1 Evoluitie (sociale maximum)prijzen en standaardtarief	10
1.3.2 PwC-studie in opdracht van FORBEG (2025)	15
2 Statistieken energieleveranciers elektriciteit en aardgas.....	17
2.1 Beschermd afnemers bij de commerciële leveranciers	17
2.2 Ingebrekestellingen	18
2.3 Afbetalingsplannen en uitstaande schulden	21
2.3.1 Opgestarte en lopende afbetalingsplannen	21
2.3.2 Gemiddelde uitstaande schuld, gemiddeld maandelijks afbetalingsbedrag en de gemiddelde looptijd	24
2.3.3 Geweigerde afbetalingsplannen	25
2.3.4 Aantal niet-nageleefde afbetalingsplannen.....	27
2.3.5 Doorverwijzingen naar het OCMW of erkende instelling voor schuldbemiddeling.....	27
2.3.6 Doorverwijzingen naar professionele invorderingsbureaus	28
2.4 Opzeggingen leveringscontract elektriciteit en aardgas	29
3 Statistieken Fluvius (distributienetbeheerders).....	31
3.1 Beschermd afnemers bij de sociale leverancier	31
3.2 Evoluitie klantenportefeuille distributienetbeheerder als sociale leverancier.....	32
3.3 Opzeggingen bij leveranciers zoals gerapporteerd door Fluvius	35
3.3.1 Elektriciteit	35
3.3.2 Aardgas.....	37
3.4 Uitstroom naar de commerciële markt.....	37
3.4.1 Elektriciteit	37
3.4.2 Aardgas.....	39
3.5 Ingebrekestellingen	40
3.6 Afbetalingsplannen en uitstaande schulden	42
3.6.1 Opgestarte en lopende afbetalingsplannen	42
3.6.2 Gemiddelde uitstaande schuld en gemiddeld maandelijks afbetalingsbedrag	44
3.6.3 Niet-nageleefde afbetalingsplannen	45

3.7	Digitale meters met geactiveerde voorafbetalingsfunctie.....	46
3.7.1	Opladingen van de meter met voorafbetalingsfunctie.....	46
3.7.2	Noodkrediet	47
3.7.3	Minimale levering elektriciteit.....	51
3.7.4	Minimale levering aardgas	53
3.7.5	Zelfafsluiting	54
3.8	De Lokale Adviescommissie	56
3.8.1	Het aantal doorgestuurde dossiers naar de LAC en het aantal behandelde dossiers door de LAC	57
3.8.2	Beslissingen door de LAC.....	58
3.9	Afsluitingen.....	59
4	Conclusies	63
4.1	Energieleveranciers	64
4.2	Distributienetbeheerders	64
Bijlages67		
	Bijlage 1: Procedure wanbetaling bij de leverancier.....	67
	Bijlage 2: Procedure wanbetaling bij Fluvius	68
	Bijlage 3: Maatregelen gericht op energiebesparing	72
	Bijlage 4: Berekening sociale maximumprijzen.....	72
	Bijlage 5: Rechthebbenden sociale maximumprijs	74
	Bijlage 6: Definiëring ‘energiearmoede’ en ‘kwetsbare afnemer’	74
	Bijlage 7: Data over (energie)armoede	76
	• Barometer energiearmoede (2022).....	76
	• EU-SILC-enquête armoede (2024)	76
	• Marktmonitor (2024).....	78
	Bijlage 8: Energiearmoede per provincie	78
	• Data distributienetbeheerders: elektriciteit per provincie.....	78
	• Data distributienetbeheerders: aardgas per provincie.....	79

Voorwoord

Met dit sociaal rapport schetsen we een beeld van de mate waarin Vlaamse huishoudens in 2024 moeilijkheden hadden om hun energiefactuur te betalen. De cijfers over wanbetalingsprocedures in de energiemarkt bieden een indicatie aan beleidsmakers en marktpartijen uit de energiesector om een onderbouwde evaluatie te maken van het sociaal energiebeleid.

Dit rapport gaat dieper in op de effecten van de gewijzigde SODV-procedure die vanaf 1 juli 2022 in werking trad en waarvan de effecten steeds duidelijker zichtbaar worden. 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 2024 waren er ruim 4,2 miljoen digitale meters geplaatst in Vlaanderen en had ongeveer 85% van de elektriciteitsklanten van de sociale leverancier en ongeveer 75% van de aardgasklanten een digitale meter. Zij betalen voor het verbruik via de voorafbetalingsfunctie. Deze aanpassing van de SODV-procedure lijkt voorlopig één van de voornaamste doelen te halen, nl. de verdere opbouw van schuld beperken. De gemiddelde uitstaande schuld voor verbruik van elektriciteit en aardgas ligt lager dan voor de inwerkingtreding van de nieuwe procedure en dat lijkt een direct gevolg van de keuze om de voorafbetalingsfunctie voor elektriciteit onmiddellijk en de functie voor aardgas sneller te activeren van zodra een gezin klant wordt bij de sociale leverancier. Een tweede doelstelling was om klanten bij de sociale leverancier sneller te doen terugkeren naar de commerciële markt. Dit effect lijkt slechts gedeeltelijk te worden bereikt. Klanten bij Fluvius die geen schulden meer hebben, keren sneller terug naar de commerciële markt. Tegelijkertijd zien we dat het aantal klanten dat zonder schulden terugkeert naar de commerciële markt daalt en dat de groep van klanten die geen schulden meer heeft en zou kunnen terugkeren, maar dit niet doen, groeit. 4 op 10 klanten van de sociale leverancier bevond zich eind 2024 in die situatie. Het standaardtarief lijkt onvoldoende stimulans te geven om naar een commerciële leverancier terug te keren. Het verschil tussen wat een gezin betaalt op de commerciële markt en wat het betaalt tegen het standaardtarief bij Fluvius is gering. In 2024 was het standaardtarief voor beide energietypes zelfs net iets goedkoper vergeleken met wat een Vlaams gezin gemiddeld werkelijk betaalde aan een commerciële leverancier. Dit vraagt verdere opvolging zodat het vangnet van Fluvius als sociale leverancier efficiënt wordt ingezet.

Recent publiceerden de energieregulators in België hun jaarlijkse energieprijzenstudie¹. Uit deze studie, die inzoomt op de situatie in januari 2025, blijkt dat bij Belgische gezinnen de energiefactuur ongeveer 5,6% uitmaakt van hun inkomen. In januari 2024 bedroeg dit aandeel 5,2%. In vergelijking met onze buurlanden leggen de energie-uitgaven enkel in Frankrijk een kleiner beslag op het huishoudelijk budget. In Frankrijk bedraagt dit aandeel 5,3% van het huishoudelijk budget. In Nederland en Duitsland is dit 6,8%. De studie gaat ook in op het effect van de toekenning van de sociale maximumprijs op de gezinsuitgaven voor energie. Het sociaal tarief verkleint de kloof tussen het aandeel in de energie-uitgaven van gezinnen met een basisinkomen, die recht hebben op sociaal tarief, en dat van gezinnen met een gemiddeld inkomen die er geen recht op hebben. Buiten voormelde studie zijn er weinig onderzoeken gevoerd naar de effectiviteit van de toekenning van het sociaal tarief en de impact op en wisselwerking met de regionale sociale openbaredienstverplichtingen. Uit de statistieken in dit rapport blijkt dat er heel wat gezinnen zonder recht op sociaal tarief toch ernstige moeilijkheden hebben om de energiefactuur te betalen. Gelet op de hoge kostprijs van de sociale maximumprijzen en met het oog op een hervorming van dit sociaal tarief, waarover recent een resolutie werd aangenomen², lijkt een doorgedreven analyse aangewezen.

Pieterjan Renier
Algemeen directeur

¹ Raadpleegbaar via <https://www.vlaamsenutsregulator.be/nl/document/rapp-2025-09>

² <https://www.dekamer.be/FLWB/PDF/56/0195/56K0195001.pdf>

Samenvatting

Sociaal rapport 2024

In het sociaal rapport over 2024 wordt de evolutie van de statistieken over wanbetaling door huishoudens in de Vlaamse energiemarkt besproken. Deze is gebaseerd op rapportering door commerciële leveranciers en Fluvius, die optreedt als sociale leverancier als het contract van een huishouden wegens wanbetaling door een commerciële leverancier werd opgezegd. De belangrijkste vaststellingen op basis van deze rapportering zetten we op een rij.

Commerciële markt

Vaststellingen:

- Aantal klanten dat een ingebrekestelling kreeg steeg licht naar 262.470
- Leveranciers stonden minder snel afbetalingsplannen toe
- Gemiddelde uitstaande schuld daalde met 21,2% en het gemiddeld maandelijks te betalen bedrag daalde met 16,4%
- Leveranciers zegden nooit vaker het contract op en annuleerden die dropaanzegging nooit vaker dan in 2024

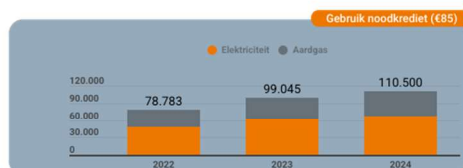
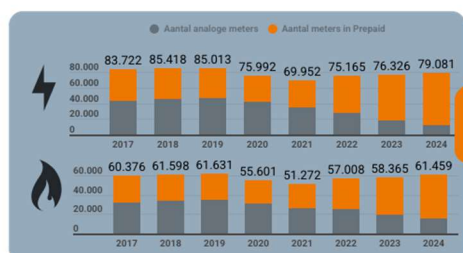
Het aantal gezinnen bij commerciële energieleveranciers dat met betalingsproblemen kampte nam in de loop van 2024 niet af, ondanks lagere en stabielere prijzen vanaf 2023.

Sociaal rapport 2024

Commerciële markt



Fluvius als sociale leverancier



LAC

Afsluiting



Klant komt na opzeg door commerciële leverancier bij Fluvius terecht

Klant betaalt via Prepaid



Minimale levering (10A)



Klant keert terug naar commerciële leverancier

Klant zonder schulden keert niet terug naar commerciële leverancier



Sociaal rapport 2024

In het sociaal rapport over 2024 wordt de evolutie van de statistieken over wanbetaling door huishoudens in de Vlaamse energiemarkt besproken. Deze is gebaseerd op rapportering door commerciële leveranciers en Fluvius, die optreedt als sociale leverancier als het contract van een huishouden wegens wanbetaling door een commerciële leverancier werd opgezegd. De belangrijkste vaststellingen op basis van deze rapportering zetten we op een rij.

Distributienetbeheerder

Vaststellingen:

- De klantenportefeuille van Fluvius als sociale leverancier steeg in 2024 met ongeveer 3.000 gezinnen tot 84.400. Op het einde van 2024 leverde Fluvius elektriciteit aan 79.081 gezinnen en aardgas aan 61.459 gezinnen. 85% van de klanten voor elektriciteit en 75% van de klanten voor aardgas werkt met Prepaid
- In 2024 betaalden niet-beschermde afnemers bij Fluvius voor elektriciteit en aardgas resp. 3% en 1% minder dan een Vlaams gezin bij een commerciële leverancier. Het standaardtarief bereikt onvoldoende het ontradend effect dat het zou moeten hebben
- Het gemiddeld bedrag dat in 2024 via Prepaid werd opgeladen voor elektriciteit en aardgas daalde t.o.v. 2023 met resp. 20% en 16%
- Het gebruik van het noodkrediet blijft zeer hoog. In 2024 maakten 110.500 unieke gezinnen minstens één keer gebruik van het noodkrediet
- Het aantal klanten bij Fluvius dat terugvalt op minimale levering (10A) zonder één oplading via Prepaid te doen blijft zeer hoog
- Het aantal afnemers dat schuldenvrij terugkeert naar een commerciële leverancier daalt voor het eerst sinds de wijziging van de SODV-procedure in 2022
- De groep klanten die geen schulden meer heeft en zou kunnen terugkeren naar een commerciële leverancier groeit. Ongeveer 4 op 10 klanten van Fluvius zou op het einde van 2024 terug hebben kunnen overstappen naar de commerciële markt

Sociaal rapport 2024

Sociaal rapport 2024

In het sociaal rapport over 2024 wordt de evolutie van de statistieken over wanbetaling door huishoudens in de Vlaamse energiemarkt besproken. Deze is gebaseerd op rapportering door commerciële leveranciers en Fluvius, die optreedt als sociale leverancier als het contract van een huishouden wegens wanbetaling door een commerciële leverancier werd opgezegd. De belangrijkste vaststellingen op basis van deze rapportering zetten we op een rij.

Effecten SODV-wijziging

De wanbetalingsprocedures wijzigden vanaf 1/7/2022 en de effecten ervan worden merkbaar. De belangrijkste verandering hield in dat bij huishoudens die bij Fluvius terecht kwamen er voor elektriciteit meteen een digitale meter geïnstalleerd en een Prepaid-functie geactiveerd. Voor aardgas wordt deze geïnstalleerd en geactiveerd als de klant na een betalingsherinnering de factuur niet betaalde. Met de Prepaid-functie kan de klant niet meer verbruiken dan wat hij oplaadde. Deze wijziging heeft enkele duidelijke effecten:

- Stijging van het aandeel klanten met Prepaid
- Daling gemiddelde uitstaande schuld bij Fluvius
- Snellere terugkeer naar commerciële markt
- Vermindering LAC-dossiers, voornamelijk door daling aantal dossiers gerelateerd aan toegang tot de meter
- Toename afsluitingen (door oplaadblokkade)

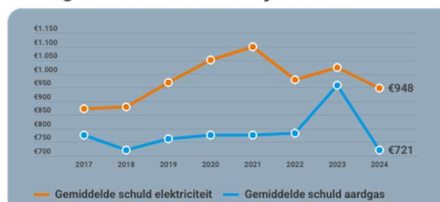
Sociaal rapport 2024

Effecten SODV-wijziging

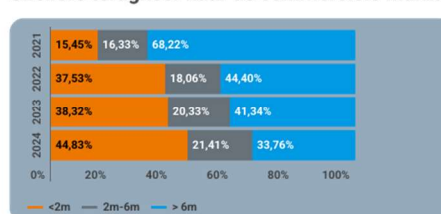
Toename klanten met Prepaid



Daling uitstaande schuld bij Fluvius



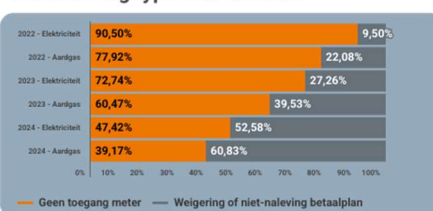
Snellere terugkeer naar de commerciële markt



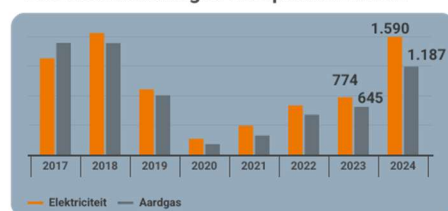
Daling LAC-dossiers



Verschuiving type LAC-dossiers



Toename afsluitingen via oplaadblokkade



1 Sociale openbaredienstverplichtingen

1.1 Situering sociale openbaredienstverplichtingen

Titel V van het Energiebesluit van 19 november 2010 beschrijft maatregelen om kwetsbare afnemers van elektriciteit en aardgas in het Vlaams Gewest te beschermen tegen energiearmoede. Dit noemt men ook wel ‘sociale openbaredienstverplichtingen’ (SODV). Dit zijn o.m. procedures die een commerciële leverancier en Fluvius³ in zijn rol als sociale leverancier moeten naleven vooraleer een huishoudelijke afnemer⁴ afgesloten kan worden van het distributienet. Deze worden beschreven in bijlage 1 en bijlage 2 bij dit rapport. Naast deze wanbetalingsprocedures zijn er ook sociale openbaredienstverplichtingen die rationeel energiegebruik moeten stimuleren. We lichten deze toe in bijlage 3. De openbaredienstverplichtingen gericht op rationeel energiegebruik worden in dit rapport niet verder besproken.

In dit rapport verzamelen we de cijfergegevens over de wanbetalingsprocedures in 2024 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 website van de Vlaamse Nutsregulator gepubliceerd. Heel wat statistieken rapporteert Fluvius per gemeente. De statistieken kunnen ook worden geconsulteerd via [Energiearmoede | Vlaanderen.be](https://www.vlaanderen.be/statistiek-vlaanderen/inkomen-en-armoede/energiearmoede)⁵.

In totaal werden 23 leveranciers aangeschreven die in het leveringsjaar 2024 minstens één huishoudelijke afnemer beleverden om een sociale rapportering in te dienen. Het gaat om, Aspiravi Energy, Belgian Eco Energy, Bolt Energie, Dats 24, Ecopower, Electrabel (handelsnaam Engie Electrabel), Elegant, Elektriciteitsbedrijf Merksplas (EBEM), Elexys, Elindus, Energie.be, Energy Knights, Energy Together, EnergyVision, Eneco Belgium, Frank Energie België, TotalEnergies Power & Gas Belgium, Luminus, Octa+ Energie, Power Online (handelsnaam Mega), Scholt Energy Control, Trevion en Wase Wind. Energy Knights werd in 2024 actief op de Vlaamse energiemarkt. Het aantal klanten van deze leverancier in 2024 was eerder beperkt.

Belgian Eco Energy, Energy Together, 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.

Sinds de energiecrisis die in het najaar van 2021 startte volgt de Vlaamse Nutsregulator de evoluties 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](https://www.vlaanderen.be/statistiek-vlaanderen/inkomen-en-armoede/energiearmoede) op de website van de Vlaamse Nutsregulator worden geraadpleegd.

³ Fluvius System Operator cv (hierna: Fluvius) is de werkmaatschappij die in naam en voor rekening van de distributienetbeheerders in Vlaanderen optreedt. We gebruiken zowel de benamingen Fluvius als de distributienetbeheerders in dit rapport, maar we benoemen dezelfde marktpartij.

⁴ Elke aansluiting op het laagspanningsnet waar minstens één persoon gedomicilieerd is en waarvoor het energiecontract ondertekend is door een privépersoon

⁵ <https://www.vlaanderen.be/statistiek-vlaanderen/inkomen-en-armoede/energiearmoede>

Ook de commerciële leveranciers bezorgen sinds januari 2023 maandelijks sociale statistieken (aantal ingebrekestellingen, opzeggingen wegens wanbetaling, gegevens over afbetalingsplannen ...). Ook deze publiceren we in een [dashboard](#). Deze maandelijks rapportering helpt ons om de vinger aan de pols te houden in een nog altijd sterk volatiele markt. De maandelijks cijfers geven inzicht over hoe bepaalde indicatoren doorheen het jaar evolueren. We kunnen zo ook maandelijks 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 artikel 5.7.1 van het Energiebesluit, nauwkeuriger kunnen worden omschreven en de rapporteringsrichtlijnen verder kunnen worden verfijnd.

1.2 Wijziging wanbetalingsprocedure

Vanaf 1 juli 2022 traden enkele aanpassingen aan de wanbetalingsprocedure in het Energiebesluit in werking. 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 VREG (nu 'Vlaamse Nutsregulator'), VEKA⁶, VVSG, SAAMO, OCMW's, Fluvius, FEBEG, armoedeorganisaties, de Vlaamse ombudsdienst, de Federale ombudsdienst voor energie en het kabinet van de Vlaamse minister van energie. De aanpassingen waren erop gericht om:

- sneller te kunnen optreden wanneer een afnemer financiële moeilijkheden ondervindt en zo verdere schuldopbouw te vermijden;
- de terugkeer van huishoudelijke afnemers naar de commerciële markt sneller te laten verlopen;
- de energiezeekerheid voor kwetsbare afnemers te verhogen en het aantal afsluitingen terug te dringen.

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. Bij de distributienetbeheerder is de belangrijkste aanpassing sinds 1 juli 2022 dat de voorafbetalingsfunctie voor elektriciteit onmiddellijk wordt geactiveerd in de digitale meter wanneer de klant bij de distributienetbeheerder terecht komt. Tot 1 juli 2022 werd deze pas geactiveerd als de afnemer gedurende 60 dagen niet reageerde op de ingebrekestelling van de netbeheerder om achterstallige facturen te betalen.

We brachten in november 2021 een advies uit over de wijziging van het Energiebesluit⁷. 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) beleverd 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 aan een externe partner. Deze bracht het effect van de

⁶ VEKA: Vlaams energie- en klimaatagentschap

⁷ Dit advies vindt u terug via https://www.vlaamsenutsregulator.be/sites/default/files/document/adv-2021-09_.pdf

wijzigingen in beeld op basis van data van de periode vanaf 1 juli 2022 tot en met 31 december 2023. Het evaluatierapport werd in juni 2024 gefinaliseerd. In het kader van het onderzoek werd een aantal vaststellingen gedaan die in meer of mindere mate werden toegeschreven aan wijzigingen van de wanbetalingsprocedure:

- We zagen in 2022 en 2023 een proportionele toename van het aantal klanten dat schuldenvrij terugkeerde naar het commerciële circuit. Deze stijgende trend keerde evenwel in 2024. Het aandeel klanten dat binnen twee maanden terugkeert naar de commerciële markt is door de wijziging sterk gegroeid t.o.v. 2021 en blijft vanaf 2022 op een hoog niveau. Dit wordt toegelicht onder sectie 3.4;
- De minimalisatie van schuldopbouw bij de sociale leverancier lijkt door de onmiddellijke activering van de voorafbetalingsfunctie positief beïnvloed te worden. Ondanks de fel gestegen energieprijzen in 2022 en 2023 bleef de stijging van de uitstaande schuld van klanten bij Fluvijs als sociale leverancier beperkt. Er is ook een verschil merkbaar tussen de evolutie van de schuld voor verbruik van elektriciteit en aardgas. Voor afname van elektriciteit wordt de voorafbetalingsfunctie onmiddellijk geactiveerd waar er voor aardgas eerst nog met voorschotfacturen wordt gewerkt. We gaan hier dieper op in onder sectie 3.6;
- Hierbij aansluitend moet ook worden opgemerkt dat nieuwe klanten bij Fluvijs gemiddeld iets langer dan dertig dagen wacht vooraleer een eerste oplading te doen wat eerder lang is. Volgens bevraagde OCMW's en ervaringsdeskundigen duidt dit mogelijk op een gebrek aan kennis over de voorafbetalingsfunctie bij nieuwe klanten. Er dient dan ook verder te worden onderzocht of de informatieverstrekking over Prepaid niet moet worden verbeterd;
- In 2024 daalde het aantal (behandelde) LAC-dossiers omdat er steeds minder dossiers zijn n.a.v. de weigering van een afnemer om toegang te verlenen voor de plaatsing van de digitale meter. De digitale meter is al verregaand uitgerold.
- In 2022 en 2023 zagen we een daling in het aantal LAC-dossiers met betrekking tot de vraag tot afsluiting. In 2024 neemt het aantal afsluitingen echter opnieuw toe. Dit is vooral te wijten aan het toegenomen aantal afsluitingen d.m.v. een betaalblokkade. Dit wordt verder toegelicht in sectie 3.9;
- De SODV-wijzigingen lijkt de energiezekerheid voor kwetsbare afnemers niet te hebben verhoogd. We bespreken dit verder in sectie 3.7.5 over zelfafsluitingen en sectie 3.9 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. Dit sociaal rapport draagt hieraan bij.

1.3 Prijsenevolutie

Bij het bespreken van de evolutie van de sociale statistieken moet de evolutie van de prijzen mee in beschouwing worden genomen. We plaatsen die evolutie in dit deel ook in een breder perspectief met een stuk over de jaarlijkse prijzenstudie⁸ van PwC, in opdracht van de Belgische regulatoren. Daarin wordt een hoofdstuk gewijd aan de sociale maatregelen en het effect ervan op de energiearmoede.

1.3.1 Evolutie (sociale maximum)prijzen en standaardtarief

⁸ <https://www.vlaamsenutsregulator.be/nl/document/rapp-2025-09>

De evolutie van de sociale statistieken moet gekaderd worden binnen de evolutie van de energieprijzen op de commerciële markt, de sociale maximumprijzen en het standaardtarief.

- Sociale maximumprijs

De sociale maximumprijs voor elektriciteit en aardgas⁹ is een federale beschermingsmaatregel. Wie recht heeft op deze prijs is een ‘beschermd afnemer’. Deze elektriciteits- of aardgasprijs is lager dan de gemiddelde marktprijzen. De sociale maximumprijzen worden elk kwartaal vastgesteld door de CREG (zie ook bijlage 4). Leveranciers moeten deze sociale maximumprijs automatisch toepassen voor alle klanten die voldoen aan de voorwaarden, zoals beschreven in bijlage 5. In de statistieken die de leveranciers en Fluvijs rapporteren wordt er een onderscheid gemaakt tussen beschermde en niet-beschermd afnemers¹⁰. Als we de aantallen beschermde afnemers in de commerciële markt en bij Fluvijs samen nemen heeft ongeveer 8,5% van de gezinnen in Vlaanderen recht op de sociale maximumprijs (zie verder onder secties 2.1 en 0).

Al enige tijd is er sprake van een hervorming van het sociaal tarief. Op 16 maart 2024 publiceerde de CREG hierover een advies¹¹. Het federaal regeerakkoord van 31 januari 2025¹² stelt een budgetneutrale hervorming van het sociaal energietarief richting een transparantere, inkomengebaseerde, vermogensgebaseerde en technologie-neutrale forfaitaire tussenkomst voorop. Daarbij zou erover worden gewaakt dat er geen ongewenste neveneffecten worden gecreëerd wat betreft het onderscheid werken – niet werken. Om de hoogte van de energiefactuur van deze groep structureel aan te pakken door hen te helpen energie te besparen, wil de federale regering de samenwerkingsmogelijkheden met de Gewesten binnen ieders bevoegdheid onderzoeken. Op 24 april 2025 werd een parlementaire resolutie tot hervorming van het sociaal tarief voor energie door de Kamer aangenomen¹³. Bij een hervorming van het sociaal tarief moet er nauw op worden toegekeken dat alle gezinnen die problemen hebben om de energierekening te betalen de nodige steun krijgen. Uit de statistieken die in dit rapport worden besproken blijkt immers dat heel wat gezinnen zonder recht op sociaal tarief toch problemen hebben om de energiefactuur te betalen. Het sociaal tarief als steunmaatregel heeft een hoge kostprijs¹⁴ en deze middelen zouden zo effectief mogelijk moeten worden ingezet.

- Standaardtarief¹⁵

Het standaardtarief moet Fluvijs aanrekenen aan klanten die geen recht hebben op het sociaal tarief. Het wordt vastgesteld door de CREG en wordt om de drie maanden opnieuw berekend. De energiegcomponent is gebaseerd op een gewogen gemiddelde van de tarieven die de leveranciers

⁹ <https://www.creg.be/nl/consumenten/prijzen-en-tarieven/sociaal-tarief>

¹⁰ Naast de sociale maximumprijs bestaat sinds 1 juli 2024 een sociaaltariefpremie voor collectieve installaties Dit is een driemaandelijks premie die voorbehouden is aan personen of huishoudens die wonen in een privéappartementengebouw met een collectieve aansluiting op een energiebron (bv. een collectieve gasketel) of in een zone zonder individuele aansluiting en behoren tot één van de categorieën van rechthebbenden op het federaal sociaal tarief. Zij hadden immers geen recht op de sociale maximumprijs via hun energieleverancier. Met de sociaaltariefpremie kan deze groep toch financiële steun krijgen. De premie geldt voor elektriciteit, aardgas en verwarmingsnetwerken. Voor stookolie, propaan en petroleum wordt geen sociaaltariefpremie toegekend. De premie wordt berekend door de CREG. Zie ook Wet van 15 mei 2024 tot invoering van een sociaaltariefpremie.

¹¹ <https://www.creg.be/sites/default/files/assets/Publications/Advices/A2530NL.pdf>

¹² http://www.belgium.be/sites/default/files/resources/publication/files/Regeerakkoord-Bart_De_Wever_nl.pdf

¹³ <https://www.dekamer.be/FLWB/PDF/56/0195/56K0195001.pdf>

¹⁴ Ter indicatie verwijzen we naar het Jaarlijks monitoringverslag over de uitbreiding van de toepassing van de sociale tarieven elektriciteit en aardgas naar begunstigten van de verhoogde tegemoetkoming:

<https://www.creg.be/sites/default/files/assets/Publications/Reports/RA2961NL.pdf>

¹⁵ <https://www.creg.be/nl/consumenten/prijzen-en-tarieven/tarief-bij-opzeg-contract-door-de-leverancier>

(met een marktaandeel van meer dan 3%) op de markt aanbieden in de maand die voorafgaat aan de maand van de berekening.¹⁶

Figuur 1 toont vanaf januari 2022 de evolutie van het sociaal tarief voor elektriciteit, evenals de gemiddelde commerciële prijs en het standaardtarief en dit bij een gemiddeld verbruik¹⁷. Figuur 2 toont de evolutie voor aardgas¹⁸. Als referentie voor de commerciële prijs in deze figuren wordt de gewogen gemiddelde prijs van de commerciële contracten uit de V-test[®] getoond¹⁹. De prijzen uit de V-test[®] bij de commerciële contracten zijn schattingen over de komende 12 maanden. De weergegeven prijzen voor het sociaal tarief en het standaardtarief van de netbeheerders zijn daarentegen geen schattingen maar de werkelijke prijzen per maand. In deze figuren is de piek in de energieprijzen tijdens de energiecrisis in de zomer van 2022 goed zichtbaar. De prijzen zijn sindsdien een stuk lager:

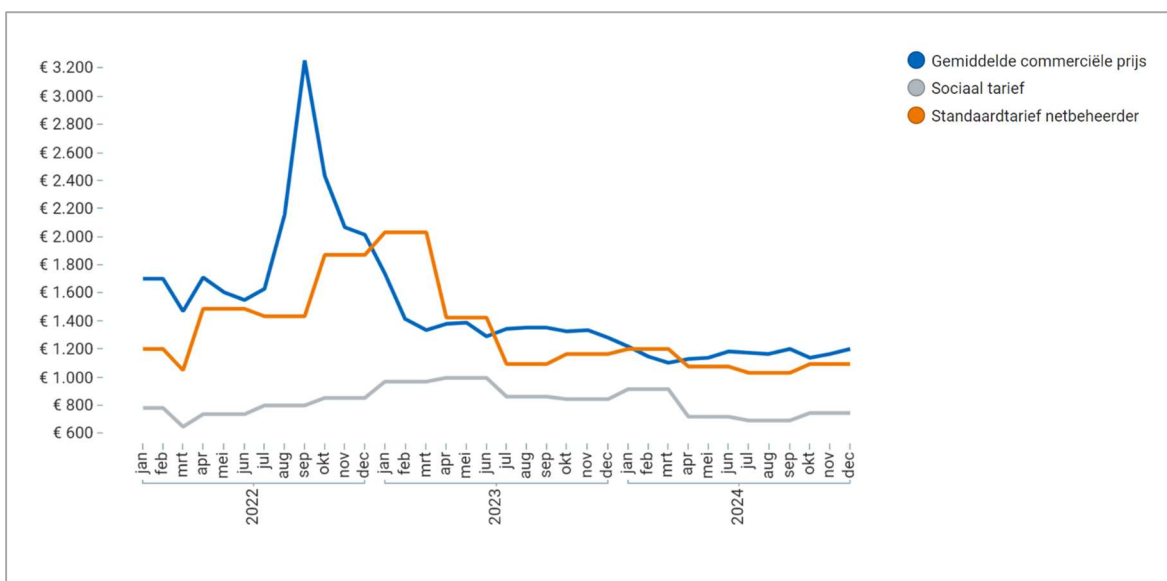
- Vergeleken met de tarieven van 2023 daalden de totale kosten op jaarbasis voor elektriciteit in 2024 met respectievelijk €136,25 voor het sociaal tarief en €355,25 voor het standaardtarief van de netbeheerder. Een gezin met een doorsnee elektriciteitsverbruik dat in december 2024 een nieuw elektriciteitscontract met een commerciële leverancier afsloot, kon rekening houden met een geschatte gedaalde kost van gemiddeld €75 (incl. 6% btw). Het gaat om een daling van 6% in vergelijking met 2023;
- Voor gas steeg de totale kost van het sociaal tarief op jaarbasis met €175,94 en daalde de kost van het standaardtarief van de netbeheerder met €793,71 op jaarbasis. Een gezin met een doorsnee aardgasverbruik dat in december 2024 een nieuw aardgascontract met een commerciële leverancier afsloot, kon rekening houden met een geschatte gedaalde kost van gemiddeld €49 (incl. 6% btw). Het gaat om een daling van 3% in vergelijking met 2023.

¹⁶ Het standaardtarief voor het eerste kwartaal van jaar x is gebaseerd op de gemiddelde commerciële tarieven van december in jaar x-1.

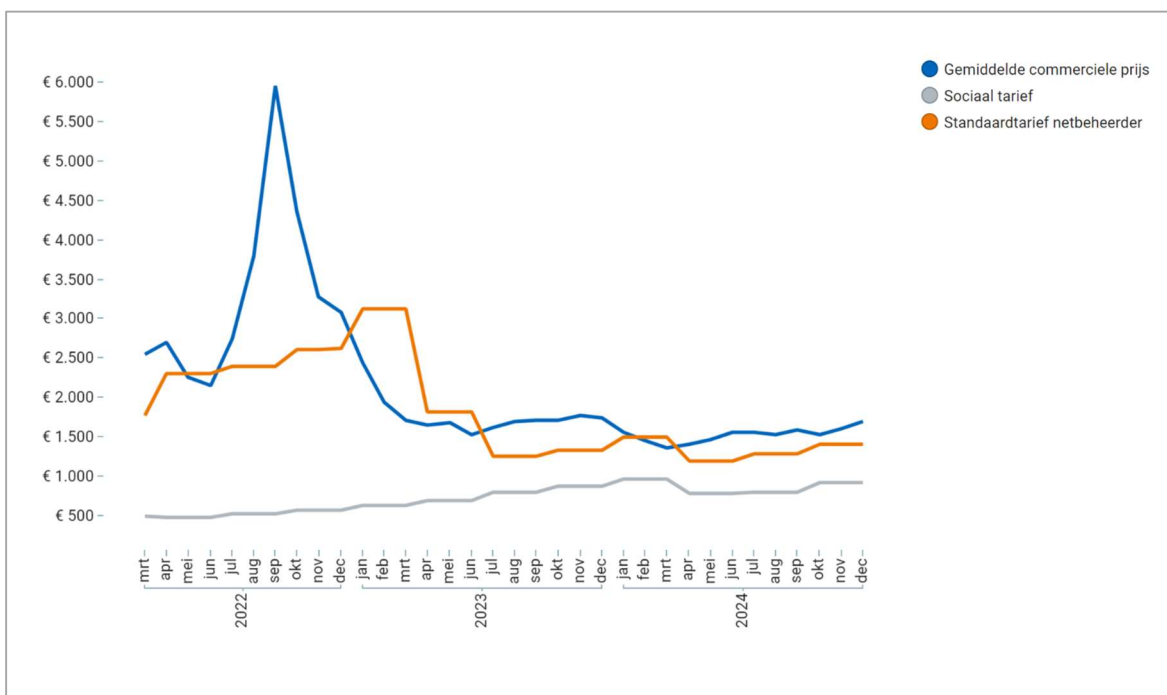
¹⁷ Een jaarlijks dagverbruik van 1.600 kWh, een nachtverbruik van 1.900 kWh en een gemiddelde maandpiek van 4,26 kW.

¹⁸ Een jaarlijks verbruik van 17.000 kWh.

¹⁹ Het gaat om een geschatte jaarprijs per maand waarin een contract werd afgesloten. Sloot een gezin bijvoorbeeld in maart 2022 een nieuw contract af, dan is de prijs voor de maand maart 2022 een schatting van de jaarprijs voor de periode maart 2022 tot en met februari 2023.



Figuur 1: Evolutie elektriciteitsprijzen

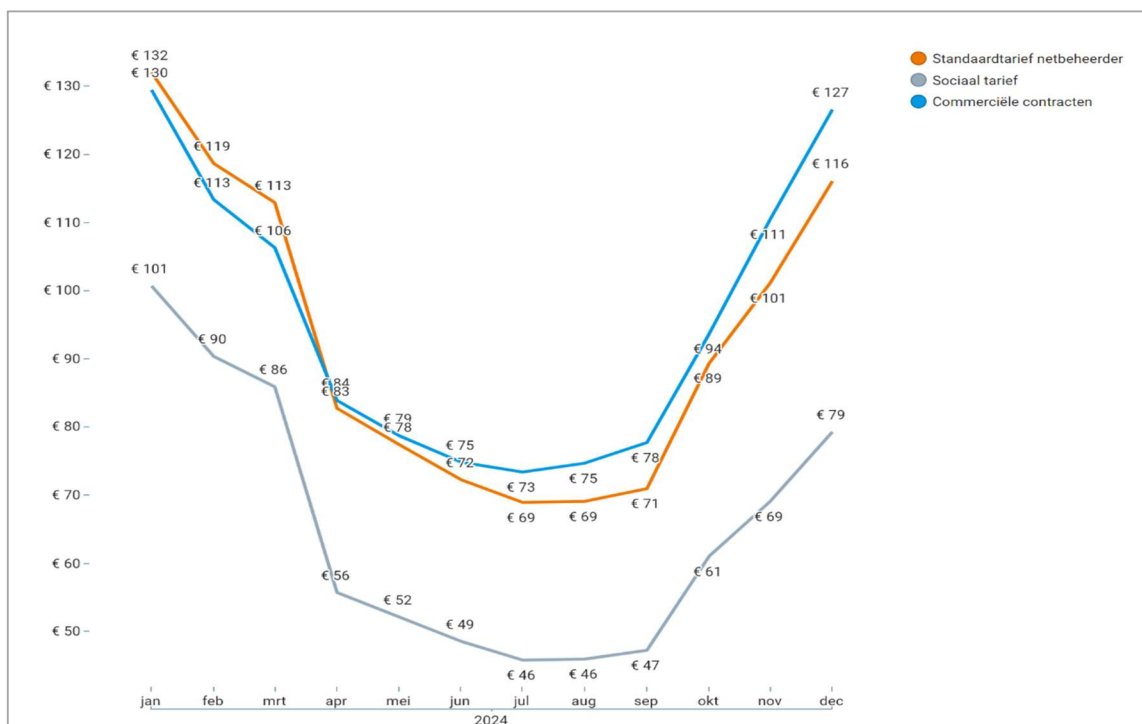


Figuur 2: Evolutie gasprijzen

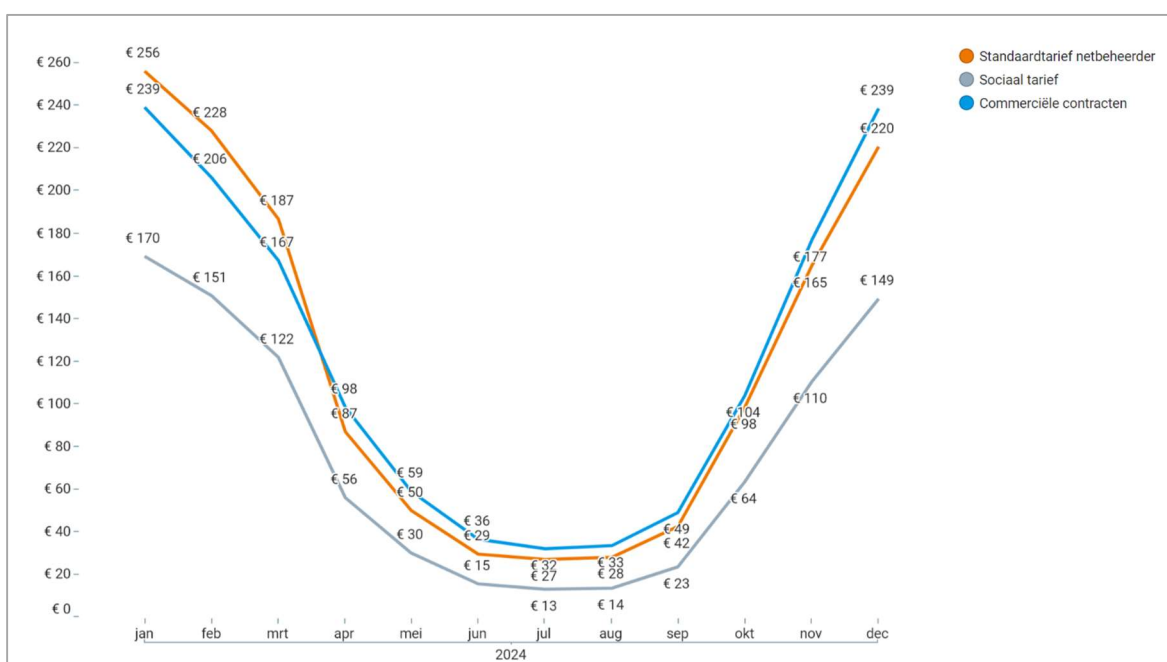
De figuren illustreren dat het sociaal tarief en het standaardtarief, weliswaar met vertraging, de evolutie van de prijzen op de commerciële markt volgen. Dit is een gevolg van de driemaandelijkse berekening van deze tarieven gecombineerd met het feit dat men telkens rekent op basis van prijzen die golden voor de start van dat kwartaal. Vooral het standaardtarief, dat een ontradend tarief zou moeten zijn om niet-beschermde afnemers terug te leiden naar een commerciële leverancier, mist hierdoor zijn effect. Om de prijsevoluties op de commerciële markt sneller te volgen zou een maandelijkse berekening doeltreffender zijn.

Dat het standaardtarief onvoldoende ontradend werkt blijkt ook duidelijk uit figuren 3 en 4. Deze zoomen in op de maandelijkse evolutie in 2024 en tonen de maandelijkse kostprijs (incl. btw) bij een gemiddeld verbruik van een Vlaams gezin. De bedragen van de commerciële contracten in deze figuren weerspiegelen wat een Vlaams gezin werkelijk per maand betaalde voor elektriciteit en gas²⁰. De totale elektriciteitskost in 2024 voor een huishoudelijke afnemer met een gemiddeld verbruik was €782,19 (incl. btw) indien hij recht had op het sociaal tarief, en €1.112,25 (incl. btw) bij het standaardtarief van de netbeheerder. Dit is respectievelijk 32% en 3% minder dan huishoudelijke afnemers met een commercieel contract die in 2024 gemiddeld €1.143,50 betaalden. De totale kost voor een gemiddeld huishoudelijk gasverbruik in 2024 was €916,14 bij het sociaal tarief en €1.418,51 bij het standaardtarief van de netbeheerder. Dit is respectievelijk 36% en 1% minder dan wat huishoudelijke afnemers met een commercieel contract gemiddeld betaalden in 2024 €1.438,92. Het verschil tussen wat een gezin betaalt op de commerciële markt en wat het betaalt tegen het standaardtarief bij de netbeheerder is gering. In 2024 was de kost van gemiddeld verbruik tegen het standaardtarief voor beide energietypes zelfs net iets goedkoper vergeleken met wat een Vlaams gezin gemiddeld werkelijk betaalde aan een commerciële leverancier.

²⁰ Deze dashboards voor [elektriciteit](#) en [gas](#) worden sinds april 2025 getoond op de webpagina 'Energemarkt in cijfers' en tonen de evolutie vanaf januari 2024



Figuur 3: Evolutie kosten gemiddeld huishoudelijk elektriciteitsverbruik 2024



Figuur 4: Evolutie kosten gemiddeld huishoudelijk gasverbruik 2024

1.3.2 PwC-studie in opdracht van FORBEG (2025)

In de jaarlijkse prijzenstudie²¹ van PwC, in opdracht van de Vlaamse Nutsregulator, CREG en BRUGEL, wordt een hoofdstuk gewijd aan de sociale maatregelen en het effect ervan op de

²¹ <https://www.vlaamsenutsregulator.be/nl/document/rapp-2025-09>

energiearmoede. De studie maakt jaarlijks een vergelijking van de toestand in de maand januari van het desbetreffende jaar.

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 een gemiddeld Belgisch gezin een *'energy effort rate'* van 5,6% heeft. Dat is een stijging met 0,4 procentpunten tegenover vorig jaar. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door een hogere prijs voor elektriciteit. Voor Vlaanderen ligt die met 5,3% lager dan voor Wallonië (5,9%) en het Brussels Hoofdstedelijk gewest (5,7%). Vergeleken met de ons omringende landen ligt enkel in Frankrijk de *'energy effort rate'* met 5,3% lager dan in België. In Nederland en Duitsland leggen de energiekosten het grootste beslag op het huishoudelijk budget. Daar bedraagt de *'energy effort rate'* 6,8%. De *'effort rate'* in het Verenigd Koninkrijk is met 5,8% licht hoger dan de Belgische. Kijken we alleen naar het verbruik van elektriciteit dan hebben enkel Duitsland (3,2%) en het Verenigd Koninkrijk (2,9%) een hogere *'effort rate'* dan België (2,5%). Vergeleken met onze buurlanden is de stijging van de *'effort rate'* voor elektriciteit het sterkst. De *'effort rate'* voor het verbruik van aardgas in België is met 3,1% dan weer eerder laag in vergelijking met de ons omringende landen. Enkel in het Verenigd Koninkrijk ligt deze lager (2,9%).

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 4,2%. Voor eenzelfde gezin dat uitsluitend over het bestaansminimum kan beschikken en recht heeft op sociaal tarief stijgt de *'effort rate'* naar 6,7%. Door de toekenning van het sociaal tarief is het verschil tussen de *'effort rate'* van een gezin met een gemiddeld inkomen en die van een gezin met een basisinkomen in België het kleinst vergeleken met de ons omringende landen. Het sociaal tarief zorgt er ook voor dat verschillen tussen de gewesten minder groot worden.

De conclusie van het rapport op het vlak van bestrijding van energiearmoede is dan ook dat Belgische huishoudens in vergelijking met de omringende landen een eerder klein aandeel van het inkomen moeten besteden aan energiefacturen. Vergeleken met de buurlanden heeft België één van de hoogst beschikbare inkomens 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.

Bij de resultaten van de studie moeten 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. Het sociaal tarief blijkt een effectieve steunmaatregel voor wie er recht op heeft maar uit de statistieken die in dit rapport aan bod komen blijkt evenwel dat heel wat gezinnen zonder recht op sociaal tarief moeilijkheden hebben met het betalen van de energiefactuur. De toekenning van de sociale maximumprijs geeft bovendien geen impuls om energie efficiënter te verbruiken terwijl de Europese Energie-efficiëntierichtlijn²² lidstaten verplicht om energie-efficiëntiemaatregelen uit te voeren als prioriteit voor mensen in energiearmoede (zie bijlage 6). Gezien de hoge kostprijs van de sociale maximumprijzen (en de tijdelijke uitbreiding ervan tussen 1 februari 2021 tot 30 juni 2023)²³, lijkt een grondige analyse nochtans aangewezen. Zowel voor de federale als de regionale beleidsmakers zouden dergelijke analyses inzichten kunnen bieden die zouden kunnen bijdragen aan een doelgerichte aanpak van energiearmoede.

2 Statistieken energieleveranciers elektriciteit en aardgas

In dit hoofdstuk bespreken we de sociale statistieken op basis van de data die de commerciële leveranciers rapporteerden over 2024.

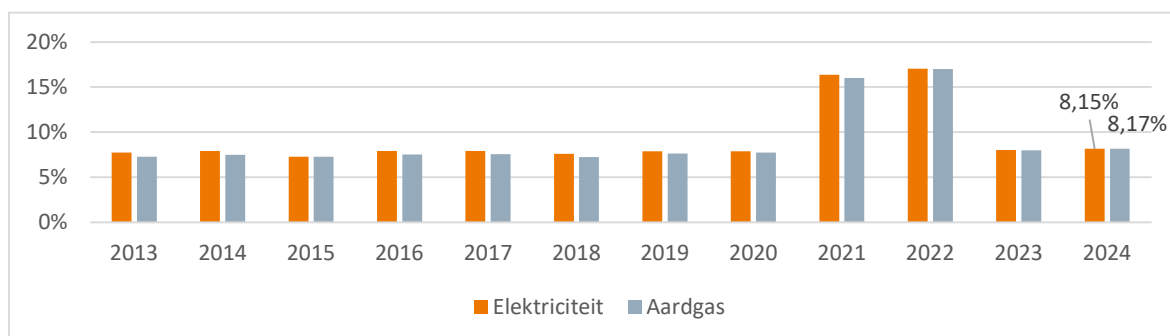
2.1 Beschermde afnemers bij de commerciële leveranciers

In het Vlaams Gewest werd op 31 december 2024 voor **8,15%** van de **aansluitingen voor elektriciteit** en **8,17%** van de **aansluitingen voor aardgas** in de commerciële markt de sociale maximumprijs aangerekend. Concreet ging het om **233.848 huishoudelijke afnemers voor elektriciteit** en **163.048 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

²² 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>)

²³ In 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/RA2961NL.pdf>

maximumprijs toe te kennen. Het aandeel beschermde afnemers in de commerciële markt groeide in 2024 licht ten opzichte van 2023.



Figuur 5: Evolutie rechthebbenden op sociale maximumprijs in de commerciële markt in het Vlaams Gewest

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Elektriciteit	202.277	208.930	204.939	211.024	212.534	205.728	214.921	217.264	458.203	480.347	228.225	233.848
in %	7,73%	7,91%	7,26%	7,90%	7,90%	7,59%	7,87%	7,86%	16,38%	17,05%	8,00%	8,15%
Aardgas	120.346	127.258	125.960	132.753	135.958	133.048	141.664	146.323	309.906	332.001	158.872	163.048
in %	7,26%	7,50%	7,26%	7,52%	7,55%	7,25%	7,63%	7,72%	16,02%	17,01%	8,00%	8,17%

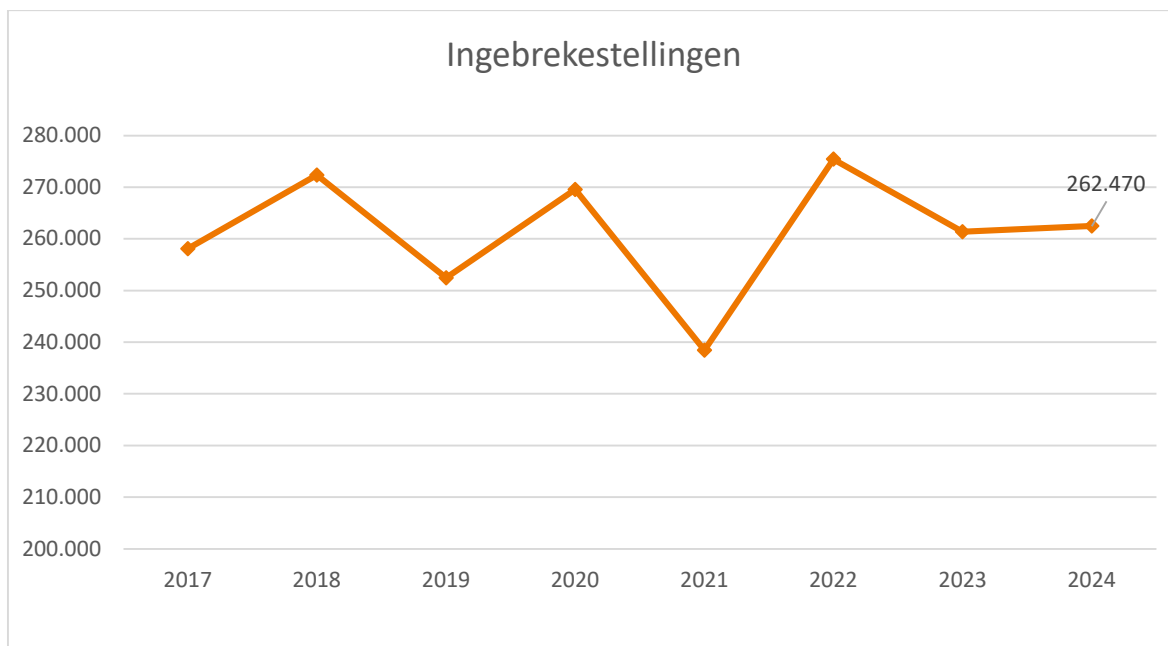
Tabel 1: Evolutie rechthebbenden op sociale maximumprijs in de commerciële markt (absoluut en relatief) in het Vlaams Gewest

2.2 Ingebrekestellingen

Een huishoudelijke afnemer die zijn factuur niet betaalt, krijgt een herinneringsbrief²⁴. Als hij ook hier geen gevolg aan geeft, ontvangt hij een ingebrekestelling. Voor deze ingebrekestelling worden aan niet-beschermde afnemers meestal kosten aangerekend, gaande van 0 euro (gratis) tot 20 euro²⁵. Voor beschermde afnemers is een ingebrekestelling gratis. Figuur 6 toont het aantal huishoudens dat in 2024 minstens één ingebrekestelling kreeg.

²⁴ 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>

²⁵ Bron: V-test®, update april 2025

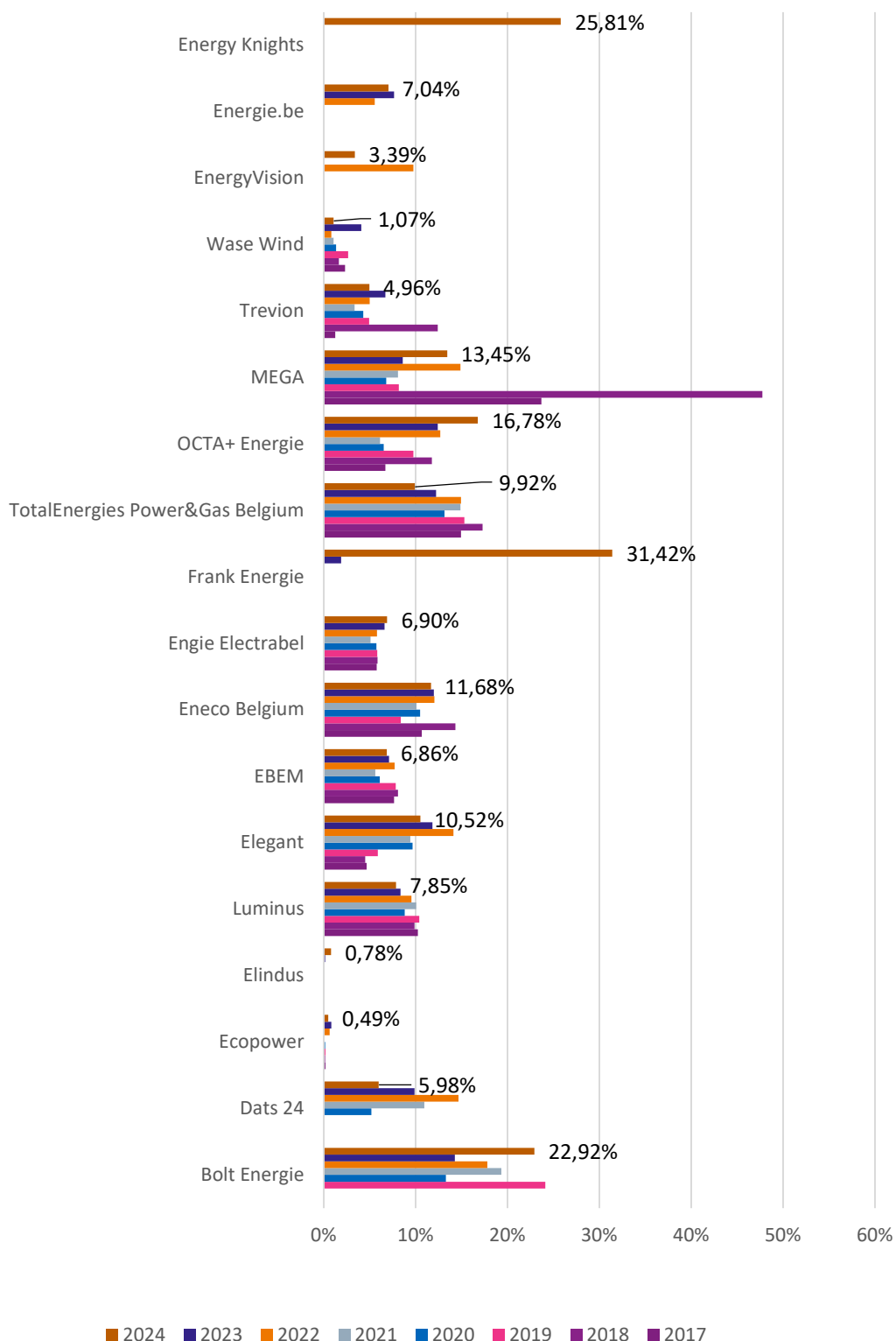


Figuur 6: Evolutie van het aantal huishoudelijke afnemers dat gedurende een kalenderjaar minstens één ingebrekestelling van de commerciële leverancier ontving

In 2024 kregen **262.470** huishoudelijke afnemers minstens één ingebrekestelling. Dat is een **lichte stijging ten opzichte van 2023** toen 261.369 huishoudelijke afnemers een ingebrekestelling kregen. In **relatieve termen kregen iets minder huishoudens een ingebrekestelling** toegestuurd. In **2024** bedroeg dit percentage **8,90%** terwijl dit in 2023 nog 8,92% was. 11,32% van de gezinnen die een ingebrekestelling kregen had recht op de sociale maximumprijs.

Uit Figuur 7 blijkt dat in vergelijking met 2023 bij de meeste leveranciers het relatieve aantal ingebrekestellingen (t.o.v. het gemiddeld aantal unieke huishoudelijke klanten) in 2024 op hetzelfde niveau bleef. We zien meer uitgesproken toenames bij Bolt Energie, Power Online (Mega) en Octa+ Energie. De relatief hoge aandelen van Frank Energie België en Energy Knights worden verklaard door het beperkte aantal klanten. In absolute aantallen is het aantal ingebrekestellingen bij deze leveranciers zeer beperkt. Aspiravi Energy verstuurde in 2024 geen ingebrekestellingen.

Ingebrekestellingen per leverancier



Figuur 7: Het aantal huishoudens dat minstens één ingebrekestelling kreeg per energieleverancier ten opzichte van het aantal unieke huishoudelijke afnemers van deze leverancier

2.3 Afbetalingsplannen en uitstaande schulden

Wanneer een afrekening onverwacht hoog is, kan de energieleverancier ermee instemmen dat de klant de schuld afbetaalt via een afbetalingsplan. Een (onverwacht) hoge afrekening kan het gevolg zijn van een hoger verbruik dan voorheen, een koude winter, een algemene prijsstijging (zoals bij de energiecrisis vanaf het najaar van 2021), ... 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 een volgende eindafrekening zal de klant dan geld recupereren. Uit de meest recente EU-SILC-enquête (zie bijlage 7) blijkt dat niet elk gezin zomaar kan voldoen aan een onverwachte uitgave van €1.400 of meer. Dit vormt voor 890.000 inwoners van het Vlaamse Gewest (13,2% van de Vlaamse bevolking) een probleem.

Op Vlaams niveau werd een aantal maatregelen genomen om klanten meer inzicht te geven in hun verbruik en de kosten en te wijzen op de gevolgen van een nieuw contractvoorstel om zo een 'bill shock' te voorkomen²⁶. Zo is elke leverancier verplicht om aan afnemers met digitale meters maandelijks nauwkeurige verbruiksgegevens en energiekostenramingen die op het werkelijke verbruik gebaseerd zijn ter beschikking te stellen²⁷. In de online klantenzone moet een klant met een digitale meter ook de aangerekende maandaafname en maandinjectie, de toepasselijke prijsformule en de werkelijke indexwaarden van de parameters die in de prijsformule werden gebruikt terugvinden²⁸. Daarnaast moet vanaf 1 juli 2025 moet op iedere voorschotfactuur, afrekeningsfactuur en contractvernieuwing van huishoudelijke afnemers (die niet genieten van het sociaal tarief en kleinzakelijke afnemers), een unieke identificatiecode staan van de versie van het product waarop de afnemer heeft ingetekend of die wordt aangeboden bij contractvernieuwing. Deze unieke identificatiecode moet ook worden getoond in de vorm van een link en een QR-code, die de afnemer onmiddellijk leidt naar een vergelijking van dit contract met het bestaande marktaanbod in de V-test²⁹. Zo kan de afnemer laagdrempelig verifiëren welk effect het nieuwe contractvoorstel kan hebben op zijn energie-uitgaven.

2.3.1 Opgestarte en lopende afbetalingsplannen

Figuur 8 toont hoeveel afbetalingsplannen er in een bepaald jaar lopende waren en hoeveel nieuwe afbetalingsplannen er in het desbetreffende jaar werden opgestart.

In 2024 waren er **188.530 afbetalingsplannen lopende**. Dat betekent dat er minstens één aflossing gebeurde in 2024. Dat is een **daling met 13%** ten opzichte van het aantal van 2023. Toen liepen er 216.613 afbetalingsplannen. Dit hoge aantal in 2023 was een gevolg van de hoge energieprijzen tussen het laatste kwartaal van 2021 en het einde van 2022. Heel wat gezinnen kregen in de loop van 2023 een afrekening waarin een deel van het verbruik tegen hoge

²⁶ 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.

²⁷ Artikel 3.2.18, 10°/1 Energiebesluit

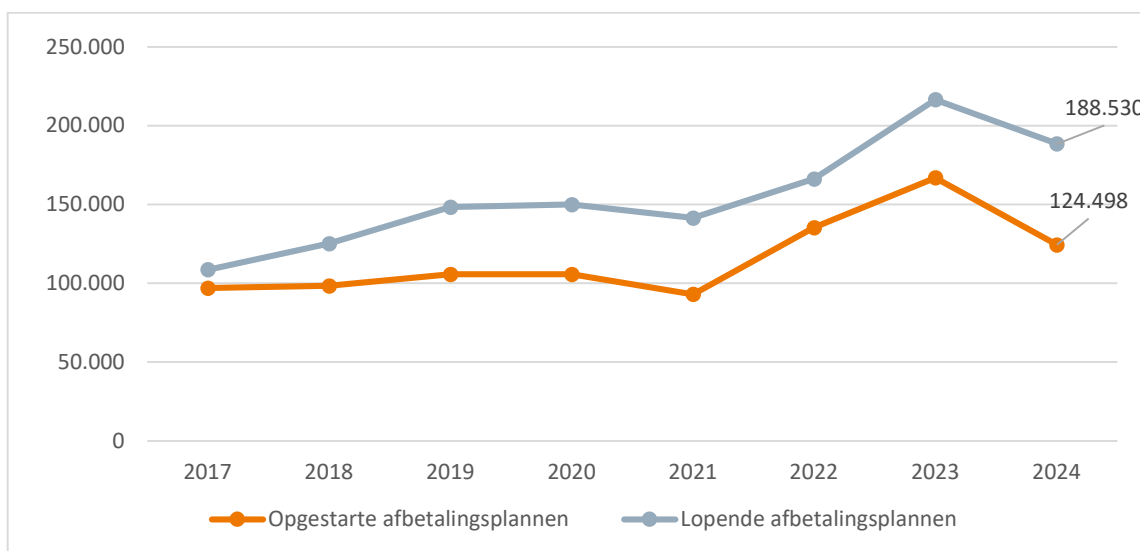
²⁸ Artikel 3.2.18, 18° Energiebesluit

²⁹ Artikel 3.2.18, 20° Energiebesluit

(variabele) prijzen van 2022 werd afgerekend. Nogal wat afnemers waren zich onvoldoende bewust van deze prijsstijgingen wat het aantal afbetalingsplannen sterk deed toenemen.

Figuur 8 toont ook het aantal opgestarte afbetalingsplannen. Dit is het aantal afbetalingsplannen waarvoor in 2024 een eerste aflossing moest gebeuren. Ook hier zien we een duidelijke daling: in 2023 werden 167.065 afbetalingsplannen opgestart, het hoogste aantal tot dan toe. **In 2024 daalde dit aantal met 25,5% naar 124.498.** 13,11% van de afbetalingsplannen werd opgestart voor een gezin dat recht had op sociaal tarief.

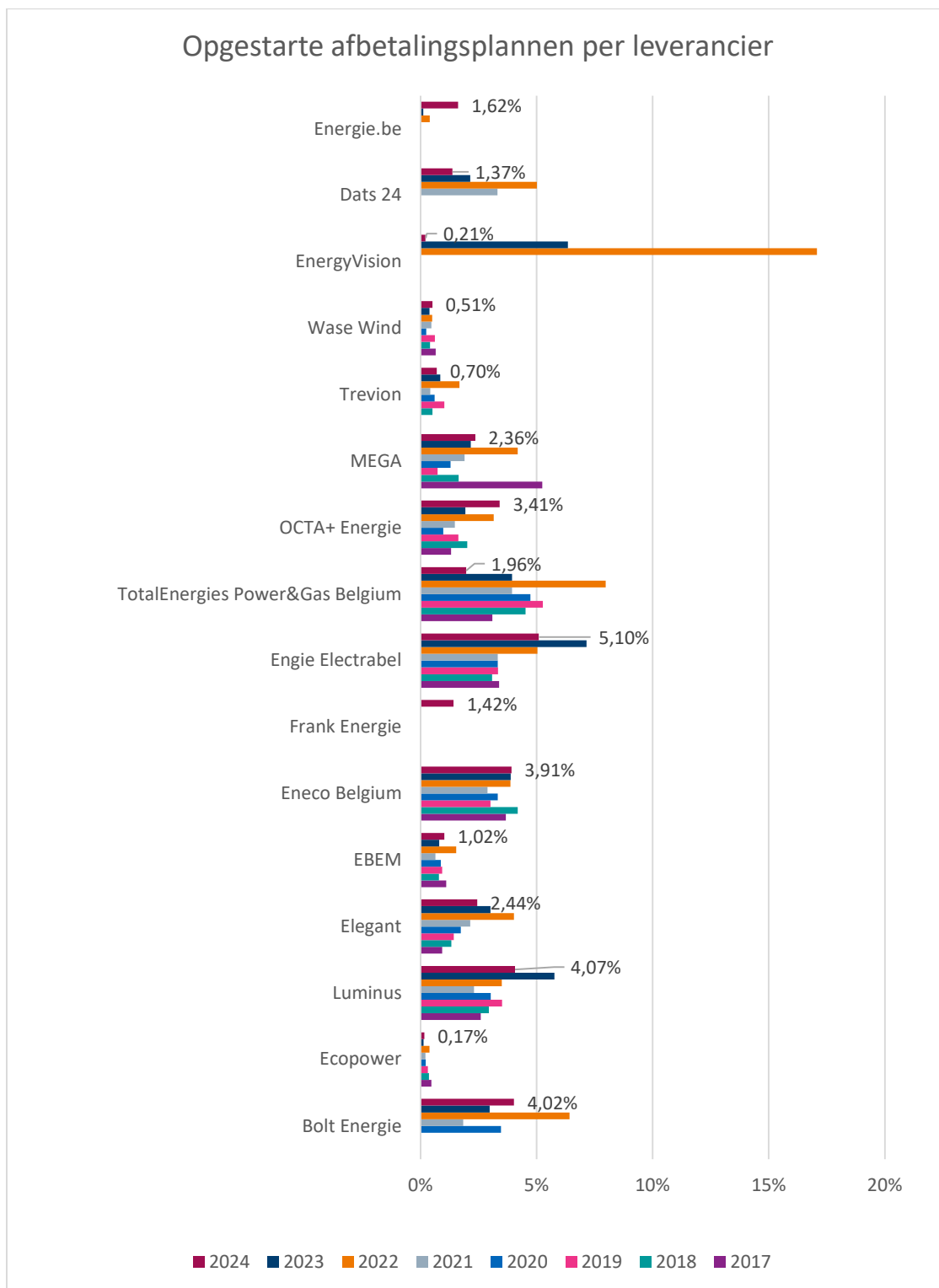
Deze dalende trends kunnen worden verklaard door de energieprijzen die in de loop van 2023 en 2024 daalden. Hierdoor waren er minder huishoudens die met een onverwacht hoge afrekening werden geconfronteerd. Uit de toelichting bij de rapportering blijkt dat sommige leveranciers de regels voor het toekennen van een afbetalingsplan strikter toepasten in 2024. Zo hielden ze o.m. rekening met betalingsmoeilijkheden van een klant in het verleden. Dit kan de dalende trends mee verklaren.



Figuur 8: Evolutie aantal opgestarte afbetalingsplannen bij commerciële leveranciers

Figuur 9 toont het aantal opgestarte afbetalingsplannen per energieleverancier, ten opzichte van het aantal unieke huishoudelijke klanten van de leverancier. Bij het merendeel van de leveranciers tekent zich een status quo of daling van het relatieve aandeel opgestarte afbetalingsplannen af. Bij Octa+ Energie en Bolt Energie zien we een toename van het relatieve aandeel opgestarte afbetalingsplannen³⁰. Elindus, Energy Knights en Aspiravi Energy startten in 2024 geen afbetalingsplannen op.

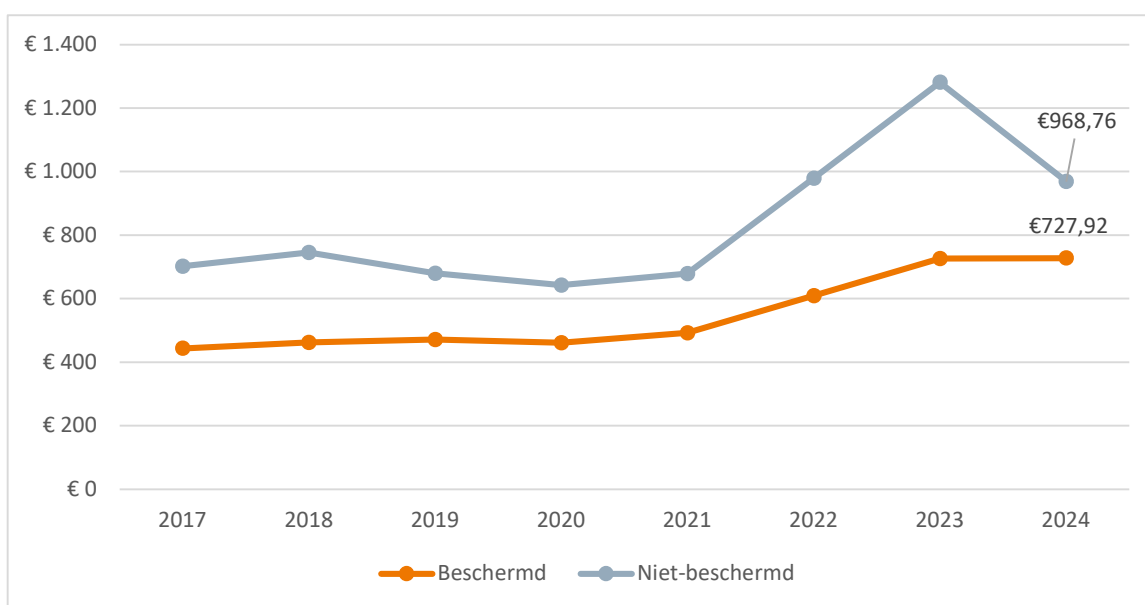
³⁰ In 2022 verkreeg EnergyVision een leveranciersvergunning. Deze leverancier had toen in verhouding tot het beperkte aantal klanten dat ze beleverden een relatief hoog aantal opgestarte afbetalingsplannen. Die aantallen daalden in 2023 en 2024. In absolute cijfers gaat het bij deze leverancier om een zeer laag aantal afbetalingsplannen.



Figuur 9: Aantal opgestarte afbetalingsplannen per energieleverancier ten opzichte van aantal unieke huishoudelijke afnemers dat beleverd wordt door deze leverancier

2.3.2 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 2024 **€937,18**. **Vergeleken met 2023 daalde de gemiddelde schuld in 2024 met 21,2%**. In 2023 bedroeg dit gemiddelde nog €1.189,48. In 2022 en 2023 was de gemiddelde schuld nog met resp. 42,5% en 31% gestegen. In 2024 zakte de gemiddelde uitstaande schuld terug tot op een niveau dat net boven het gemiddelde van 2022 (€907,73) ligt. De reden van deze daling ligt bij de lagere energieprijzen. De daling van de gemiddelde uitstaande schuld liet zich het sterkst voelen bij **niet-beschermd afnemers**. Die daalde van €1.281,12 in 2023 naar **€968,76** in 2024. Dat is een daling van 24,4%. Voor **beschermd afnemers** bleef de gemiddelde uitstaande schuld in 2024 (**€727,92**) ongeveer gelijk aan het gemiddelde van 2023 (€726,34). De plafonnering en het 'carry forward'-principe bij de berekening van de sociale maximumprijs verklaart het verschil in evolutie (zie ook bijlage 4).



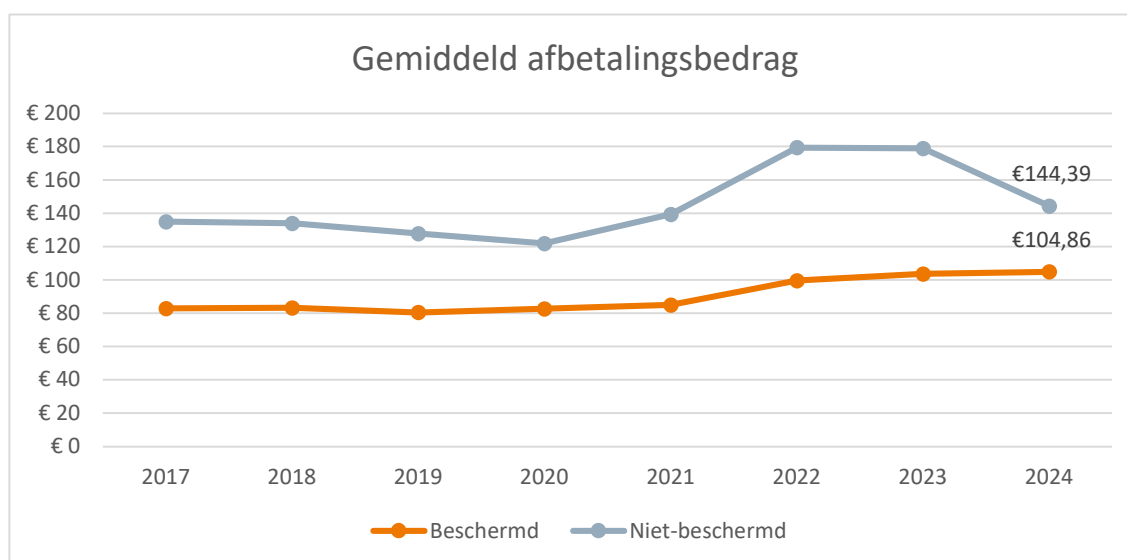
Figuur 10: Evolutie gemiddelde uitstaande schuld

Het **gemiddelde afbetalingsbedrag per maand** van de in 2024 opgestarte afbetalingsplannen was **€139,2**. Vorig jaar bedroeg dit gemiddelde €166,47. De **daling** in 2024 ten opzichte van vorig jaar bedraagt **16,4%**. De gemiddelde looptijd van de opgestarte afbetalingsplannen kent in 2024 een kleine terugval ten opzichte van 2023. In 2023 bedroeg die gemiddelde looptijd 7,6 maanden. In 2024 was dit **7,4 maanden**. Dat de looptijd van een afbetalingsplan in 2024 ongeveer gelijk bleef ten opzichte van 2023, ondanks de lagere energieprijzen, is een positieve evolutie. Tabel 2 toont de gegevens van de laatste jaren.

Jaar	Gemiddelde uitstaande schuld	Gemiddeld maandelijks afbetalingsbedrag	Gemiddelde looptijd (in maanden)
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
2024	€937,18	€139,20	7,4

Tabel 2: Evolutie van de gemiddelde uitstaande schuld, het gemiddeld maandelijks afbetalingsbedrag en de gemiddelde looptijd voor de opgestarte afbetalingsplannen in het desbetreffende jaar

Uit Figuur 11 blijkt dat het gemiddeld maandelijks afbetalingsbedrag bij beschermde afnemers licht toenam. Bij niet-beschermden zakte het gemiddeld maandelijks afbetalingsbedrag van €178,90 naar €144,39. Uit de maandelijkse rapportering van de leveranciers over de sociale statistieken leiden we af dat het gemiddelde maandelijkse afbetalingsbedrag van niet-beschermden in de loop van 2024 stelselmatig verminderde. Dit maakt dat de afbetalingsplannen die in 2024 werden opgestart meer haalbaar waren voor gezinnen.

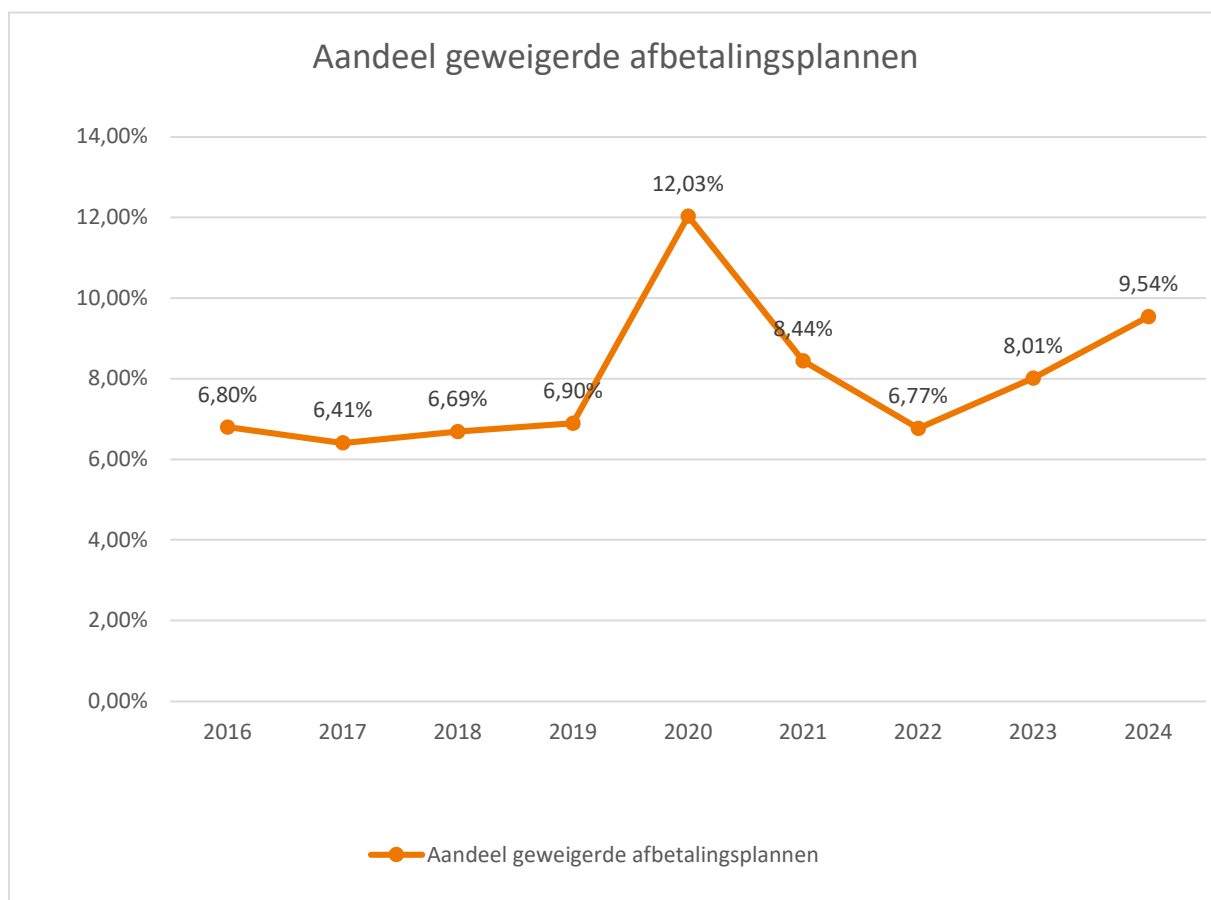


Figuur 11: Evolutie gemiddeld maandelijks afbetalingsbedrag

2.3.3 Geweigerde afbetalingsplannen

De leverancier kan een aanvraag voor een afbetalingsplan weigeren. In 2024 werden **11.875 afbetalingsplannen geweigerd**. In absolute cijfers daalt dit aantal ten opzichte van 2023. In 2023 weigerden leveranciers 13.385 afbetalingsplannen. In 2022 werden er 9.159 afbetalingsplannen geweigerd.

Als we het aantal geweigerde afbetalingsplannen afzetten ten opzichte van het aantal opgestarte afbetalingsplannen zien we dat deze ratio in 2023 en 2024 is gestegen.



Figuur 12: Aandeel geweigerde afbetalingsplannen

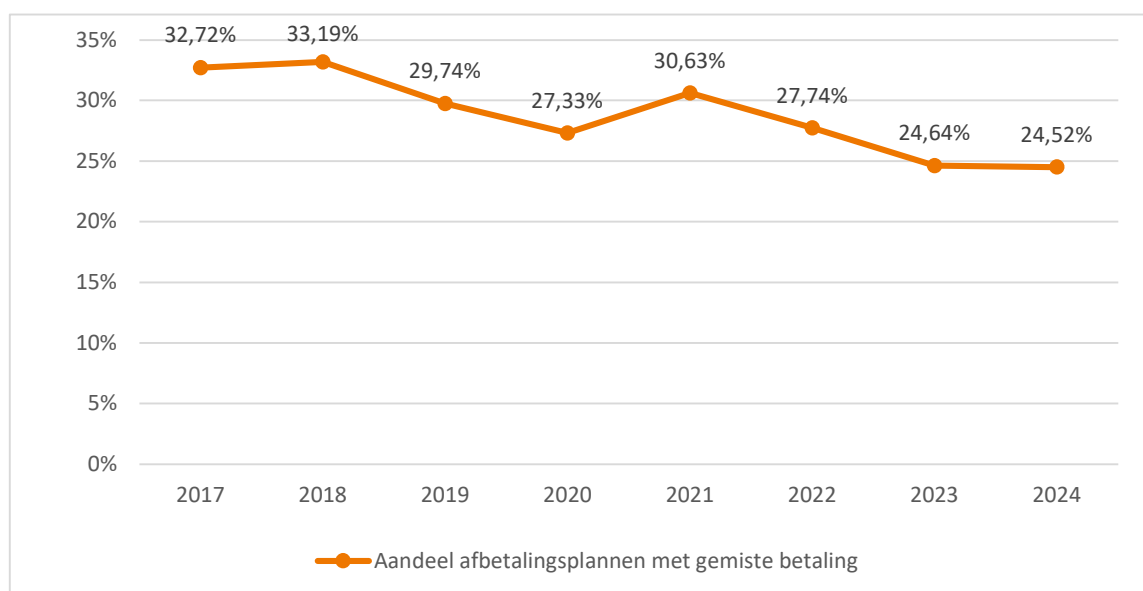
In 2022 rapporteerden nog 8 leveranciers dat ze een afbetalingsplan hadden geweigerd. In 2023 en 2024 waren dit er 5. Het merendeel van alle geweigerde afbetalingsplannen wordt gerapporteerd door Engie Electrabel. Bij Engie Electrabel noteren we in 2024 een lichte daling van het aantal geweigerde afbetalingsplannen met -4,7% ten opzichte van 2023. Dit blijft evenwel op een hoog niveau. In 2023 had deze leverancier 68% meer afbetalingsplannen dan in 2022 gerapporteerd. Verder valt op dat het aantal geweigerde afbetalingsplannen bij Power Online (Mega) in 2023 en 2024 sterk afneemt (resp. -39% en -75%). 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 afbetalingsplan³¹. Elindus, een leverancier die zich niet actief toelegt op levering aan huishoudens, rekent voor het opmaken van afbetalingsplannen een administratieve kost aan van minimaal 10 euro per maand voor de volledige periode van het afbetalingsplan. Daarnaast geven sommige leveranciers aan dat de klant zelf via de online klantenzone de nodige verrichtingen kan doen om een afbetalingsplan op te starten.

³¹ Bron: V-test[®], update april 2025

2.3.4 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.

Van alle 188.530 afbetalingsplannen met een afbetaling in 2024, waren er **46.227** of **24,52%** waarvoor **minstens één afbetaling niet of te laat betaald** werd. In 2023 bedroeg dit aandeel 24,64% en in 2022 was dit 27,74%. Het aandeel afbetalingsplannen dat niet wordt nagekomen blijft dus verder dalen. Dit wijst erop dat er meer haalbare afbetalingsplannen werden afgesloten. Waar in 2021 nog 2/3^{de} van de afbetalingsplannen correct werd nageleefd steeg dit aandeel in 2023 en 2024 tot meer dan drie kwart.



Figuur 13: 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 verschillende praktijken die leveranciers hanteren rond afbetalingsplannen. 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 handelwijze 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.

2.3.5 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 de instelling voor schuldbemiddeling. Elke leverancier moet rapporteren hoeveel dossiers op vraag van de klant in het desbetreffende leveringsjaar doorgestuurd werden.

In de praktijk lijkt slechts een beperkt aantal leveranciers dossiers naar voormelde instellingen door te sturen. **Drie leveranciers** rapporteerden voor 2024 dat ze op verzoek van de klant dossiers doorstuurden naar het **OCMW**. In 2023 rapporteerden er nog vijf leveranciers dat ze dossiers door hadden gegeven aan het OCMW. In 2024 werden **4.472 dossiers** doorgestuurd. Dat zijn er ongeveer 2.000 minder dan in 2023, toen 6.505 dossiers werden doorgestuurd naar het OCMW. Terwijl het aantal dossiers dat naar het OCMW werd doorgestuurd een dalende trend kent, is er een stijgende trend in het aantal dossiers dat wordt doorgestuurd naar erkende instellingen voor schuldbemiddeling. In 2024 stuurden **zes leveranciers 4.541 dossiers** door naar een **erkende instelling voor schuldbemiddeling**. In 2023 stuurden zes leveranciers 4.112 dossiers door. Bij de evolutie van deze statistiek maken we de kanttekening dat sommige leveranciers werken met het platform 'JustRestart'³² 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.

2.3.6 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 doorgeven 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 Economie³³ en zo erkend werd om consumentenschulden in te mogen vorderen. Op deze lijst staan geen gerechtsdeurwaarders of advocaten terwijl heel wat leveranciers voor invordering samenwerken met ondernemingen met gerechtsdeurwaarders en advocaten. Dossiers die ze doorsturen naar deze anderen rapporteren leveranciers niet. Uit de toelichting bij de rapportering blijkt evenwel dat dit soms om substantiële aantallen gaat. Dat heel wat energieleveranciers dossiers voor invordering doorgeven aan een derde partij voor minnelijke invordering blijkt overigens ook uit het activiteitenverslag over 2024 van de Federale Ombudsdienst voor Energie. De klachten over invorderingskosten en/of kosten van professionele schuldinvorderaars gaan in stijgende lijn (907 klachten in 2024 tegenover 616 klachten in 2023 en 388 klachten in 2022). Het gaat dan om geschillen met energiebedrijven over energieschulden die zijn overgedragen of verkocht aan professionele schuldinvorderaars (incassobureau, advocatenkantoor of gerechtsdeurwaarder).

De Federale Ombudsdienst stelt vast *'dat sommige leveranciers meer en soms sneller hun schulden overdragen of verkopen aan professionele schuldinvorderaars. Deze minnelijke invordering door of de verkoop van energieschulden aan professionele schuldinvorderaars zorgt regelmatig voor problemen, niet alleen wat de aangerekende kosten of (weliswaar gereguleerde) schadebedingen betreft, maar ook op het vlak van communicatie tussen de betrokken leverancier en de schuldinvorderaar, zelfs als de betrokken klant zijn financiële situatie al heeft geregulariseerd.'*³⁴

³² https://justitie.belgium.be/nl/nieuws/persberichten/justrestart_volledige_digitalisering_van_collectieve_schuldenregeling

³³ <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Publications/files/Lijst-schuldinvorderaars.pdf>

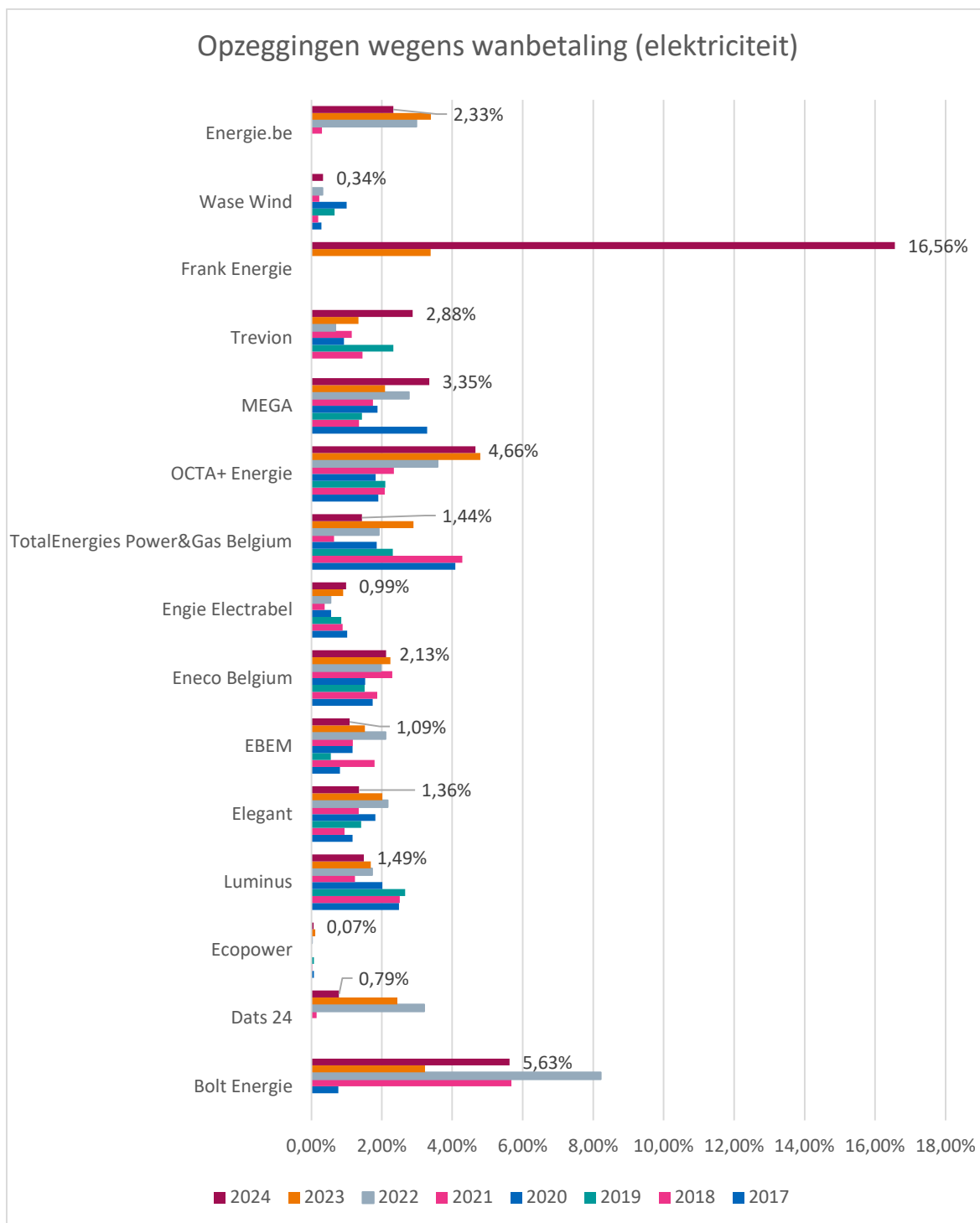
³⁴ Activiteitenverslag 2024 – Ombudsdienst voor Energie, p. 80.

In 2024 stuurden **12 leveranciers 27.037 dossiers** door naar een professioneel invorderingsbureau. Dat is 14,3% van alle afbetalingsplannen die in 2024 liepen. Vorig jaar bedroeg dit aandeel 13%. Het ging toen om 28.361 dossiers. In 2022 lag dit aandeel met 19% nog hoger. Toen werden er 34.305 dossiers doorgestuurd.

2.4 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 (zie bijlage 1) 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 2024. Figuur 14 toont de evolutie van het aantal elektriciteitscontracten dat de leverancier opzegde wegens wanbetaling in verhouding tot het aantal toegangspunten elektriciteit dat die leverancier beleeft.



Figuur 14: Aantal opzeggingen van elektriciteitscontracten wegens wanbetaling per energieleverancier ten opzichte van aantal toegangspunten elektriciteit dat beleverd wordt door deze leverancier

Aspiravi Energy zegde in 2024 geen contracten wegens wanbetaling op. Bij de meeste leveranciers zien we een (lichte) daling van dit percentage ten opzichte van 2023. Bij Bolt Energie, Engie Electrabel, Power Online (Mega) en Frank Energie België zien we een stijging van het aandeel. De stijging bij Frank Energie België is het meest opvallend. Aangezien het aantal klanten van deze

leverancier eerder laag is, is het aantal opzeggingen in absolute cijfers eerder beperkt. In absolute aantallen is de stijging bij Engie Electrabel dan weer het meest markant. Deze toename heeft een grote impact op het totale aantal opgezegde contracten (zie verder onder sectie 3.3). 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 Fluvius. In volgend hoofdstuk, onder sectie 3.2 3.3 gaan we dieper in op de evolutie van het aantal klanten dat wegens wanbetaling bij de distributienetbeheerder terecht kwam zoals ze door de netbeheerder werden gerapporteerd.

3 Statistieken Fluvius (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 Fluvius terecht. De distributienetbeheerder fungeert dan als sociale leverancier. Ook de distributienetbeheerder of sociale leverancier rapporteert jaarlijks voor 31 maart cijfergegevens over de sociale openbaredienstverplichtingen.

Voor alle indicatoren worden de aantallen gerapporteerd opgedeeld tussen beschermde en niet-beschermde huishoudelijke klanten. Niet-beschermde huishoudelijke afnemers worden belevd aan het standaardtarief bij de distributienetbeheerder. Beschermde afnemers worden verder belevd aan de sociale maximumprijs.

Zoals aangehaald in sectie 1.3.1 waren de verschillen tussen het standaardtarief en de commerciële prijzen in 2024 zeer beperkt. Figuren 3 en 4 tonen dat een gemiddeld verbruik tegen het standaardtarief in 2024 voor beide energietypes zelfs net iets goedkoper was wanneer we dit vergelijken met wat een Vlaams gezin gemiddeld werkelijk betaalde aan een commerciële leverancier. Klanten bij de sociale leverancier hadden dus geen of een zeer beperkte financiële prikkel om terug te keren naar de commerciële markt. Beschermde klanten hebben die financiële prikkel om terug te keren niet. Zij betalen altijd de sociale maximumprijs, ongeacht door welke leverancier ze belevd worden.

3.1 Beschermde afnemers bij de sociale leverancier

Het relatief aantal beschermde afnemers is hoger bij Fluvius dan het overeenkomstige aandeel in de commerciële markt. Op 31 december 2024 had **20,53%** van de **elektriciteitsklanten** bij de distributienetbeheerder het beschermd statuut, hetzij **16.235 huishoudelijke afnemers**. Eind 2023 bedroeg dit aandeel 17,47%. Ook bij de sociale leverancier nam het aandeel beschermde afnemers toe in 2024. Het aantal **beschermde afnemers** voor **aardgas** volgt een gelijkaardige

tendens. Voor aardgas konden in 2024 **12.629** huishoudelijke afnemers of **20,55%**, beleverd door Fluvius, genieten van de sociale maximumprijs. In 2023 bedroeg dat aandeel nog 17,45%

Beschermde afnemers	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Elektriciteit	13.004	13.230	13.550	13.809	14.229	24.270	26.442	13.333	16.235
Aardgas	9.776	9.932	10.099	10.318	10.576	18.172	20.179	10.186	12.629

Tabel 3: Evolutie rechthebbenden op sociale maximumprijs elektriciteit bij Fluvius (telkens op 31/12)

3.2 Evolutie klantenportefeuille distributienetbeheerder als sociale leverancier

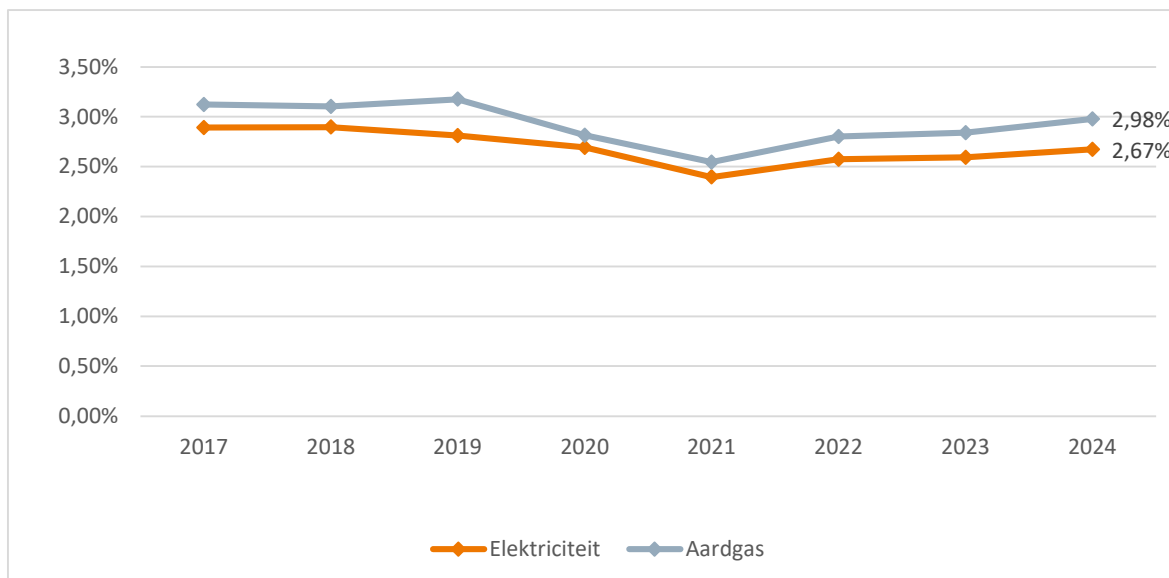
In totaal waren er op 31 december 2024 **2.958.942 huishoudelijke toegangspunten** voor **elektriciteit** en **2.063.279 huishoudelijke toegangspunten** voor **aardgas**. Hiervan werden op diezelfde datum respectievelijk **79.081 afnemers** voor **elektriciteit** en **61.459 afnemers** voor **aardgas beleverd** door de **distributienetbeheerder als sociale leverancier**. Het gaat om stijgingen met respectievelijk +3,61% en 5,30% t.o.v. 2023. In totaal leverde Fluvius eind 2024 aan ongeveer **84.400 unieke gezinnen** elektriciteit en/of aardgas. Dat is een toename van ongeveer 3.000 gezinnen t.o.v. vorig jaar (+3,69%).

In de eerste maanden van 2024 daalde het aantal afnemers bij de sociale leverancier nog om vanaf mei 2024 gestaag te groeien. Deze groei stopte uiteindelijk pas in januari 2025. Sindsdien zit het aantal klanten bij de sociale leverancier in dalende lijn. Deze evolutie kan worden verklaard door een aantal factoren:

- Het standaardtarief was in het eerste kwartaal van 2024 nog hoger dan de gemiddelde commerciële prijzen. Hierdoor hadden klanten bij de sociale leverancier een financiële prikkel om terug te keren naar een commerciële leverancier³⁵;
- Een tweede verklaring voor de evolutie is de daling van het aantal contracten dat door commerciële leveranciers werd opgezegd vanaf het laatste kwartaal van 2024;
- Tot slot lijkt er ook een verklaring te liggen in de werking via de voorafbetalingsfunctie en het seizoenseffect. Klanten bij de sociale leverancier betalen het verbruik in principe via opladingen van de digitale meter (waarin de voorafbetalingsfunctie is geactiveerd). De kosten voor het verbruik van aardgas liggen veel hoger in de wintermaanden. Dit kan klanten bij de sociale leverancier er tijdens de winterperiode sneller toe brengen om terug te keren naar de commerciële markt waar ze de kosten voor dit verbruik met voorschotfacturen over een jaar kunnen spreiden.

Figuur 15 toont de evolutie van het aandeel huishoudelijke afnemers beleverd door de distributienetbeheerder tegenover het totale aantal toegangspunten de laatste jaren. 2,67% van de huishoudelijke toegangspunten voor elektriciteit en 2,98% van de huishoudelijke toegangspunten voor aardgas werden beleverd door de sociale leverancier. Deze aandelen stegen ten opzichte van 2023 met respectievelijk 0,08 en 0,14 procentpunten.

³⁵ Wellicht is dit geen determinerende factor aangezien het verschil tussen beiden eerder gering was. Bovendien zien we in januari en februari 2025 dat het aantal klanten bij de sociale leverancier afneemt terwijl het standaardtarief lager is dan de gemiddelde commerciële prijzen.

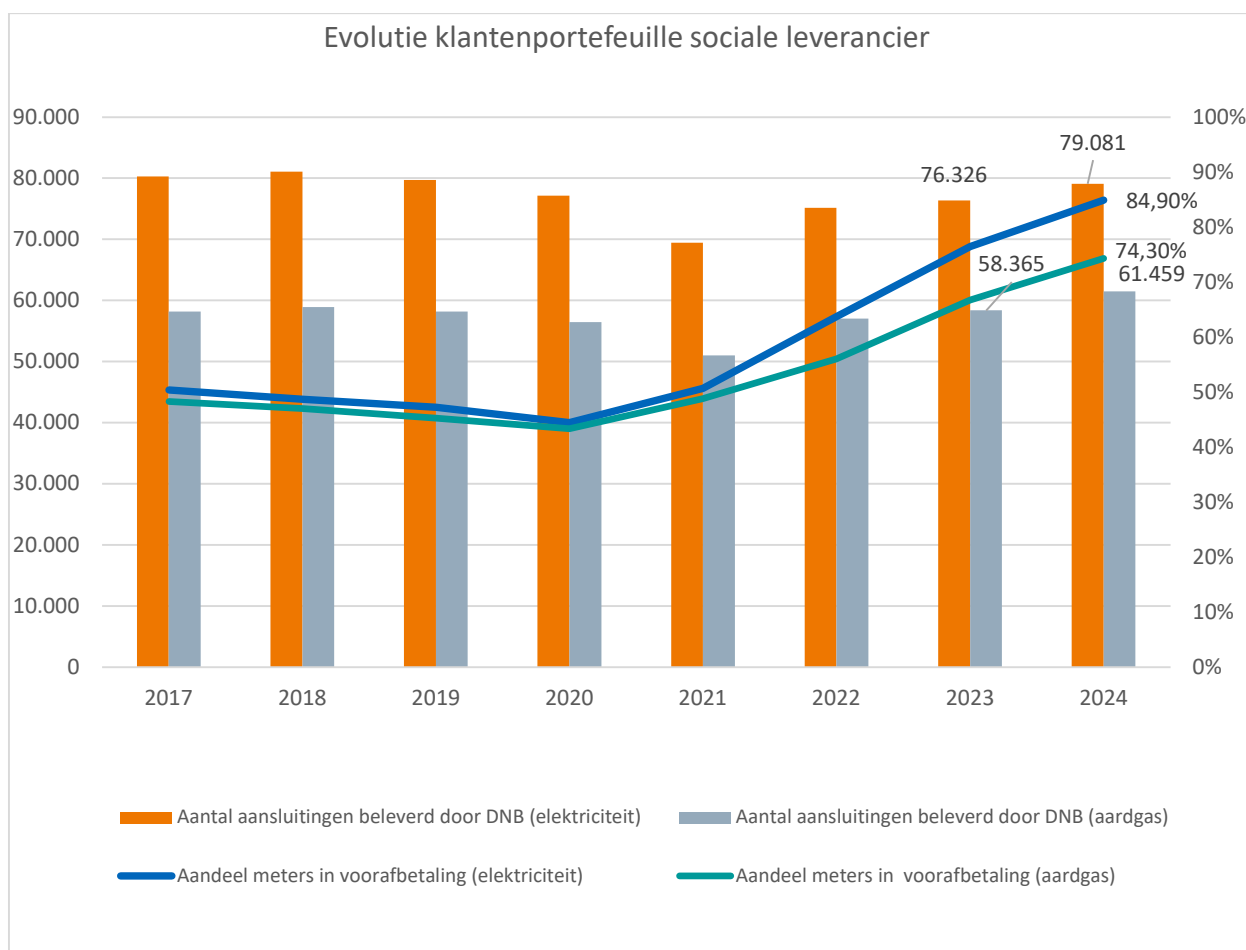


Figuur 15: Evolutie van het aandeel huishoudelijke afnemers beleverd door de DNB

De aandelen voor elektriciteit en voor aardgas volgen een zelfde trend en zijn veelal gerelateerd aan de economische conjunctuur³⁶ en/of de energieprijzen.

De grafiek toont dat in 2019 de groei van het aandeel huishoudelijke afnemers bij de sociale leverancier stopte. De daling die toen werd ingezet was grotendeels een gevolg van de algemene verbetering van de economische conjunctuur. In 2020 en 2021 zijn de aandelen verder 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 en 2023 verzwakte de groei van het Belgische BBP geleidelijk kwartaal na kwartaal. In 2024 zagen we een lichte verbetering van de economische groei met 0,2 procentpunten, maar met 1,5% op jaarbasis was deze eerder laag. Ondanks de stijging in 2024 blijft het klantenaandeel van de sociale leverancier nog steeds duidelijk onder de aandelen tijdens de periode vóór 2019.

³⁶ https://financien.belgium.be/nl/Statistieken_en_analysen/statistische-cijfers/macro-economische-variabelen-conjunctuurindicatoren-en



Figuur 16: Evolutie klantenportefeuille sociale leverancier

Voor **elektriciteit** werden 67.138 of **84,9%** van die afnemers beleverd via een (digitale) **meter met geactiveerde voorafbetalingsfunctie**. Eind 2021 had ongeveer de helft van de klanten bij de distributienetbeheerder een meter met geactiveerde voorafbetalingsfunctie. Op het einde van 2022 bedroeg dit aandeel 64%. In 2023 was dit ongeveer 76%. Voor **aardgas** zien we een stijging van 49% eind 2021 naar 56% op het einde van 2022, 67% op het einde van 2023 en **74,3%** op het einde van 2024. In absolute cijfers waren er op 31 december 2024 45.663 afnemers met een digitale aardgasmeter met geactiveerde voorafbetalingsfunctie. Ten opzichte van 2023 nam het aantal digitale meters voor elektriciteit en aardgas toe met resp. 15,1% en 17,2%. 21% van de gezinnen met een digitale meter met geactiveerde voorafbetalingsfunctie had recht op de sociale maximumprijs.

De sterke stijging van het aantal meters met geactiveerde voorafbetalingsfunctie wordt veroorzaakt door het beleid dat vanaf 1 juli 2022 werd gewijzigd. 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 deze 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 doen dit via een digitale meter. Er is nog een klein aandeel afnemers van elektriciteit met een analoge meter. Dit kan het geval zijn als er geen digitale meter kan geplaatst worden door bijvoorbeeld plaatsgebrek of om technische redenen. Er is ook een groep klanten die bij Fluvius als leverancier terecht kwam en waar de digitale meter nog niet kon worden geïnstalleerd. Tot slot is er ook een groep die al vóór 1 juli 2022 klant waren bij Fluvius en steevast voorschotfacturen correct betalen waardoor er geen aanleiding is om bij hen een digitale meter te installeren. Al deze klanten betalen het verbruik nog via voorschotfacturen.

Het activeren van de voorafbetalingsfunctie gebeurde vóór 1 juli 2022 pas nadat de afnemer betalingsverplichtingen tegenover de distributienetbeheerder niet had nageleefd. Sinds 1 juli 2022 wordt voor elke klant die bij de sociale leverancier terecht komt voor elektriciteit meteen de voorafbetalingsfunctie geactiveerd. Bij aardgas wordt wel nog eerst gewerkt met voorschotfacturen. In geval van wanbetaling is sinds 1 juli 2022 de periode tussen de ingebrekestelling en het inschakelen van de voorafbetalingsfunctie wel ingekort van 60 naar 20 kalenderdagen (cfr. bijlage 2). Dat het aandeel meters in voorafbetaling voor aardgas minder hoog is dus een gevolg van de keuze om voor afnemers van aardgas die wegens wanbetaling worden gedropt door hun commerciële leverancier niet meteen de voorafbetalingsfunctie te activeren.

De evolutie van het klantenbestand van Fluvius als sociale leverancier en het aantal digitale meters met geactiveerde voorafbetalingsfunctie wordt maandelijks geüpdatet in een [dashboard](#)³⁷ op de website van de Vlaamse Nutsregulator.

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. Eind 2024 waren er 69.637 elektriciteitsmeters met geactiveerde voorafbetalingsfunctie, ofwel 2,35% van alle huishoudelijke aansluitingen. Op het einde van 2023 waren dat er 60.373 of 2,05% van de huishoudelijke aansluitingen. Het aandeel aardgasmeters met geactiveerde voorafbetalingsfunctie kende een gelijkaardige groei in 2024. Eind 2024 had 2,21% van alle aansluitingen voor aardgas een digitale meter met geactiveerde voorafbetalingsfunctie. Een jaar eerder bedroeg dat aandeel nog 1,90%.

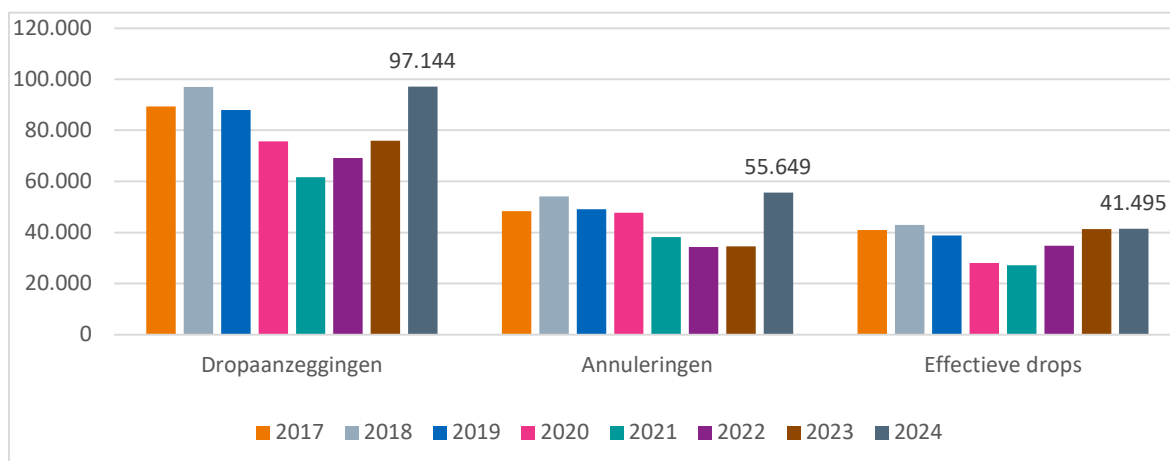
3.3 Opzeggingen bij leveranciers zoals gerapporteerd door Fluvius

3.3.1 Elektriciteit

Figuur 13 toont de evolutie van het aantal elektriciteitscontracten dat door de leveranciers wegens wanbetaling werd opgezegd, zoals deze op basis van het berichtenverkeer door Fluvius werd gerapporteerd. De grafiek toont het aantal aanvragen van leveranciers om een contract wegens wanbetaling op te zeggen (dropaanzeggingen). Tijdens de opzegtermijn kan de leverancier die opzegging nog annuleren, bijvoorbeeld wanneer de klant alsnog achterstallige

³⁷ https://dashboard.vreg.be/report/DMR_SODV%20DNB.html

schulden betaalt (annuleringen). Het aantal dropaanzeggingen verminderd met het aantal annuleringen resulteert uiteindelijk in het aantal effectieve drops.



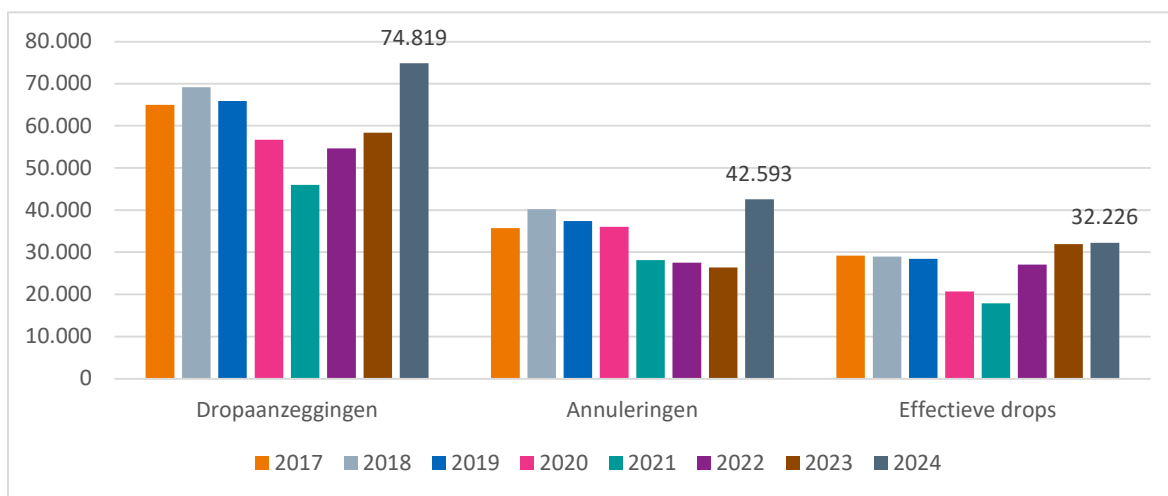
Figuur 17: Opzeggingen wegens wanbetaling zoals gerapporteerd door Fluvius (elektriciteit)

In 2024 waren er **97.144 dropaanzeggingen voor huishoudelijke afnemers** van elektriciteit. Dit was nooit eerder meer. In 2023 werden de contracten voor elektriciteit van 75.875 huishoudelijke afnemers door de elektriciteitsleverancier opgezegd. Waar het aantal **annuleringen van dropaanzeggingen** in 2023 stagneerde op het niveau van 2022, **nam dit in 2024 opnieuw sterk toe**. Dat aantal kende sinds 2019 een dalende trend, maar deze kwam in 2024 ten einde. Waar er in 2023 nog 34.519 **dropaanzeggingen** werden **geannuleerd**, waren dit er **in 2024 55.649**. Uiteindelijk waren er in 2024 **41.495 effectieve drops** wegens wanbetaling van de elektriciteitsfactuur. Dat is ongeveer evenveel als in 2023 (41.356 effectieve drops). **13,3%** van de klanten die in 2024 werden gedropt hadden **recht op de sociale maximumprijs** voor elektriciteit.

Het **aantal opzeggingen wegens wanbetaling bleef in 2024 dus op het (hoge) niveau van 2023**. De stijging in 2023 kon worden verklaard door de moeilijkheden die afnemers ondervonden om de energie(af)rekening te betalen, grotendeels omdat energieverbruik (deels) tegen hoge energieprijzen van 2022 werd afgerekend. In heel wat gevallen ging het om een 'bill shock' waarbij er een groot verschil was tussen de betaalde voorschotten en het totale verschuldigde bedrag. Dit leidde toen ook tot een toename van de gemiddelde uitstaande schuld en meer afbetalingsplannen. Afrekeningen tegen hoge prijzen van 2022 kan het hoge aantal effectieve drops in 2024 niet langer verklaren. In secties 2.3.1 en 2.3.2 haalden we aan dat in 2024 het aantal opgestarte en het aantal lopende afbetalingsplannen daalden en dat ook de gemiddelde uitstaande schuld afnam. Dat het aantal ingebrekestellingen en het aantal drops wegens wanbetaling daarentegen zelfs nog licht toenamen wijst erop dat sommige leveranciers in 2024 afbetalingsplannen minder vlot toestonden en sneller contracten van gezinnen opzegden. Het opzeggen van het contract kunnen leveranciers aanwenden als (drukkings)middel om de klant er sneller toe te brengen om achterstallige schulden te betalen. Dit zou ook de stijging van het aantal annuleringen kunnen verklaren. De stijging van het aantal annuleringen zou verder kunnen worden verklaard door de lagere uitstaande schuld waardoor huishoudens er vaker dan in 2023 toch nog in slaagden om alsnog het achterstal te betalen en de effectieve beëindiging van het contract te vermijden. Als algemene conclusie zou dan kunnen worden gesteld dat vooral de contracten van huishoudens die structureel met betalingsproblemen kampen uiteindelijk effectief werden opgezegd.

3.3.2 Aardgas

Ook voor aardgas rapporteert Fluvius over het aantal opgezegde leveringscontracten en het aantal annuleringen. Figuur 18 toont een gelijkaardige evolutie als voor elektriciteit. De cijfers liggen hier sowieso een lager omdat er minder aardgasafnemers zijn. We zien hier wel een zelfde tendens. In 2024 waren er **74.819 dropaanzeggingen** voor huishoudelijke afnemers van aardgas. Ook dit is het hoogste aantal tot nog toe. Dat is opvallend meer dan in 2023 toen er 58.347 dropaanzeggingen waren. Ook hier zien we voor het eerst sinds 2018 opnieuw een sterke toename van het aantal annuleringen van 26.397 in 2023 naar **42.593 annuleringen in 2024**. Dit maakt dat het aantal **effectieve drops** voor aardgas met **32.226** ook op hetzelfde hoge niveau van 2023 blijft. Dat aantal van 2023 lag nooit eerder hoger. **13,6%** van de klanten die in 2024 werden **gedropt** hadden **recht op de sociale maximumprijs** voor aardgas.



Figuur 18: Opzeggingen wegens wanbetaling zoals gerapporteerd door Fluvius (aardgas)

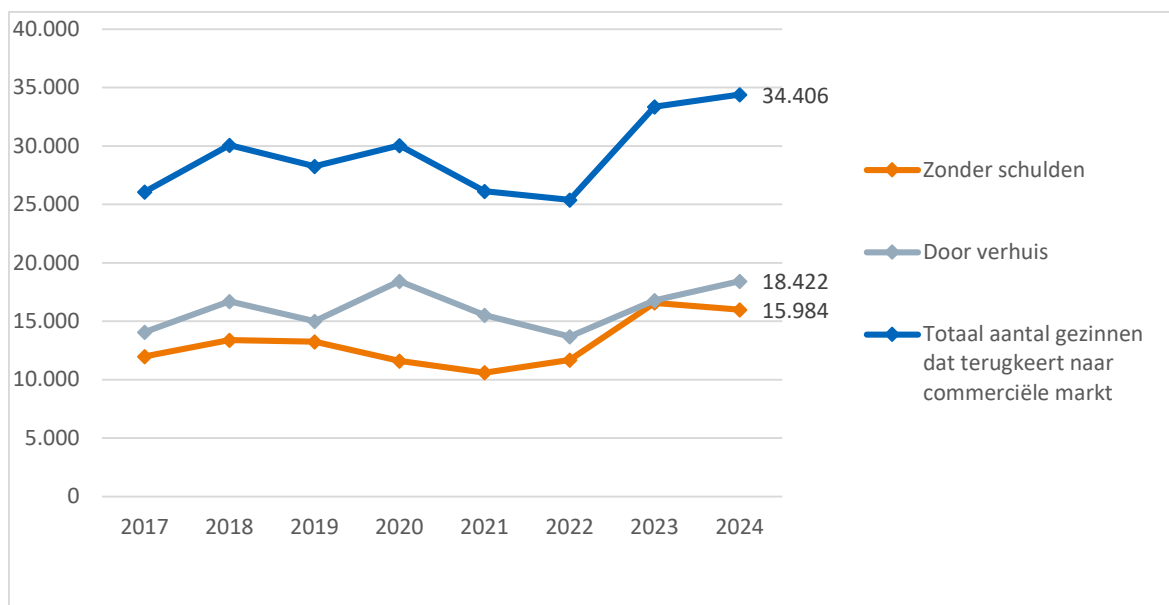
3.4 Uitstroom naar de commerciële markt

3.4.1 Elektriciteit

Klanten die hun schulden bij Fluvius volledig terugbetalen kunnen 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 bijvoorbeeld ook aan energiedelen doen, kunnen ze een terugleveringscontract afsluiten voor de stroom van een eigen productie-installatie die op het net wordt geïnjecteerd en kunnen ze ook kiezen voor maandafrekening waarbij de afnemer betaalt voor de energie die de voorbije maand werkelijk werd verbruikt.

Figuur 19 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. Met **34.406 klanten** die in **2024 terugkeerden naar de commerciële markt** zet de stijgende trend vanaf 2022

zich verder. Deze positieve evolutie moet worden genuanceerd. **15.984 gezinnen keerden terug** naar een commerciële leverancier **zonder schulden**. Dat **aantal nam af** in vergelijking met 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. Fluvius probeert in dit scenario het nieuwe adres van de afnemer te achterhalen³⁸. Het aantal gezinnen dat op deze manier Fluvius verliet steeg van 16.783 in 2023 naar 18.422 in 2024.



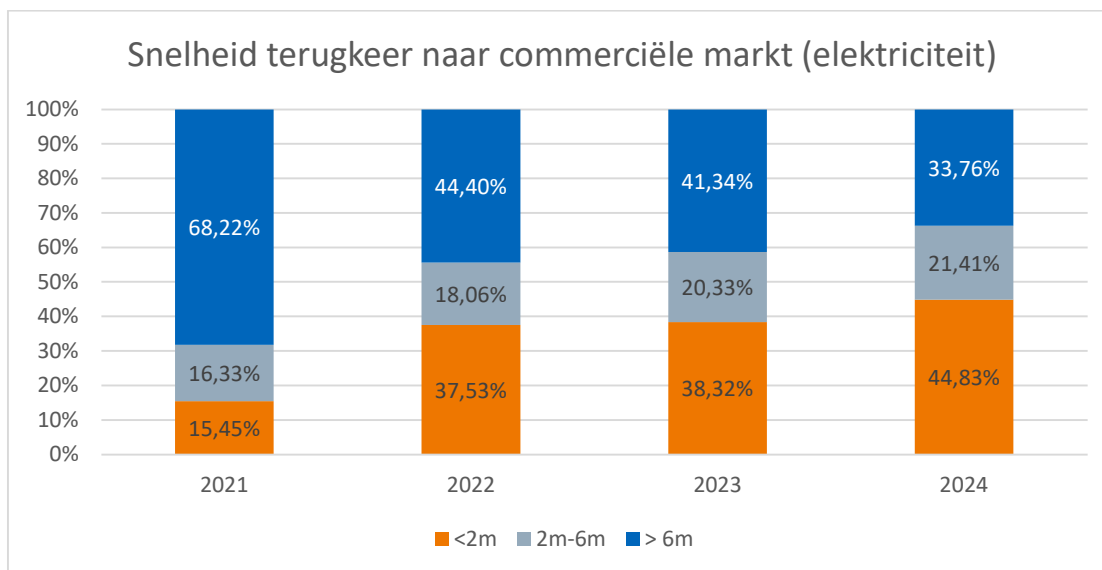
Figuur 19: Evolutie van de uitstroom naar de commerciële markt (elektriciteit)

De trend dat afnemers sneller terugkeren naar de commerciële markt zet zich door. Van de gezinnen die in 2024 opnieuw een commerciële leverancier vonden, was 44,83% voorafgaandelijk aan die terugkeer minder dan 2 maanden klant bij Fluvius, ten opzichte van 38,32% vorig jaar. Ter vergelijking: in 2021 bedroeg dit aandeel slechts 15,45%. In 2024 is 21,41% tussen de 2 en 6 maanden klant geweest. Dit aandeel steeg licht in vergelijking met 2023. 33,76% bleef langer dan 6 maanden klant. In 2023 was dat aandeel nog 41,34%. Figuur 20 toont een vergelijking van de verdeling van deze aandelen vanaf 2021.

We kunnen concluderen dat een **groter deel van de klanten van de sociale leverancier binnen een steeds korter tijdsbestek terugkeert naar de commerciële markt**. De onmiddellijke activatie van de voorafbetalingsfunctie die vanaf 1 juli 2022 in werking trad lijkt de grootste oorzaak voor deze verschuiving. Deze omschakeling van betaling met voorschotten naar Prepaid betaling door opladingen 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 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 terechtkwamen. In 2024 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 330 dagen**. Een ander deel blijft

³⁸ Als de vertrokken klant kan worden teruggevonden en de schuld minder dan €500 per energietype bedraagt, laat Fluvius de overstap naar de commerciële leverancier niet annuleren. Er wordt dan een afbetalingsplan afgesloten waarmee de openstaande schuld kan worden terugbetaald.

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 op die manier hun uitgaven voor energie meer nauwgezet te kunnen opvolgen.



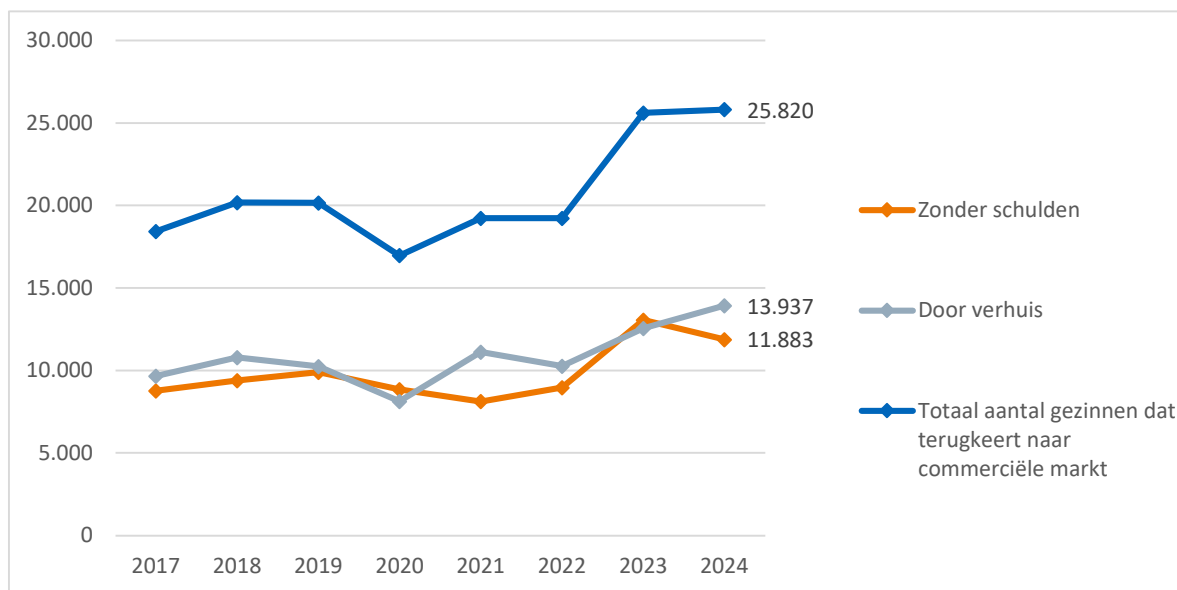
Figuur 20: Duurtijd klant bij Fluvius voor terugkeer naar commerciële markt (elektriciteit)

3.4.2 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. **25.820 afnemers van aardgas keerden in 2024 terug naar een commerciële leverancier.** Net als bij elektriciteit neemt dit aantal verder toe, maar moet deze evolutie worden genuanceerd.

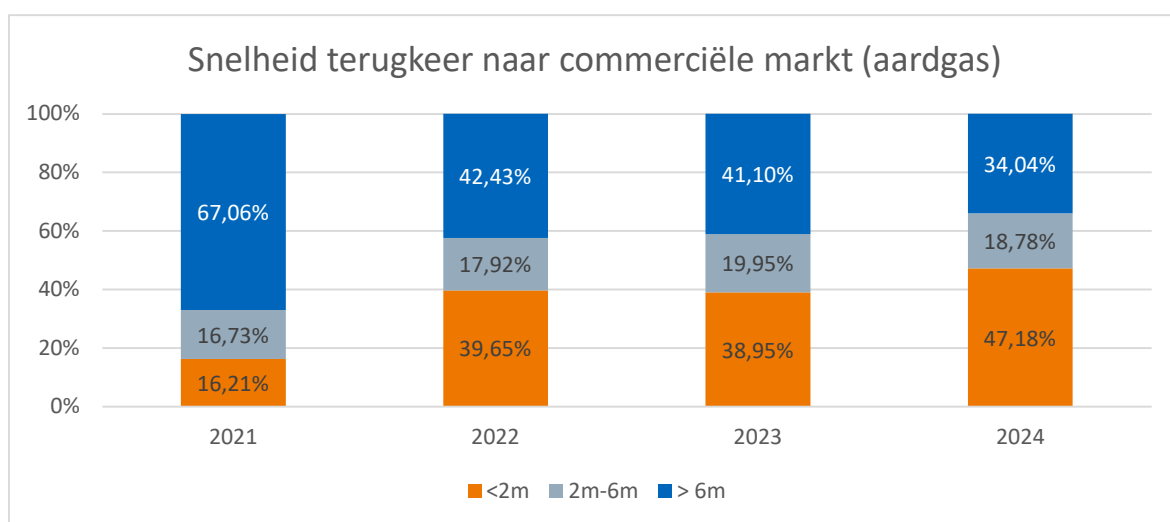
In 2024 tekenden 11.883 huishoudelijke afnemers opnieuw een contract met een nieuwe aardgasleverancier op de commerciële markt. Net zoals bij elektriciteit is dit een daling ten opzichte van vorig jaar toen 13.059 afnemers zonder schulden van aardgas uitstroomden naar de

commerciële markt. Het aantal gezinnen dat zijn weg terugvond naar de commerciële markt door een verhuis stijgt, meer bepaald van 12.550 naar 13.937.



Figuur 21: Evolutie uitstroom naar de commerciële markt (aardgas)

Figuur 22 toont hoe lang huishoudelijke afnemers van aardgas klant zijn bij Fluvius vooraleer ze teruggaan naar de commerciële markt. Net als bij elektriciteit neemt het aandeel dat minder dan 2 maanden klant blijft bij de netbeheerder verder toe. Het aandeel afnemers dat langer dan 6 maanden klant blijft daalt.



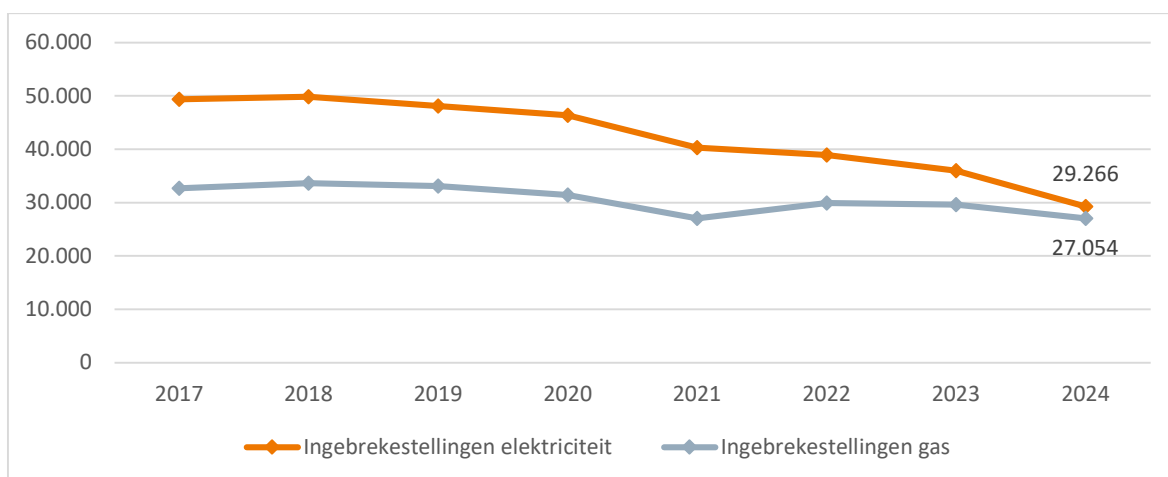
Figuur 22: Duur klant bij Fluvius voor terugkeer naar commerciële markt (aardgas)

3.5 Ingebrekestellingen

Ook bij Fluvius kunnen huishoudelijke afnemers het moeilijk krijgen om hun factuur te betalen. Naar klanten die nog geen digitale meter met actieve voorafbetalingsfunctie hebben en hun verbruik niet tijdig betalen stuurt Fluvius een ingebrekestelling. Bij de evolutie van het aantal huishoudelijke klanten dat een ingebrekestelling kreeg moet rekening gehouden worden met het volgende:

- Sinds 1 juli 2022 activeert Fluvius meteen de voorafbetalingsfunctie als afnemers door hun commerciële elektriciteitsleverancier werden gedropt wegens wanbetaling. Terugbetaling van achterstal voor elektriciteitsverbruik verloopt automatisch via opladingen van de voorafbetalingsfunctie van de digitale meter, zonder dat daar een ingebrekestelling aan te pas komt. Voor het verbruik van aardgas wordt eerst nog met voorschotfacturen gewerkt. Voor aardgas wordt de voorafbetalingsfunctie pas geactiveerd als de afnemer 20 dagen na het verstrijken van de termijn vermeld in de ingebrekestelling het achterstal nog niet heeft betaald;
- Op het moment van de installatie van de digitale meter kan de voorafbetalingsfunctie niet meteen geactiveerd worden. De activering van de voorafbetalingsfunctie loopt voor aardgas doorgaans stroever aangezien de communicatie via de elektriciteitsmeter verloopt. Gemiddeld duurt het 8 dagen na de installatie van de digitale meter vooraleer de voorafbetalingsfunctie voor elektriciteit actief is. Voor aardgas duurt dit 17 dagen;
- Het is ook mogelijk dat de voorafbetalingsfunctie om technische redenen niet geactiveerd kan worden. Zo waren er eind 2024 1.013 elektriciteitsmeters en 2.004 aardgasmeters waarvoor geen voorafbetalingsfunctie kon worden geactiveerd.

Figuur 23 toont de evolutie van het aantal afnemers dat een ingebrekestelling kreeg van de distributienetbeheerder. In 2024 ontvingen **29.266** huishoudelijke afnemers minstens **één ingebrekestelling** van de distributienetbeheerder voor het niet betalen van hun **elektriciteitsfactuur**. 7,2% daarvan had recht op het sociaal tarief. De dalende trend van de laatste jaren zet zich door. In 2023 kregen 35.963 afnemers een ingebrekestelling. Ook het aantal **aardgasafnemers** dat een ingebrekestelling kreeg daalde van 29.607 in 2023 naar **27.054** in 2024. 9,5% daarvan had recht op sociaal tarief. In verhouding krijgen meer aardgasafnemers een ingebrekestelling. Dit komt door de verschillende aanpak bij wanbetaling naargelang het energietype. Voor elektriciteitsverbruik wordt meteen een digitale meter met voorafbetalingsfunctie geïnstalleerd en geactiveerd wanneer men wegens wanbetaling bij Fluvius terechtkomt.



Figuur 23: Evolutie van het aantal huishoudelijke afnemers dat minstens één ingebrekestelling kreeg van Fluvius in het betreffende jaar, voor elektriciteit en aardgas

3.6 Afbetalingsplannen en uitstaande schulden

Voor schulden voor verbruik bij de sociale leverancier tijdens de periode vóór 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 gaan als het noodkrediet is opgebruikt³⁹. Een afbetalingsplan wordt zo opgesteld dat de schuld op 3 jaar afgelost kan worden. Als het om een hoge schuld gaat en de Lokale Adviescommissie (LAC, zie 4.7) 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. Fluvius brengt de afnemer minstens 30 dagen voor de start van het afbetalingsplan schriftelijk op de hoogte over hoe de terugbetaling wordt geregeld.

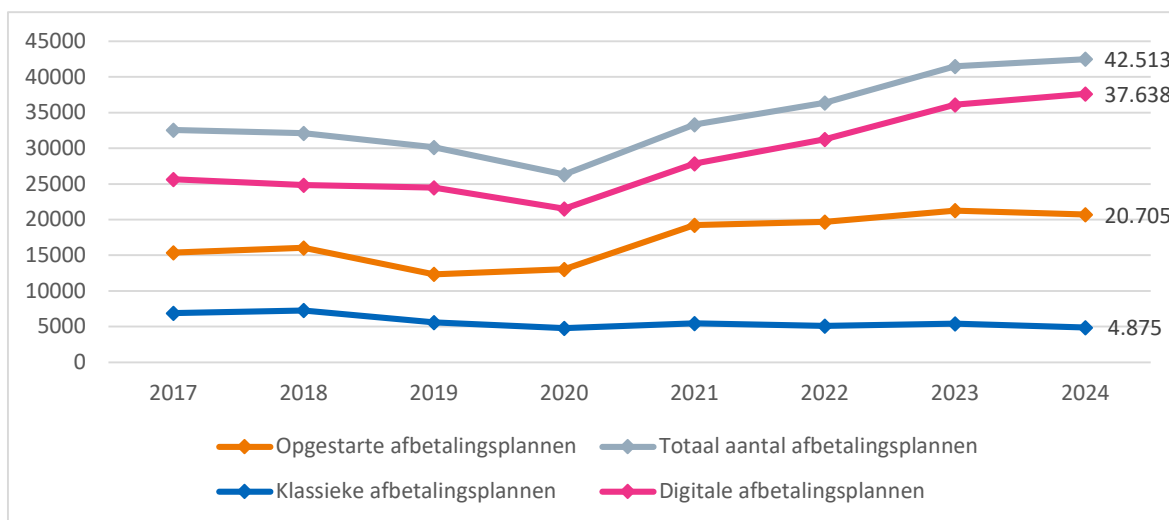
3.6.1 Opgestarte en lopende afbetalingsplannen

In 2024 liepen er in totaal **42.513 afbetalingsplannen** voor **elektriciteit**. In 2023 bedroeg het totale aantal lopende afbetalingsplannen 41.484. Dit aantal nam dus toe in 2024. Van de lopende afbetalingsplannen werden er **20.705 opgestart in 2024**. Dat ligt dan weer iets lager in vergelijking met 2023, toen 21.290 afbetalingsplannen werden opgestart. Aangezien afbetalingsplannen tot 3 jaar kunnen lopen, ligt de oorzaak van het toegenomen aantal lopende afbetalingsplannen voornamelijk in de stijging van het aantal opgestarte afbetalingsplannen in 2023 en 2022. We herinneren eraan dat de stijging in de jaren vóór 2023 een gevolg was 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 stijgingen in 2021 en 2022.

Het **grootste deel van de lopende afbetalingsplannen, namelijk 37.638 verloopt via een digitale meter met voorafbetalingsfunctie**. In 2023 waren dit er 36.088. In 2024 waren **4.875** van de afbetalingsplannen nog **klassieke afbetalingsplannen**. Dit is een lichte daling ten opzichte van 2023 toen er 5.396 klassieke afbetalingsplannen liepen. Deze klassieke afbetalingsplannen

³⁹ 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. In 2024 bedroeg dit noodkrediet €85.

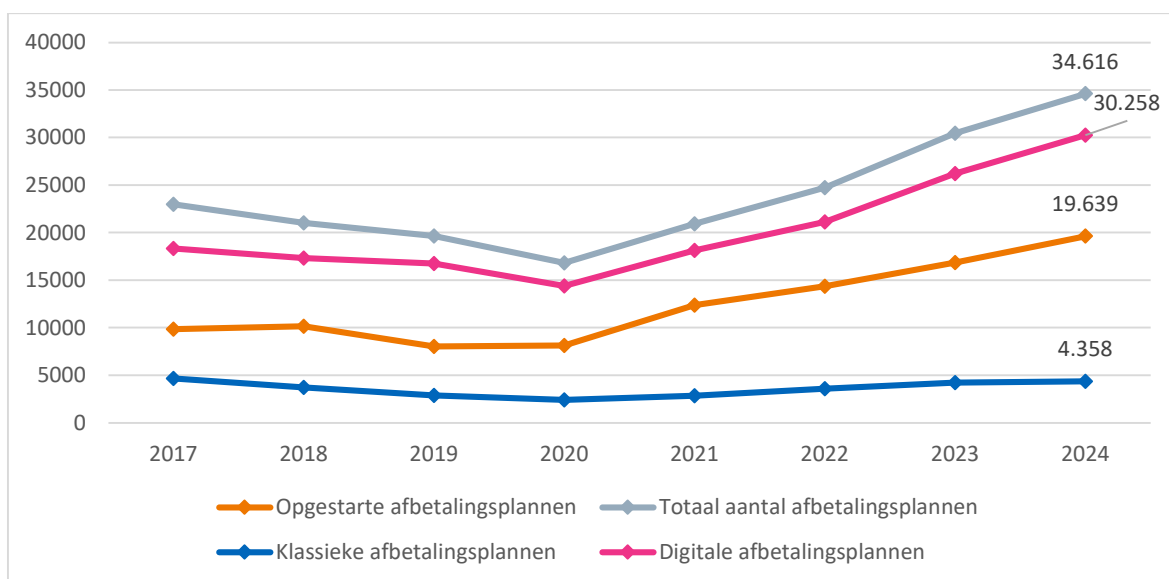
worden normaal gezien enkel nog in uitzonderlijke situaties opgestart, bijvoorbeeld voor klanten die onterecht vertrokken bij de distributienetbeheerder en toch nog beperkte schulden bleken te hebben⁴⁰, voor klanten waar geen digitale meter kon worden geïnstalleerd, voor klanten waar geen voorafbetalingsfunctie kon worden geactiveerd of op uitdrukkelijk verzoek van de klant of het OCMW. Er wordt dan nog met klassieke facturen in het kader van het afbetalingsplan gewerkt.



Figuur 24: Evolutie van het aantal afbetalingsplannen bij Fluvius (elektriciteit)

Net als bij elektriciteit toont figuur 25 een stijging van het aantal lopende en het aantal opgestarte betaalplannen voor **aardgas** in 2024 ten opzichte van het voorgaande jaar. Concreet werd **in 2024** voor **34.616 afbetalingsplannen** een aflossing gedaan bij de distributienetbeheerder, waarvan **30.258 via een digitale meter**. Dat hier het aantal opgestarte afbetalingsplannen wel nog toeneemt is 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.

⁴⁰ Als de schulden meer dan €500 per energietype bedragen zal de netbeheerder de overstap naar de commerciële leverancier annuleren. Als de schuld minder dan €500 bedraagt wordt de overstap niet geannuleerd maar wel nog een afbetalingsplan met de vertrokken klant afgesloten.



Figuur 2525: Evolutie van het aantal afbetalingsplannen bij Fluvius (aardgas)

3.6.2 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 20.705 opgestarte afbetalingsplannen in 2024. Gemiddeld moest een huishoudelijke afnemer maandelijks €38 afbetalen. Dat is minder dan vorig jaar. Voor beschermde afnemers bedroeg het gemiddeld maandelijks afbetalingsbedrag €35 en voor niet-beschermde afnemers €39. De gemiddelde uitstaande schuld was voor beschermde afnemers €988. Voor niet-beschermde afnemers bedroeg deze €946. **Vergeleken met de gemiddelde uitstaande schuld in 2023 is de uitstaande schuld in 2024 gedaald met 7,42%**⁴¹. Als we het gemiddelde voor 2024 vergelijken met dat van de voorgaande jaren stellen we vast dat dit heel wat lager is. Dat was in 2023 ook al het geval, ondanks de fel gestegen energieprijzen. Dit wijst erop dat de wijziging van de regelgeving die vanaf 1 juli 2022 in werking trad in haar opzet slaagt om verdere opbouw van schulden tegen te gaan.

	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal opgestarte afbetalingsplannen	13.024	19.248	19.689	21.290	20.705
Gemiddelde uitstaande schuld	€1.051	€1.098	€977	€1.024	€948
Gemiddeld maandelijks afbetalingsbedrag	€45	€45	€42	€42	€38

Tabel 4: Afbetalingsplannen elektriciteit bij Fluvius

Tabel 5 toont de cijfers voor **aardgas**. Vergeleken met 2023 zien we een meer uitgesproken **daling van de uitstaande schuld met 24,74%**. In 2023 was de uitstaande schuld nog zeer sterk gestegen. Dit was voornamelijk het gevolg van de hoge energieprijzen. De uitstaande schuld voor aardgasverbruik belandde in 2024 op het laagste niveau van de afgelopen jaren. Dit toont aan dat het verkorten van de termijn om na een ingebrekestelling de voorafbetalingsfunctie te activeren eveneens tot een beperking van de uitstaande schuld leidt. Het gemiddelde maandelijks afbetalingsbedrag voor een afbetalingsplan voor aardgas was in 2024 €34. In 2023 bedroeg dit

⁴¹ Hierbij moet er ook rekening worden gehouden met enkele heel hoge bedragen aan uitstaande schulden van €10.000 en meer. Indien deze buiten beschouwing zouden worden gelaten zou de daling nog meer uitgesproken zijn.

€42. Voor beschermde afnemers bedroeg het gemiddelde afbetalingsbedrag €30 en voor niet-beschermde afnemers was dat €35.

	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal opgestarte afbetalingsplannen	8.144	12.368	14.348	16.875	19.639
Gemiddelde uitstaande schuld	€777	€775	€781	€958	€721
Gemiddeld maandelijks afbetalingsbedrag	€40	€35	€39	€42	€34

Tabel 5: Afbetalingsplannen aardgas bij Fluvius

Als we veronderstellen dat een gezin zowel voor aardgas als voor elektriciteit een afbetalingsplan heeft lopen, betaalt het **gemiddeld €72 per maand** aan de distributienetbeheerder om de uitstaande schuld af te betalen. Beschermde gezinnen betalen gemiddeld €65 per maand en niet-beschermde gezinnen €74. Vergeleken met wat een afnemer gemiddeld moet afbetalen als hij een afbetalingsplan heeft gesloten met een commerciële leverancier is dit (zeer) laag. Voor beschermde afnemers in de commerciële markt was dit gemiddeld €105 per maand. Voor niet-beschermde afnemers bedraagt dit €144. 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 €170 voor beschermde klanten of €218 voor niet-beschermde klanten, naast de maandelijkse energiekost die moet betaald worden.

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 nooddiediet. 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 €855 en voor aardgas €641. Dit verschil wijst erop dat verdere schuldopbouw kan worden vermeden van zodra de voorafbetalingsfunctie in de digitale meter kan worden geactiveerd.

3.6.3 Niet-nageleefde afbetalingsplannen

Net als in de commerciële markt rapporteert Fluvius ook over het aantal klassieke afbetalingsplannen waarvan de klanten in 2024 minstens één afbetaling niet (tijdig) voldeden. Voor de afbetalingsplannen geprogrammeerd in de digitale meter met voorafbetalingsfunctie kan dit niet worden gerapporteerd omdat het betalingsbedrag automatisch afgelost wordt, zelfs wanneer de klant geen krediet meer heeft (waardoor het krediet negatief wordt). Bij 3.516 van de

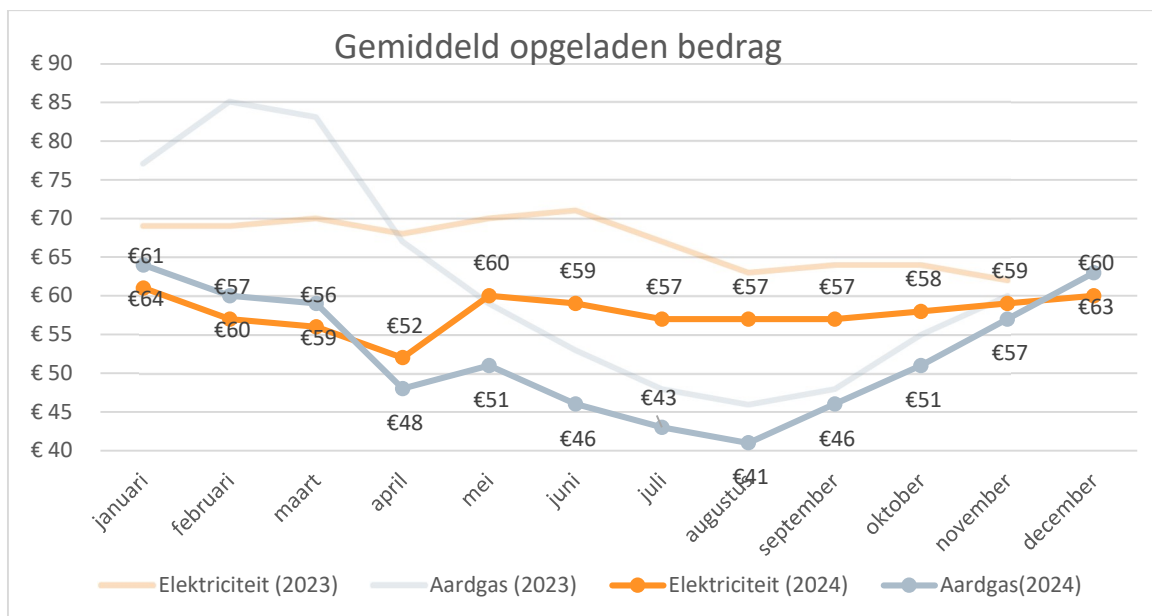
huishoudelijke afnemers werd ten minste één aflossing voor een (klassiek) afbetalingsplan voor elektriciteit gemist in 2024. Voor aardgas ligt dat aantal op 3.195. **Voor beide energietypes werd iets meer dan 7 op de 10 afbetalingsplannen dus niet nageleefd.** Dat percentage niet-nageleefde afbetalingsplannen is opmerkelijk hoger dan in de commerciële markt. Het feit dat deze afbetalingsplannen vaak bovenop een commerciële schuldenproblematiek komen, kan de lage succesratio verklaren. Vaak gaat het om afbetalingsplannen van afnemers die op het moment van het starten van het afbetalingsplan geen klant meer zijn bij Fluvius, waardoor de drempel om niet te betalen lager ligt. Dit kan de lagere succesratio verder verklaren.

3.7 Digitale meters met geactiveerde voorafbetalingsfunctie

In dit deel gaan we dieper in op het systeem waarbij de afnemer zijn verbruik vooraf betaalt. Onder 3.2 haalden we aan dat op 31 december 2024 84,9% van de klanten van de sociale leverancier elektriciteit afnam via de voorafbetalingsfunctie. Voor aardgas was dit voor 74,3% van de klanten het geval. Ten opzichte van 2023 nam het aantal digitale meters voor elektriciteit en aardgas in 2024 toe met resp. 15,1% en 17,2%. De digitale meter laat toe om een beter beeld te krijgen van het verbruiks- en betalingsgedrag van deze klanten. Met de aanpassing van het Energiebesluit met ingang van 1 juli 2022 kreeg Fluvius de opdracht om te rapporteren over de opladingen van de meters met voorafbetalingsfunctie.

3.7.1 Opladingen van de meter met voorafbetalingsfunctie

Figuur 26 toont de evolutie van het gemiddeld opgeladen bedrag opgesplitst per energietype. De gemiddelde bedragen die voor elektriciteit en aardgas in 2024 werden opgeladen waren respectievelijk 20,3% en 16,3% lager dan in 2023. Voor elektriciteitsverbruik laadde een klant bij de sociale leverancier in 2024 gemiddeld €680 op. In 2023 was dit nog €853. Het gemiddeld opgeladen bedrag voor aardgasverbruik daalde van €780 in 2023 naar €653 in 2024.



Figuur 26: Gemiddeld opgeladen bedrag meter met voorafbetalingsfunctie

Op 31 december 2024 hadden **27.734** van de **meters met voorafbetalingsfunctie** voor **elektriciteit** en **18.757** van de **meters met voorafbetalingsfunctie** voor **aardgas geen openstaande schuld meer**. Deze aandelen stegen resp. met 21,38% en 13,87% ten opzichte van 2023. Daarnaast waren er eind 2024 3.558 afnemers van elektriciteit en 5.569 afnemers van aardgas met een klassieke meter die evenmin nog openstaande schulden tegenover de netbeheerder als sociale leverancier hadden. Dat betekent dat eind 2024 ongeveer **4 op 10 klanten van de sociale leverancier hadden kunnen terugkeren naar een commerciële leverancier**. Dit wijst erop dat een substantieel deel van de klantenportefeuille van Fluvius als sociale leverancier eigenlijk op de commerciële markt een contract zou kunnen afsluiten. De mededeling die Fluvius elk half jaar moet doen aan klanten die al meer dan een maand geen schulden meer hebben lijkt niet voldoende afnemers ertoe te brengen om terug te keren naar de commerciële markt⁴². Ongeveer driekwart van deze groep schuldenvrije afnemers betaalt het standaardtarief. Dit standaardtarief werd besproken in sectie 1.3.1 en lijkt als financiële prikkel onvoldoende om de terugkeer naar de commerciële markt te bespoedigen.

3.7.2 Noodkrediet

Als de voorafbetalingsfunctie in de digitale meter wordt geactiveerd, moet de afnemer krediet opladen vooraleer hij elektriciteit en/of gas kan verbruiken. Als een klant bij de sociale leverancier de digitale meter niet oplaadt, kan deze in principe nog voor €85 noodkrediet aan elektriciteit en aardgas verbruiken⁴³. Dit noodkrediet werd oorspronkelijk voorzien voor het geval een klant er

⁴² Artikel 5.6.3 van het Energiebesluit stelt: 'De elektriciteitsdistributienetbeheerder of de beheerder van het plaatselijk vervoernet van elektriciteit en de aardgasdistributienetbeheerder contacteren alle afnemers die zij beleveren en die gedurende één maand schuldenvrij zijn, en delen hun mee dat ze kunnen terugkeren naar een leverancier op de markt. Voor niet-beschermde afnemers vermeldt de mededeling bijkomend dat er op de markt contracten tegen voordeligere tarieven te vinden zijn dan het gereguleerde tarief van de distributienetbeheerder. Daarbij wordt voor diezelfde groep afnemers verwezen naar de online prijsvergelijking van de Vlaamse Nutsregulator. Voor beschermde afnemers vermeldt de mededeling bijkomend dat zij bij overstap naar een leverancier op de markt verder kunnen verbruiken aan het sociaal tarief zolang hun statuut ongewijzigd blijft. Deze mededelingen worden voor die afnemers die zonder onderbreking schuldenvrij zijn, om de zes maanden herhaald.'

⁴³ 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.

niet in zou slagen om tijdig een oplaadpunt te bereiken om krediet op te laden. Tegenwoordig kan een klant immers krediet ook zelf opladen via een smartphone-applicatie⁴⁴. Deze wordt in het merendeel van de opladingen gebruikt⁴⁵. Als de afnemer gebruik maakt van het noodkrediet moet hij dit wel terugbetalen. Zoals aangehaald onder 3.6 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.

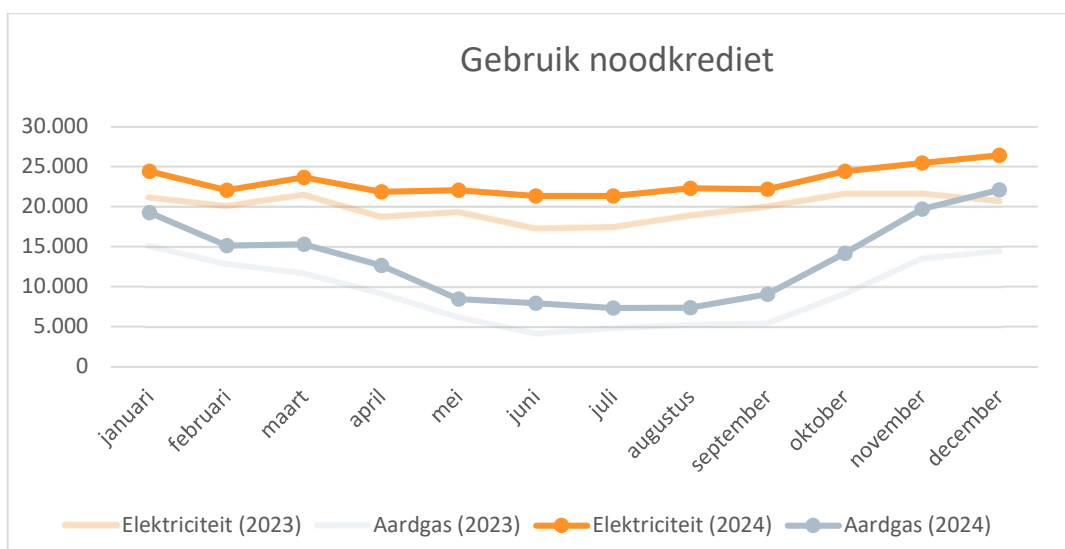
Een belangrijke indicator bij de cijfers over het gebruik van het noodkrediet is de gemiddelde tijdsspanne tussen de activering van de voorafbetalingsfunctie en de eerste oplading. **In 2024 duurde het gemiddeld 31 dagen na de activatie van de voorafbetalingsfunctie vooraleer een klant een eerste oplading voor elektriciteitsverbruik deed.** Bij aardgasafnemers was dit gemiddeld **32 dagen**. Sinds 2022 is deze termijn alleen maar langer geworden. In 2022 verstreken er gemiddeld 20 dagen tussen de activering van de voorafbetalingsfunctie en de eerste oplading voor elektriciteit en 24 dagen bij aardgas. In 2023 waren dit al resp. 29 en 32 dagen. Dit wijst erop dat heel wat klanten bij Fluvius pas na enige tijd krediet opladen wat de kans op het gebruik van het noodkrediet doet toenemen.

Figuur 27 geeft een overzicht van het aantal keer dat afnemers maandelijks gebruik maakten van het noodkrediet voor elektriciteit en aardgas in 2023 en 2024. **In 2024 vielen klanten van Fluvius 277.404 keer terug op het noodkrediet voor elektriciteit en 158.385 keer op het noodkrediet voor aardgas.** Voor elektriciteit gaat het om een stijging van 16% wat in lijn ligt met de toename van het aantal digitale meters met voorafbetalingsfunctie. Het gebruik van het noodkrediet voor aardgas nam met bijna 42% toe, wat heel wat meer is dan de toename van het aantal digitale aardgasmeters met voorafbetalingsfunctie. Dit wijst erop dat betalingsmoeilijkheden zich in 2024 voornamelijk manifesteerden in de cijfers over aardgasverbruik. Bij de vergelijking tussen 2023 en 2024 moet voor de maanden januari, februari en maart rekening worden gehouden met het basispakket energie dat de federale regering toekende in de eerste drie maanden van 2023 n.a.v. de energiecrisis⁴⁶. Voor aardgas bedroeg dit pakket €135 per maand en voor elektriciteit €61. Voor klanten van Fluvius als sociale leverancier werd dit basispakket toegekend door een oplading via de voorafbetalingsfunctie van de digitale meter wat in deze maanden een zekere invloed had op het gebruik van het noodkrediet.

⁴⁴ <https://prepaid.fluvius.be/mobiele-app>

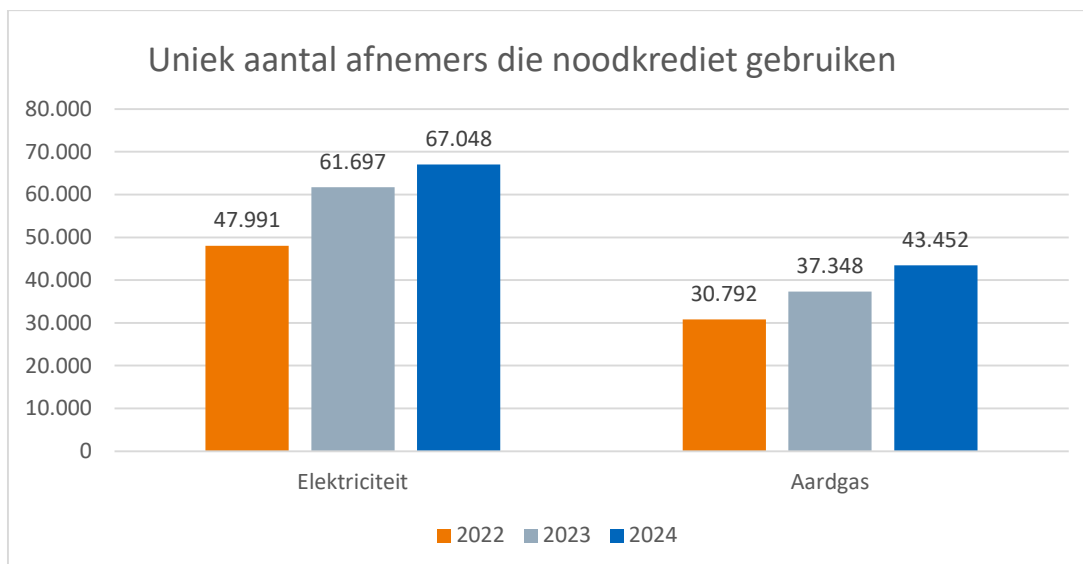
⁴⁵ 85% van de opladingen gebeurde via de webapplicatie

⁴⁶ 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 2021.



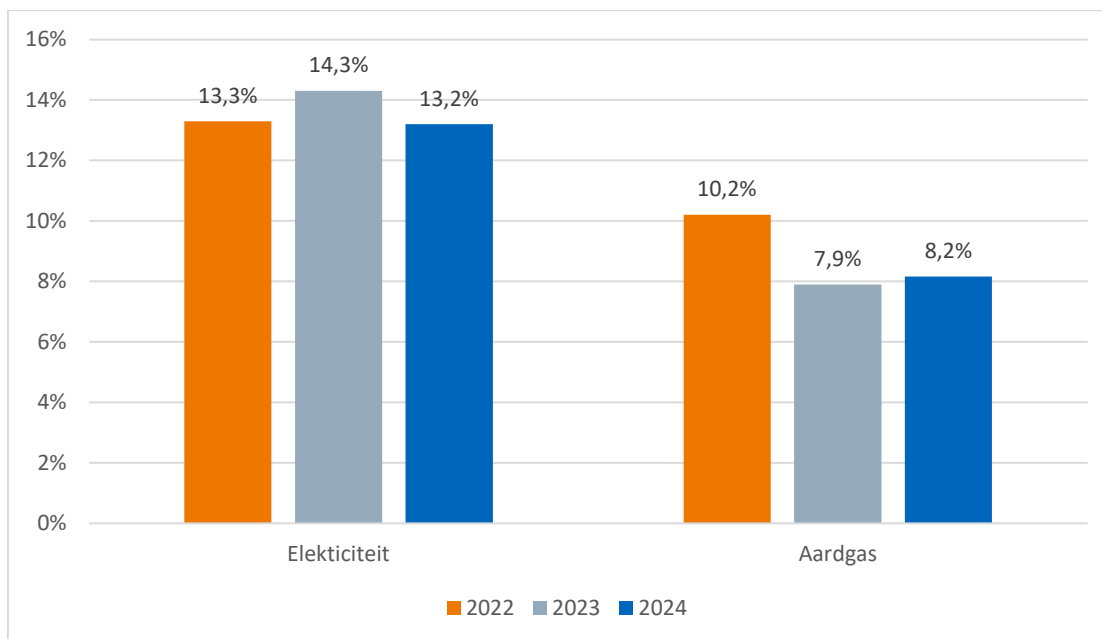
Figuur 27: Aantal keren dat gebruik wordt gemaakt van het noodkrediet (per maand)

Figuur 28 toont hoeveel unieke afnemers er sinds 2022 minstens één keer gebruik maakten van het noodkrediet. Het aantal klanten dat minstens één keer gebruik maakte van het noodkrediet voor elektriciteit neemt jaar na jaar toe, al zijn de stijgingen in 2024 minder uitgesproken dan in 2023. Voor elektriciteit groeide het aantal in 2024 met 8,7% tot 67.048. In 2023 bedroeg de groei nog 29%. Voor aardgas nam het aantal in 2024 met 16,3% toe tot 43.452 t.o.v. een stijging met 21,3% in 2023. Als we deze trends vergelijken met de toename van het aantal digitale meters stellen we vast dat er in 2024 in verhouding minder gebruik werd gemaakt van het noodkrediet. De groei van het gebruik van het noodkrediet voor aardgas volgt de groei van het aantal digitale meters. **Voor beide energietypes blijft het gebruik van het noodkrediet zeer hoog.** Met deze vaststelling moet rekening worden gehouden als het op termijn mogelijk zou worden gemaakt om ook bij een commerciële leverancier af te nemen door middel van de voorafbetalingsfunctie.



Figuur 28: Aantal unieke afnemers dat minstens één keer gebruik maakte van het noodkrediet

Sinds 2022 wordt ook gerapporteerd over het aantal afnemers dat via het noodkrediet verbruikte zonder zelf enige oplading te doen. Voor elektriciteit waren er in 2024 **9.186 afnemers waarvoor werd overgeschakeld naar de minimale levering elektriciteit van 10 ampère** (zie verder onder 3.7.3) **vooraleer de afnemer zelf één oplading had gedaan**. 7.614 (of 83%) van deze afnemers hadden geen recht op sociaal tarief. Voor aardgas ligt dit totaal voor 2024 op 3.725. Daarvan hadden er 3.014 (of 80%) geen recht op sociaal tarief. Als aardgasgebruikers niet opladen sluiten ze zichzelf na het verbruik van het noodkrediet af. Als we deze totalen afzetten tegenover het aantal meters met geactiveerde voorafbetalingsfunctie op het einde van het jaar zien we een daling van dit aandeel bij elektriciteit ten opzichte van 2023 met ongeveer één procentpunt. Bij aardgas valt dan weer een lichte stijging met 0,3 procentpunten te noteren.



Figuur 29: Aandeel afnemers met digitale meter met voorafbetalingsfunctie dat geen enkele oplading deed

3.7.3 Minimale levering elektriciteit

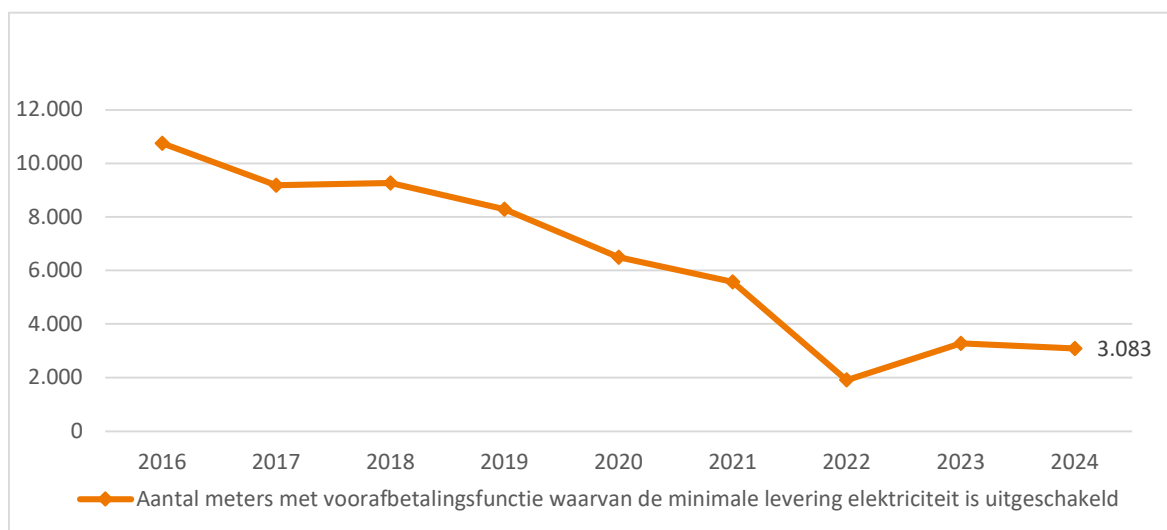
Wanneer ook het noodkrediet voor elektriciteit is opgebruikt, wordt de afnemer verder belevend aan beperkt vermogen (10 ampère). Fluvius zal de afnemer proberen te contacteren om tot een regeling van de betaling van het achterstallige bedrag te komen. Als er geen regeling kan worden getroffen of als 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. Van zodra de schulden van de afnemer minder dan €150 bedragen schakelt Fluvius de minimale levering automatisch weer in⁴⁷. Deze automatische inschakeling werd met de aanpassing van het Energiebesluit op 1 juli 2022 ingevoerd.

In totaal waren er op 31 december 2024 **3.083 meters met voorafbetalingsfunctie waarvan de minimale levering van elektriciteit was uitgeschakeld**. Dit zijn er bijna 200 minder dan eind 2023. Daarvan had ongeveer drie kwart geen recht op sociaal tarief. M.u.v. 2023 kende dit aantal de afgelopen jaren een dalende trend wat het gevolg was 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. Daarnaast speelt ook dat er bij de behandeling door de LAC tijdelijk lagere prioriteit werd gegeven aan dossiers over uitschakeling van de minimale levering⁴⁸. Als we vergelijken met de periode vóór 2022 zien we dat het totaal voor 2024 nog ver onder het totaal van die jaren blijft. Dit kan een gevolg zijn van de automatische inschakeling die

⁴⁷ Artikel 5.3.11 Energiebesluit

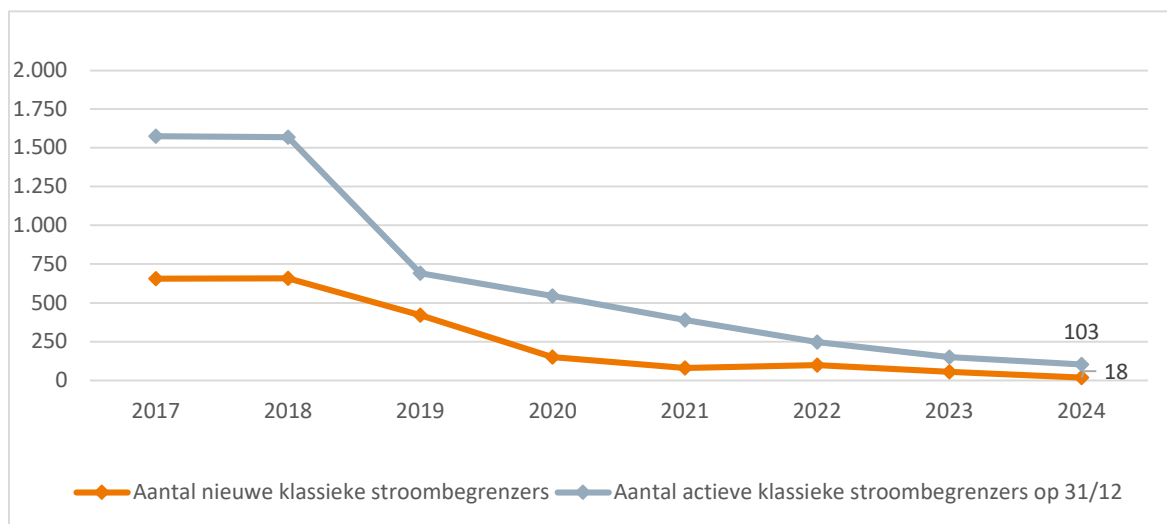
⁴⁸ Bij de behandeling van LAC-dossiers werd immers voorrang gegeven aan dossiers die gaan over eventuele afsluiting. Zo werden dossiers waar het risico op schuldopbouw het grootst was prioritair behandeld. Vanaf 2023 werden opnieuw meer dossiers over de stopzetting van de minimale levering door de LAC behandeld. Tussen 1 november 2022 tot en met 30 april 2023 mochten geen dossiers met het voorstel om de minimale levering uit te schakelen bij de LAC worden ingediend (cfr. 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)

met de wijziging van 1 juli 2022 werd ingevoerd. Sindsdien wordt de minimale levering elektriciteit automatisch terug ingeschakeld bij afnemers die minder dan €150 schulden hebben.



Figuur 30: 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 31: Evolutie van het aantal actieve klassieke stroombegrenzers op 31/12/xx

Figuur 31 geeft de evolutie weer van het aantal actieve klassieke stroombegrenzers op het einde van het desbetreffende jaar. In het Vlaams Energiearmoedeplan⁴⁹ werd de volledige uitfasering van de autonome stroombegrenzer tegen 1 januari 2025 vooropgesteld. De grafiek geeft de inspanningen van Fluvius in dat verband weer en illustreert dat deze technische oplossing minder en minder voorkomt.

⁴⁹ https://assets.vlaanderen.be/image/upload/v1669105223/Visienote_aan_de_Vlaamse_Regering_armoedeplan_po9avb.pdf

3.7.4 Minimale levering aardgas

In tegenstelling tot de meter voor elektriciteit beschikt de meter voor aardgas niet over een oplossing zoals een stroombegrenzer als het noodkrediet opgebruikt is. Het is immers onveilig en/of onmogelijk om aardgas aan een beperkt debiet aan te bieden. Het noodkrediet voor aardgas bedraagt €85⁵⁰.

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 laden. Dit als het OCMW van hun gemeente deelneemt aan de regeling van de minimale levering. 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 2023-2024 zien we een stijging van het aantal aanvragen voor minimumsteun met 7,5%.** De stijging valt wellicht toe te schrijven aan 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. In de winter van 2023-2024 waren dit er 264. Als we het aantal aanvragen afzetten tegen het aantal digitale aardgasmeters met geactiveerde voorafbetalingsfunctie dan zien we een daling met ongeveer 3 procentpunten ten opzichte van de winter van 2022-2023.

Minimale levering aardgas	Winter 2018-2019	Winter 2019-2020	Winter 2020-2021	Winter 2021-2022	Winter 2022 - 2023	Winter 2023-2024
Meters met geactiveerde voorafbetalingsfunctie aardgas op 1 januari	27.693	26.319	24.460	24.882	31.934	38.953
Aanvragen voor minimumsteun aardgas	5.753	5.315	5.498	6.083	8.097	8.701
% aardgasmeters voorafbetalingsfunctie	20,77%	20,19%	22,48%	24,45%	25,36%	22,34%
Graaddagen in winter	1.263	1.223	1.356	1.538	1.529	1.419

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 Fluvius 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.

⁵⁰ Dit 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.

Een gezin kreeg in de winter van 2023-2024 een **gemiddeld bedrag van €509** toegekend. Voor een beschermde afnemer bedroeg dit €373. Een niet-beschermde afnemer kon rekenen op gemiddeld €569 als tussenkomst. Deze bedragen zijn, in lijn met de evolutie van de energieprijzen, gedaald ten opzichte van vorige winterperiodes. Volgens de statistieken op onze website⁵¹ bedroeg de sociale maximumprijs voor een huishoudelijke afnemer die verwarmt met aardgas met een verbruik van 17.000 kWh op jaarbasis eind 2023 €883,16. Indien hij daarvan €373 recupereerde, was dat 42% van zijn jaarlijkse kosten. Voor een niet-beschermde huishoudelijke afnemer was de gemiddelde aardgasprijs op jaarbasis eind 2023 €1.330,99. De tussenkomst kwam dan ongeveer neer op 43% van zijn jaarfactuur. Deze tussenkomsten kunnen voor gezinnen in moeilijkheden een belangrijk verschil maken.

Sinds 31 oktober 2022 voorziet het Energiebesluit⁵² in een gelijkaardig systeem als de minimale levering van aardgas voor huishoudelijke afnemers die de woning verwarmen met elektriciteit. Zij kunnen aanspraak maken op een gelijkaardige tussenkomst in de kosten voor elektriciteitsverbruik. Als bij een afnemer een meter met voorafbetalingsfunctie voor elektriciteit is geïnstalleerd en wanneer deze is aangesloten op het elektriciteitsdistributienet met toepassing van het uitsluitend nachttarief kan die afnemer het OCMW ervan op de hoogte brengen dat hij onvoldoende middelen heeft 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 2023-2024 werden 388 aanvragen voor dergelijke tussenkomst behandeld door 125 OCMW's. Dit zijn er minder dan vorige winterperiode. Toen waren het er nog 457. De gemiddelde tussenkomst bedroeg €935. Voor niet-beschermde afnemers was het gemiddeld bedrag dat werd opgeladen €960. Een beschermde afnemer kon rekenen op een gemiddelde tussenkomst van €883.

3.7.5 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. Fluvius verwittigt het OCMW als er een risico op zelfafsluiting dreigt. Ze melden alle gezinnen die cumulatief:

- niet langer gebruik konden maken van de minimale levering elektriciteit of een meter met voorafbetalingsfunctie voor aardgas hadden;
- en die in de periode van november t.e.m. maart 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 Fluvius om binnen 10 kalenderdagen op te laden of contact op te nemen⁵³.

In die situatie is er een groot risico op zelfafsluiting. In 2024 waren er voor elektriciteit 1.684 gezinnen waarvoor de distributienetbeheerder dergelijke melding bij het OCMW deed. Dit is een significante stijging in vergelijking met 2023 toen er voor 548 gezinnen dergelijke melding werd

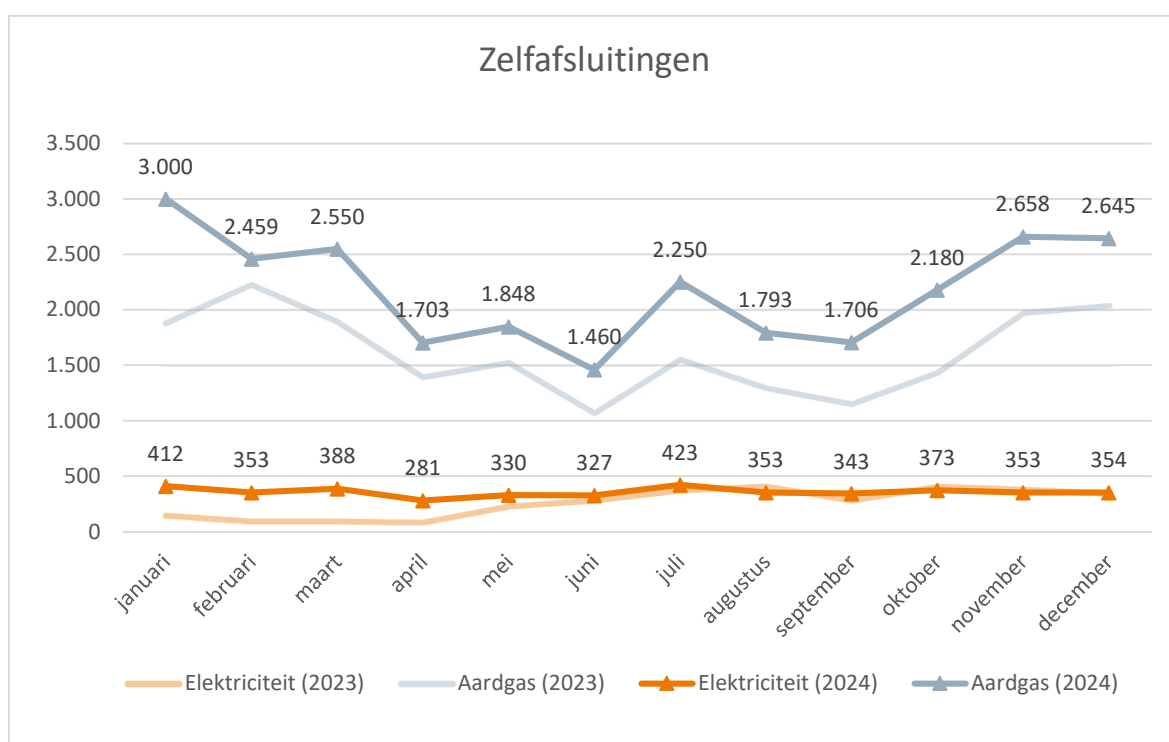
⁵¹ https://dashboard.vreg.be/report/DMR_Prijzen_gas.html

⁵² Artikel 5.3.6/1 e.v van het Energiebesluit

⁵³ 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.

gedaan. Voor aardgas zien we een gelijkaardige stijging. In 2024 werden 8.690 gezinnen gerapporteerd aan het OCMW omdat ze voor een periode van 30 kalenderdagen niet hadden opgeladen. Ondanks deze stijgingen liggen deze aantallen nog ver onder de aantallen van 2022 en de jaren daarvoor. Dit kan worden verklaard door de uitrol van de digitale meter. Fluvius heeft door de digitale meter een meer accuraat beeld 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.

Door de digitale meter kan Fluvius steeds vollediger 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 aardgasnet⁵⁴. Zelfafsluiting bij elektriciteit is enkel mogelijk als de LAC de minimale levering (tegen 10A) heeft stopgezet. Deze aantallen worden maandelijks toegevoegd op het [dashboard](#) op de webpagina⁵⁵. Figuur 32 toont een vergelijking van de resultaten tussen 2023 en 2024.



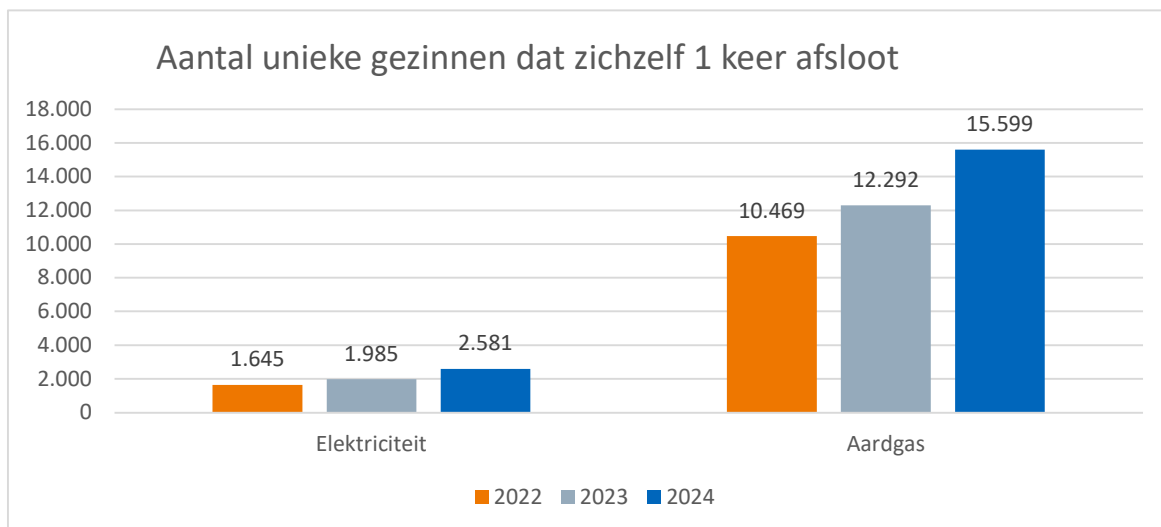
Figuur 32: Vergelijking van het aantal zelfafsluitingen voor elektriciteit per maand in 2023 en 2024

We zien een toename van het totale aantal zelfafsluitingen bij beide energietypes. Voor elektriciteit steeg het aantal zelfafsluitingen met 39% en voor aardgas met 35% ten opzichte van 2023. Bij deze percentages maken we de kanttekening dat in absolute aantallen het aantal zelfafsluitingen voor elektriciteit beperkt is in vergelijking met de zelfafsluitingen voor aardgas. Vergeleken met 2023 lijkt het aantal zelfafsluitingen van elektriciteit vooral tijdens de eerste maanden van 2024 te zijn toegenomen. Dit is wellicht nog een gevolg van het basispakket energie dat in de eerste maanden van 2023 werd toegekend waardoor heel wat minder afnemers zichzelf afsloten.

⁵⁴ Als een afnemer op dag x geen verbruiskrediet (noodkrediet of opgeladen krediet) ter beschikking heeft en op dag x+2 nog steeds 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.

⁵⁵ https://dashboard.vreg.be/report/DMR_SODV%20DNB.html

Als we kijken naar het aantal gezinnen dat zich in 2024 minstens één keer heeft afgesloten zien we dat ook die aantallen stijgen ten opzichte van 2023. **Voor elektriciteit gaat het om 2.581 gezinnen (+30%), voor aardgas om 15.599 gezinnen (+27%).** Daarvan hadden resp. 76% en 82% geen recht op de sociale maximumprijs.



Figuur 33: aantal unieke gezinnen dat zichzelf één keer afsloot

Deze stijgingen kunnen deels worden toegeschreven aan de verdere uitrol van de digitale meter waardoor voor steeds meer afnemers in beeld kan worden gebracht of ze zichzelf afsluiten. De toename van het aantal zelfafsluitingen is evenwel groter dan het de groei van het aantal digitale meters met voorafbetalingsfunctie. Zoals aangehaald is de stijging t.o.v. 2023 wellicht een gevolg van het basispakket. Tot slot kan de toename ook worden verklaard doordat meer afnemers moeilijkheden ondervonden om het verbruik te betalen.

Net zoals in 2023 is het aantal zelfafsluitingen bij verbruikers van aardgas hoger dan het aantal zelfafsluitingen bij verbruikers van elektriciteit. Dit is grotendeels te wijten aan het gegeven dat het verbruik van aardgas sterk seizoensgebonden is. In de zomerperiode is de behoefte aan aardgas minder groot en zal een afnemer met beperkte middelen er sneller voor kiezen om geen opladingen voor aardgasverbruik te doen. In de winter zijn er meer zelfafsluitingen van mensen die niet voldoende financiële middelen hebben om tijdig te blijven opladen. De kost voor aardgasverbruik in de winterperiode is immers veel groter.

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.

3.8 De Lokale Adviescommissie

Als Fluvius een residentiële verbruiker bij de sociale leverancier wil afsluiten, moet hij in alle gevallen eerst advies vragen aan de Lokale Adviescommissie (LAC) van de gemeente. In die commissie zitten medewerkers van het OCMW, Fluvius en eventueel de schuldbemiddelaar van de verbruiker.

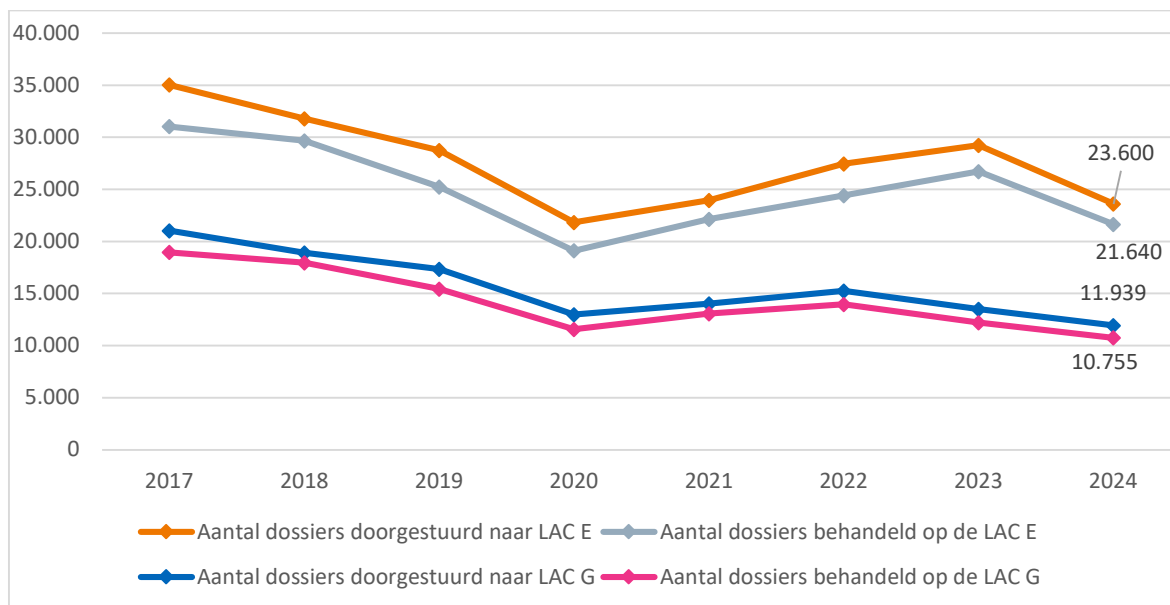
Het OCMW onderzoekt eerst de situatie van de verbruiker. De LAC bespreekt het dossier op een vergadering. Ook de verbruiker wordt uitgenodigd op de vergadering om toelichting te geven.

Uit de statistieken over de LAC-werking blijkt duidelijk de impact van de SODV-wijziging die vanaf 1 juli 2022 in werking trad.

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

In 2024 werden voor elektriciteit in totaal **23.600 dossiers doorgestuurd** naar de LAC en **21.640 dossiers behandeld** door de LAC. Dit is een daling met ongeveer 19% ten opzichte van vorig jaar. Toen waren dit er respectievelijk 29.233 en 26.717. **Voor aardgas waren dit er in 2024 respectievelijk 11.939 en 10.755** wat een daling inhoudt van ongeveer 12% ten opzichte van 2023.

Het aantal LAC-dossiers daalt vooral omdat er steeds minder dossiers zijn n.a.v. de weigering van een afnemer om toegang te verlenen voor de plaatsing van de digitale meter. De digitale meter is al verregaand uitgerold. Voor aardgas waren er hierdoor zelfs minder dossiers dan het historisch lage aantal van 2020. Dat was toen te wijten aan de coronapandemie waardoor heel wat minder LAC-zittingen konden doorgaan. De daling heeft deels ook te maken met de veranderde aanpak van de LAC. Vroeger werd er voor verschillende situaties een apart dossier opgesteld. 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.

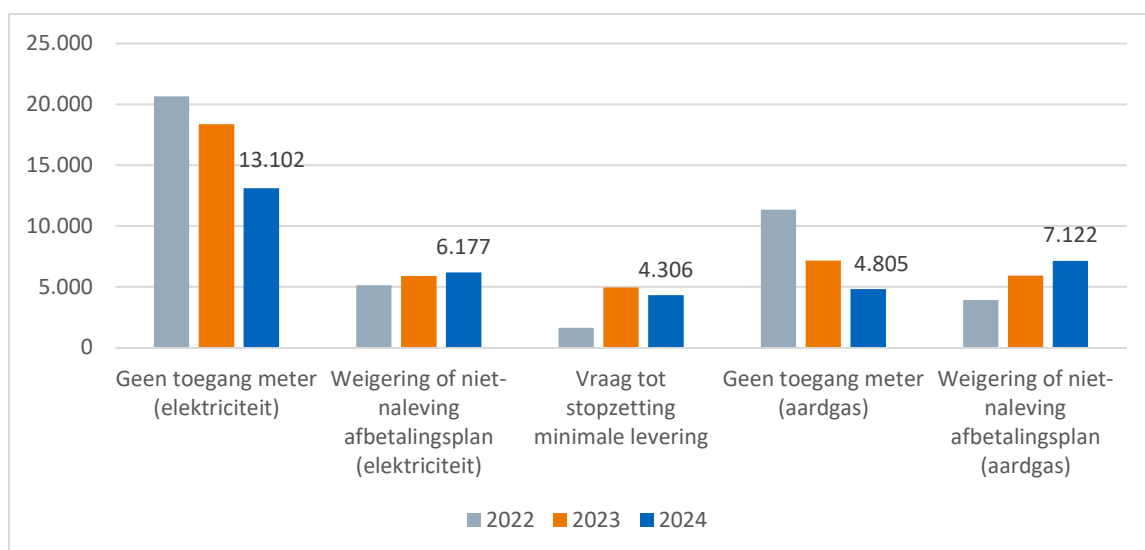


Figuur 34: Evolutie van het aantal doorgestuurde dossiers naar de LAC en het aantal behandelde dossiers door de LAC

Figuur 35 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. In absolute cijfers

blijft de weigering om toegang tot de meter te verlenen met **13.102 dossiers de belangrijkste reden voor het verzoek tot afsluiting van elektriciteit, al neemt het aantal wel af in vergelijking met 2023**. Het aandeel van dit type dossiers voor elektriciteit daalde van 75% in 2022 naar 64% in 2023 tot 56% in 2024. Voor aardgas is het niet-naleven van een afbetalingsplan voor het eerst de belangrijkste reden om het dossier naar de LAC door te sturen. In 2024 was dit voor 7.122 dossiers of 60% van het totale aantal aardgasdossiers het geval. Dat aandeel bedroeg in 2023 nog 44% en 25% in 2022. De stijging van het aandeel van dit type dossiers is vooral een gevolg van de keuze om voor aardgas niet meteen de voorafbetalingsfunctie te activeren. Dat vergroot de kans op wanbetaling en niet-naleving van afbetalingsplannen. De stijging van het aandeel kan ook deels worden verklaard door de keuze om de communicatie van 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 schuldopbouw voor aardgas navenant groter wordt dan voor elektriciteit.

Het aantal dossiers waarmee wordt verzocht om de minimale levering elektriciteit stop te zetten daalde licht in vergelijking met 2023 tot 4.306. Dit werd al besproken in sectie 3.7.3.



Figuur 35: Overzicht dossiers doorgestuurd naar de LAC

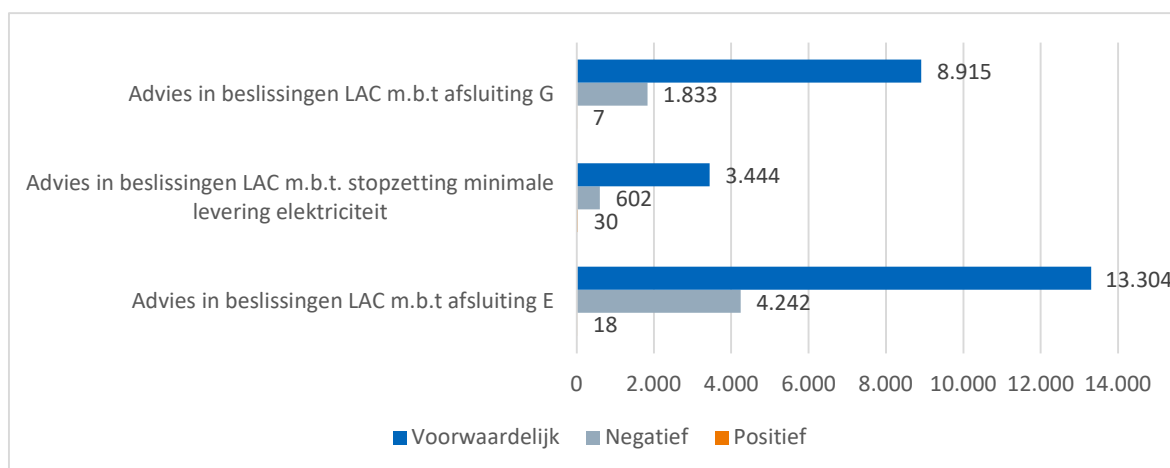
Net als het aantal behandelde dossiers is ook het **aantal zittingen** voor elektriciteit licht gedaald, van 1.339 in 2023 naar **1.299 in 2024**. Voor aardgas daalde dit ook licht van 1.306 naar 1.260. Gemiddeld worden er 16,7 dossiers behandeld per zitting. Dat aantal is opvallend minder dan de voorbije jaren. Sommige OCMW's organiseren structureel LAC-zittingen, ongeacht de hoeveelheid dossiers die moeten behandeld worden. Door het dalend aantal te behandelen dossiers daalt ook het gemiddeld aantal behandelde dossiers per LAC-zitting.

3.8.2 Beslissingen door de LAC

Fluvius zet 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 36 toont de aard van de adviezen die de LAC formuleerde op vragen tot afsluiting of uitschakeling van de minimale levering elektriciteit vanwege de distributienetbeheerders. Net zoals de afgelopen jaar is het grootste deel van deze beslissingen voorwaardelijk. Dit illustreert 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 stopzetten van de minimale levering elektriciteit. Zowel OCMW als Fluvius zien deze ingreep als minder drastisch dan afsluiting. De klant heeft dan wel geen minimale levering van elektriciteit meer, hij kan, net als bij aardgas, nog altijd verbruiken zolang hij oplaadt. Zoals al besproken in sectie 3.7.5 bestaat hier wel het gevaar op zelfafsluiting.



Figuur 36: Adviezen in beslissingen LAC met betrekking tot afsluiting (elektriciteit en aardgas) of uitschakeling stroombegrenzer (elektriciteit)

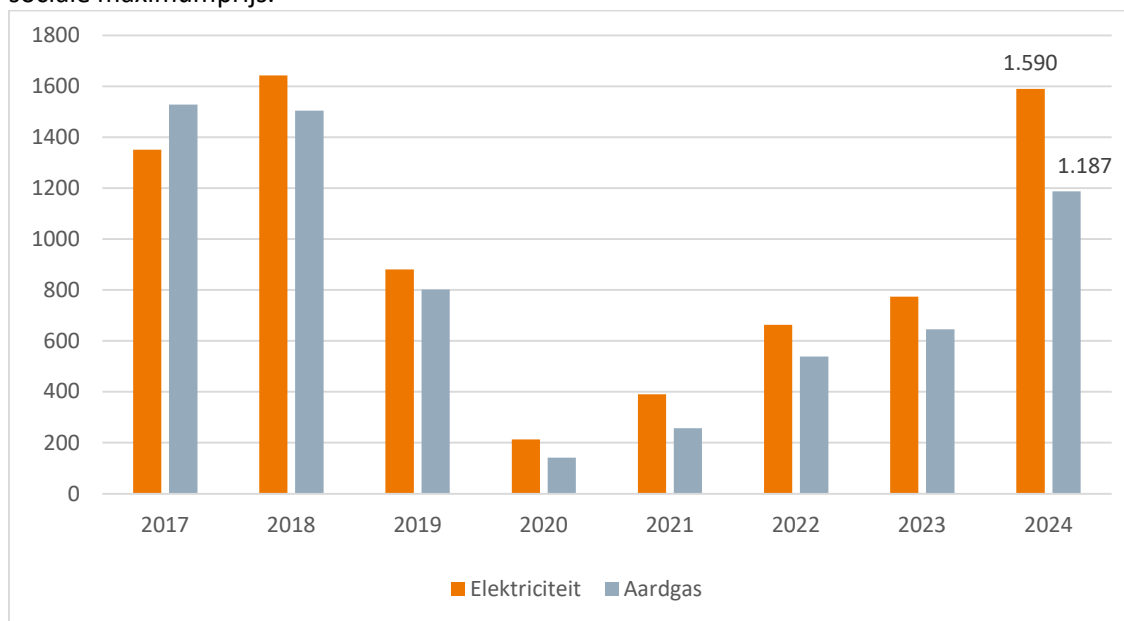
3.9 Afsluitingen

Ten slotte rapporteren de distributienetbeheerders ook een heel aantal statistieken over afsluitingen. Een belangrijke kanttekening is dat de cijfers van het aantal afgesloten toegangspunten 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 afsluiten. 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.

We focussen in dit rapport op het aantal afsluitingen na positief LAC-advies, die veelal verband houden met een betalingsproblematiek.

Figuur 37 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 2024 1.590 toegangspunten elektriciteit afgesloten na positief LAC-

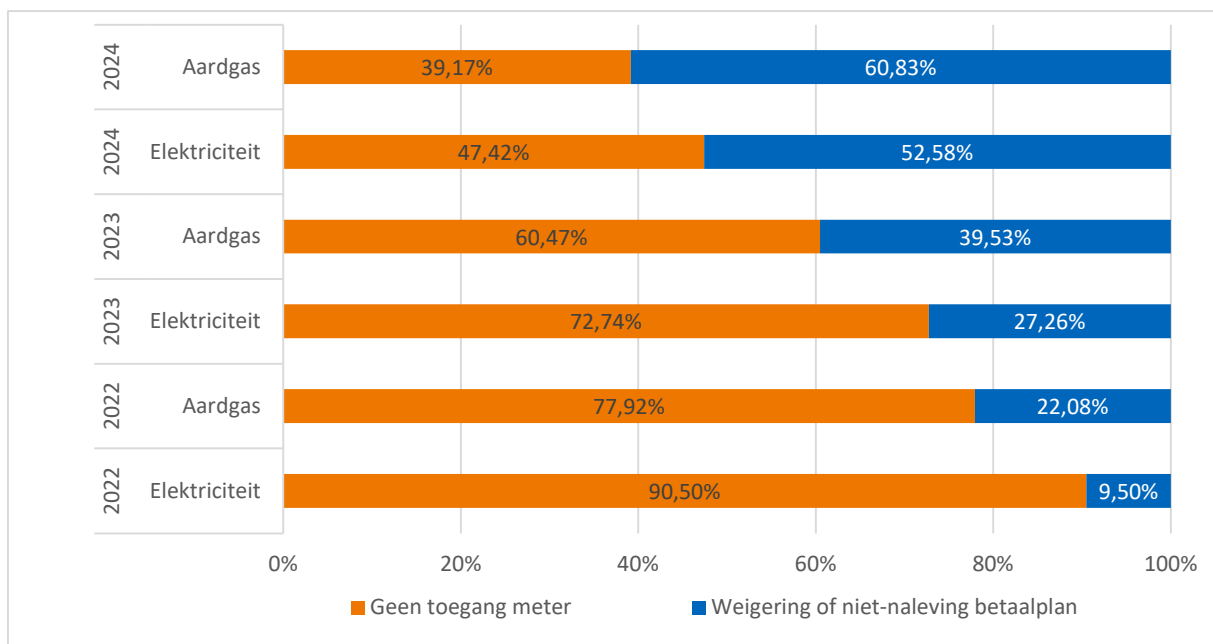
advies. Voor aardgas waren dat er **1.187**. Ten opzicht van vorig jaar gaat het voor beide energietypes om ongeveer een **verdubbeling**. Deze wordt quasi volledig veroorzaakt door de toename van het aantal afsluitingen via een oplaadblokkade wat we hieronder verder bespreken. Ongeveer 9 van de 10 afsluitingen in 2024 gebeurde bij gezinnen die geen recht hadden op de sociale maximumprijs.



Figuur 37: Evolutie van het aantal afsluitingen na positief LAC-advies voor elektriciteit en aardgas

Figuur 38 geeft de verschuiving van de verdeling van de verschillende redenen om tot afsluiting over te gaan. In 2022 en 2023 was geen toegang voor de installatie van de digitale meter de belangrijkste reden om tot afsluiting over te gaan, zowel voor elektriciteit als aardgas. In 2024 bedragen deze aandelen voor elektriciteit en aardgas nog respectievelijk 47,42% en 39,17%. Omdat er meer en meer digitale meters zijn geïnstalleerd, neemt dit aandeel verder af. Wanneer er al een digitale meter geïnstalleerd is bij de klant hoeft de techniek van Fluvius immers niet langer langs te gaan om de voorafbetalingsfunctie te activeren. De voorafbetalingsfunctiefunctie kan immers vanop afstand geactiveerd worden.

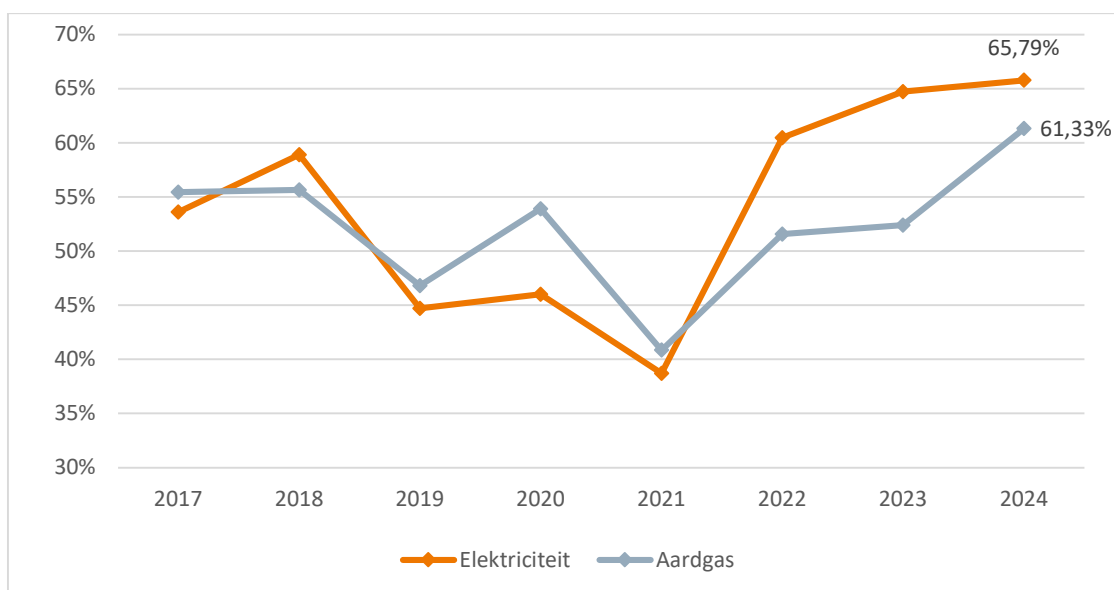
De weigering of het niet-naleven van een betaalplan als reden voor afsluiting wint steeds meer aan belang en verklaart grotendeels de toename van het aantal afsluitingen in 2024. Veelal gaat het over afsluitingen van klanten die systematisch te weinig krediet opladen om het verbruik te betalen en zo 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 2024 werden zo 826 elektriciteitsmeters en 717 aardgasmeters afgesloten door middel van een betaalblokkade. Voor elektriciteit werd in 52,6% van de gevallen om deze reden afgesloten. Bij aardgas is dat 60,8%. Het grotere aandeel van dossiers naar aanleiding van wanbetaling bij aardgas heeft twee oorzaken. De keuze om de voorafbetalingsfunctie voor aardgas niet meteen te activeren vergroot het risico op schuldopbouw en wanbetaling. Daarnaast verloopt de communicatie van de digitale aardgasmeter via de elektriciteitsmeter wat soms tot technische problemen leidt en zo ook de kans op verdere schuldopbouw vergroot.



Figuur 38: Verdeling redenen afsluiting na LAC-advies voor elektriciteit en aardgas

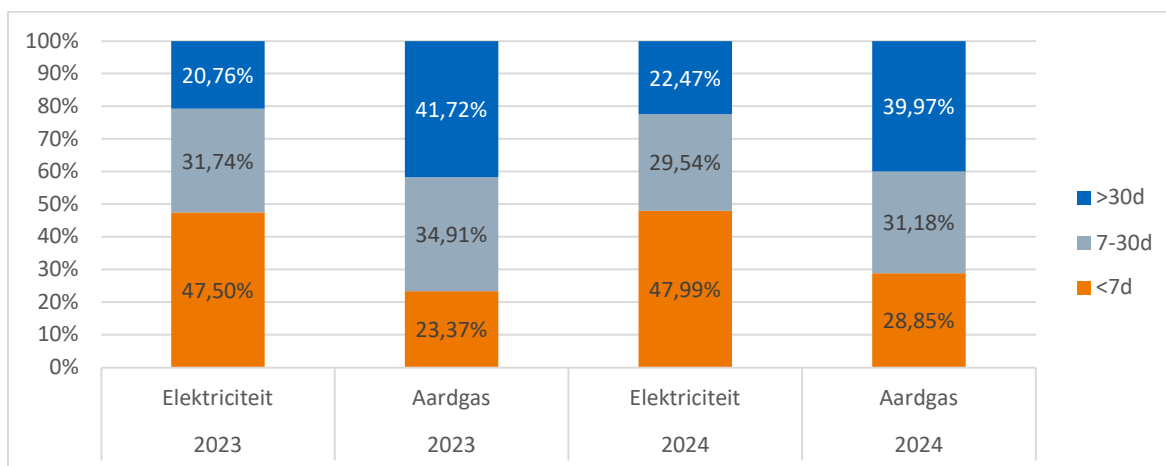
De stijging van het aantal afsluitingen moet naast de evolutie van het aantal heraansluitingen worden gelegd. De evolutie van het aantal heraansluitingen is vaak gelijkaardig aan de evolutie van het aantal afsluitingen. In 2024 werden voor elektriciteit 1.046 huishoudens voor elektriciteit en 728 huishoudens voor aardgas opnieuw aangesloten op naam van dezelfde klant, nadat ze eerder na een LAC-beslissing werden afgesloten. Dat is eveneens meer dan een verdubbeling ten opzichte van 2023. Bij de heraansluitingen maken we de kanttekening dat veel gezinnen die afgesloten worden vaak (noodgedwongen) verhuizen. 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.

Figuur 39 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. Het merendeel 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 39: 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 40 toont de evolutie van de termijn waarbinnen afgesloten gezinnen terug werden aangesloten op het distributienet, zowel voor elektriciteit als voor aardgas. De heraansluiting voor aardgas verloopt stevast iets stroever dan voor elektriciteit. Het grootste deel (47,99%) van de gezinnen die afgesloten werden van elektriciteit werd binnen de 7 dagen terug aangesloten. De heraansluiting van aardgas gebeurt in 28,85% van de gevallen binnen de 7 dagen. Voor elektriciteit werd 22,47% pas na 30 dagen terug aangesloten, bij aardgas was dat 39,97%.



Figuur 40: Termijn waarbinnen gezinnen die afgesloten waren na LAC-beslissing terug werden aangesloten voor elektriciteit en aardgas

4 Conclusies

De sociale statistieken die in dit rapport aan bod komen, geven een indicatie van de mate waarin Vlaamse huishoudens in 2024 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)⁵⁶. De sociale statistieken tonen een aantal facetten van deze vormen van energiearmoede.

Na de ongeziene prijsstijgingen in de zomer van 2022 kenden de energieprijzen een neerwaartse trend. In 2023 en 2024 evolueerden de prijzen stabiel. Vergeleken met de ons omringende landen is het aandeel van de energie-uitgaven in het huishoudelijk budget, ook wel ‘energy effort rate’ genoemd, eerder laag. Dit blijkt uit de meest recente jaarlijkse prijzenstudie⁵⁷ van PwC, die inzoomt op de situatie in januari 2025. Die stelt dat bij Belgische gezinnen de energiefactuur ongeveer 5,6% uitmaakt van hun inkomen. Dit is een lichte stijging ten opzichte van januari 2024 toen dit percentage 5,2% bedroeg. In januari 2023 bedroeg dit aandeel nog 8,8%. In vergelijking met onze buurlanden leggen de energie-uitgaven enkel in Frankrijk nog een kleiner beslag op het huishoudelijk budget (5,3%). De studie gaat ook in op het effect van de toekenning van het sociaal tarief. Door de toekenning van het sociaal tarief is het verschil tussen de ‘energy effort rate’ van een gezin met een gemiddeld inkomen en die van een gezin met een basisinkomen in België het kleinst vergeleken met de ons omringende landen. Het sociaal tarief zorgt er ook voor dat verschillen tussen de gewesten minder groot worden. Het sociaal tarief blijkt een erg effectieve bescherming tegen energiearmoede voor wie er recht op heeft. Uit de statistieken die in dit rapport aan bod komen, blijkt evenwel dat het merendeel van de gezinnen dat moeilijkheden ervaart met het betalen van de energiefactuur geen recht heeft op sociaal tarief..

Waar een groot aantal gezinnen in de loop van 2023 nog een afrekening kreeg voor elektriciteit en/of aardgas waarin (een deel van) het verbruik aangerekend werd tegen de hoge prijzen van 2022, kwamen in 2024 dergelijke ‘bill shocks’ veel minder voor. Deze hadden in 2023 geleid tot een stijging van quasi alle sociale statistieken. De lagere en stabielere prijzen vanaf 2023 hebben in 2024 echter niet tot een daling van de statistieken geleid.

Het rapport gaat in op de effecten van de wijziging aan de wanbetalingsprocedure die vanaf 1 juli 2022 in werking trad en stilaan op kruissnelheid komen. De versnelde activering van de voorafbetalingsfunctie lijkt te slagen in haar doelstelling om verdere opbouw van energieschulden te voorkomen. De verregaande uitrol van de digitale meter maakt het mogelijk om oplaadgedrag en zelfafsluitingen beter op te volgen. De digitale meter zorgt ook voor een verschuiving in de werking van de Lokale Adviescommissie (LAC). Die behandelt minder dossiers en voornamelijk omdat er steeds minder dossiers zijn na de weigering van een afnemer om een digitale meter te laten plaatsen. De LAC behandelt in verhouding meer dossiers die betrekking op wanbetaling en steeds meer afsluitingen gebeuren door middel van een betaalblokkade. Dergelijke blokkade zorgt ervoor dat de afnemer genoodzaakt wordt om contact op te nemen met hulpverlening en met Fluvius een regeling voor de terugbetaling van het achterstal te treffen.

⁵⁶ 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.

⁵⁷ Raadpleegbaar via <https://www.vlaamsenutsregulator.be/nl/document/rapp-2025-09>

4.1 Energieleveranciers

Uit verschillende indicatoren waarover commerciële leveranciers rapporteren blijkt dat het aantal klanten met betalingsproblemen in de commerciële markt niet daalde in de loop van 2024. Het aantal gezinnen dat minstens één ingebrekestelling kreeg steeg licht in vergelijking met 2023. Ook het aantal effectieve opzeggingen van contracten steeg in 2024 licht ten opzichte van 2023 en dit zowel voor elektriciteit als voor aardgas.

Tegelijkertijd stonden de commerciële energieleveranciers minder (vlot) afbetalingsplannen toe. Ook het aandeel geweigerde afbetalingsplannen steeg. Positief is dat de gemiddelde uitstaande schuld en het maandelijks te betalen bedrag voor een afbetalingsplan daalde. De daling ligt in lijn met de evolutie van de energieprijzen.

Als we de opzeggingen van contracten door leveranciers nader bekijken valt op dat het aantal aanvragen om een contract wegens wanbetaling op te zeggen en het aantal annuleringen van die opzeggingen tijdens de opzegtermijn (zie sectie 3.3) sterk toenamen ten opzichte van 2023. Het aantal effectieve opzeggingen in 2024 bleef zo uiteindelijk nog op een gelijkaardig niveau als in 2023. Leveranciers lijken evenwel sneller een contract op te hebben gezegd om zo de klant er directer toe te brengen om het achterstal te betalen. Dit leek in veel gevallen ook effectief te lukken wat blijkt uit het aantal annuleringen van aanvragen om op te zeggen. Dat de gemiddelde uitstaande schuld lager was zal dit mee mogelijk hebben gemaakt. Gezinnen waarvan het contract uiteindelijk effectief werd opgezegd lijken met structurele betalingsproblemen te kampen.

De toeleiding naar het OCMW van klanten via commerciële leveranciers lijkt in 2024 stroever te zijn verlopen. Waar er in 2023 nog 5 leveranciers waren die aangaven dat ze een dossier op vraag van de klant aan het OCMW hadden overgemaakt waren dit er in 2024 nog maar 3. In absolute aantallen ging het in 2024 om 2.000 dossiers minder dan in 2023.

In 2024 deden leveranciers in verhouding met het aantal afbetalingsplannen vaker beroep op professionele invorderingsbureaus om uitstaande schulden minnelijk te laten invorderen. Hierbij maken we de kanttekening dat leveranciers in het kader van de sociale statistieken niet moeten rapporteren over de minnelijke invordering die ze laten doen door advocaten en gerechtsdeurwaarders. In werkelijkheid ligt het aantal dossiers waarin wordt overgegaan tot minnelijke invordering veel hoger.

4.2 Distributienetbeheerders

Het aantal gezinnen beleverd door Fluvius in zijn rol als sociale leverancier steeg in 2024 tot 84.400 unieke gezinnen. Vergeleken met eind 2023 waren er eind 2024 ongeveer 3.000 gezinnen meer klant bij Fluvius als sociale leverancier. Van hen had bijna 85% een digitale meter voor elektriciteit en bijna 75% een digitale meter voor aardgas.

Uit de cijfers die Fluvius bezorgde komen een aantal duidelijke tendensen naar voor:

- De onmiddellijke activering van de voorafbetalingsfunctie voor elektriciteit en de snellere activering van die functie voor aardgas slagen in het opzet om de verdere opbouw van

energieschulden te vermijden. De gemiddelde uitstaande schuld voor elektriciteit en aardgas ligt lager dan vóór de implementatie van de gewijzigde SODV-procedure op 1 juli 2022, terwijl de energieprijzen sindsdien zijn gestegen;

- Sinds de wijziging van de SODV-procedure keren klanten sneller terug naar de commerciële markt. Voor het derde jaar op rij is de groep klanten die binnen twee maanden terugkeert naar een commerciële leverancier het grootst. Vóór 2022 was de groep klanten die pas na 6 maanden of langer terugkeerde het grootst. Hierbij moet voor 2024 de kanttekening worden gemaakt dat het aantal klanten dat schuldenvrij terugkeert naar de commerciële leverancier voor het eerst daalt sinds de implementatie van de gewijzigde SODV-procedure;
- Als we inzoomen op de evolutie van de klantenportefeuille in de loop van 2024 zien we dat deze begon toe te nemen vanaf het tweede kwartaal. De opwaartse trend keerde vanaf januari 2025. In 2023 zagen we een gelijkaardige evolutie. Mogelijk is dit een gevolg van de werking via de voorafbetalingsfunctie en het seizoenseffect. Klanten bij de sociale leverancier betalen het verbruik in principe via opladingen van de digitale meter (waarin de voorafbetalingsfunctie is geactiveerd). De kosten voor het verbruik van aardgas liggen veel hoger in de wintermaanden. Dit kan klanten bij de sociale leverancier er tijdens de winterperiode sneller toe brengen om terug te keren naar de commerciële markt waar ze de kosten voor dit verbruik met voorschotfacturen over een jaar kunnen spreiden. Er zou ook een verklaring kunnen liggen in het standaardtarief dat tijdens het eerste kwartaal van 2024 hoger was dan de prijs die in de commerciële markt werd betaald. Het verschil tussen het standaardtarief en de prijs op de commerciële markt was in 2024 evenwel (te) beperkt. Over heel 2024 bekeken was het standaardtarief voor beide energietypes zelfs net iets goedkoper vergeleken met wat een Vlaams gezin gemiddeld werkelijk betaalde aan een commerciële leverancier. Dit maakt dat de impact van die financiële prikkel niet mag worden overschat;
- Naast een groep huishoudelijke afnemers die lijkt te pendelen tussen Fluvius als sociale leverancier en de commerciële markt is er ook een groep klanten die bij de sociale leverancier blijft terwijl ze geen schulden meer hebben. Die groep groeit voor het tweede jaar op rij. Eind 2024 was 4 op 10 klanten bij de sociale leverancier schuldenvrij en had deze een contract met een commerciële leverancier kunnen sluiten. Deze tendens vraagt verdere opvolging zodat het vangnet van Fluvius als sociale leverancier efficiënt wordt ingezet. Het is aan Fluvius om deze groep van schuldenvrije klanten blijvend aan te zetten om terug te keren naar de commerciële markt. Daartoe zou de unieke identificatiecode die commerciële leveranciers (in de vorm van een link en een QR-code) vanaf 1 juli 2025 moeten vermelden op iedere voorschotfactuur, afrekeningsfactuur en contractvernieuwing van huishoudelijke afnemers⁵⁸ ook voor Fluvius nuttig kunnen zijn. Deze zou kunnen worden opgenomen in de brief die om het half jaar wordt verstuurd⁵⁹ naar schuldenvrije klanten zodat die meteen worden geleid naar een vergelijking van het standaardtarief met het bestaande marktaanbod in de V-test®
- Betalingsproblemen bij Fluvius manifesteerden zich in 2024 voornamelijk in de statistieken over het verbruik van aardgas. Zo nam het aantal gezinnen dat minstens één keer gebruik maakte van het noodkrediet voor aardgas zeer fors toe. Voor beide energietypes blijft het gebruik van het noodkrediet overigens ook in 2024 zeer hoog. Met dit gegeven zou rekening moeten worden gehouden wanneer de Prepaid-functie ook door commerciële leveranciers zou worden aangeboden. Er moet worden bekeken of het gebruik van het noodkrediet niet kan worden teruggedrongen door betere informatieverstrekking over de voorafbetalingsfunctie. Gemiddeld duurt het iets meer dan 30 dagen na de activering van de voorafbetalingsfunctie vooraleer een klant een eerste oplading doet wat opmerkelijk

⁵⁸ Artikel 3.2.18, 20° Energiebesluit

⁵⁹ Artikel 5.6.3 Energiebesluit

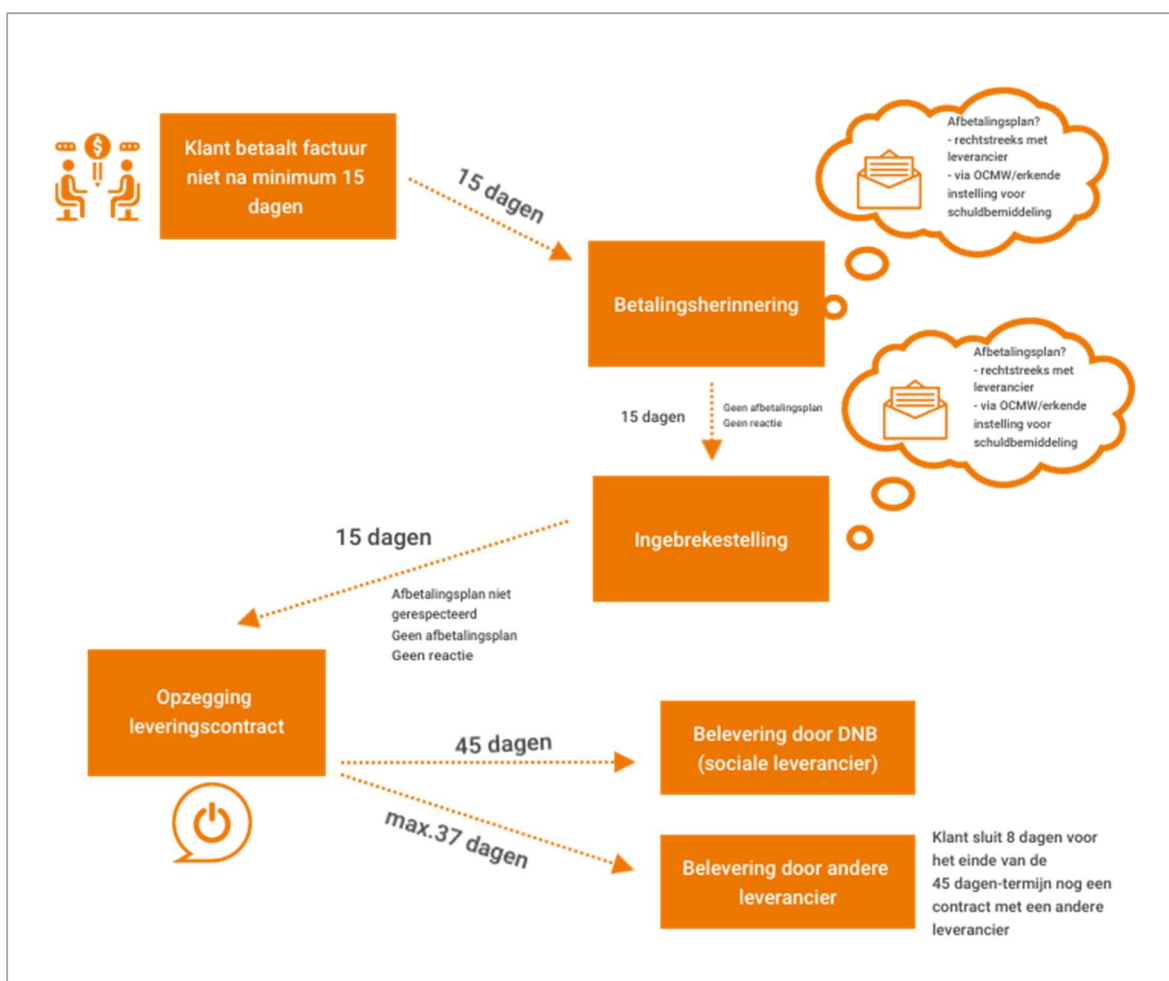
lang is. Volgens bevraagde OCMW's en ervaringsdeskundigen duidt dit mogelijk op een gebrek aan kennis over de voorafbetalingsfunctie bij nieuwe klanten. Mogelijk kan meer gepaste informatieverstrekking maken dat klanten sneller vertrouwd geraken met de werking van de voorafbetalingsfunctie;

- De gewijzigde SODV-procedure en de verdere uitrol van de digitale meter zorgen voor een verschuiving in de werking van de LAC. De LAC moet minder dossiers behandelen en dit is voornamelijk doordat er steeds minder dossiers zijn over gezinnen die weigeren toegang te geven tot de woning om een digitale meter te plaatsen. Eens de digitale meter is geplaatst kan vanop afstand de voorafbetalingsfunctie worden geactiveerd, vermogen worden beperkt of worden afgesloten. Het aandeel van de dossiers over wanbetaling dat de LAC behandelt groeit;
- Een andere doelstelling van de gewijzigde SODV-procedure, nl. de energiezekerheid voor kwetsbare afnemers verhogen en afsluitingen beperken lijkt voorlopig niet te worden gehaald. Het aantal gezinnen dat zichzelf minstens één keer afsloot van elektriciteit en/of aardgas nam met ongeveer een derde toe ten opzichte van 2023. Ook het aantal afsluitingen ten gevolge van wanbetaling nam in 2024 sterk toe. De stijging in 2024 is vooral een gevolg van het toegenomen aantal afsluitingen door middel van een betaalblokkade. De digitale meter maakt het mogelijk om een toegangspunt vanop afstand af te sluiten. Een afnemer kan de voorafbetalingsfunctie dan niet meer gebruiken (en ook geen energie meer verbruiken) tot hij contact opneemt met Fluvius om een regeling te treffen over de openstaande schulden. Deze werkwijze blijkt zeer effectief om contact met de klant te krijgen. Als de klant geen energie meer kan verbruiken, rest er geen andere mogelijkheid dan contact op te nemen met de sociale leverancier.

Bijlages

Bijlage 1: Procedure wanbetaling bij de leverancier

In Figuur 41 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 Fluvius, 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 Fluvius, in plaats van 60 kalenderdagen.

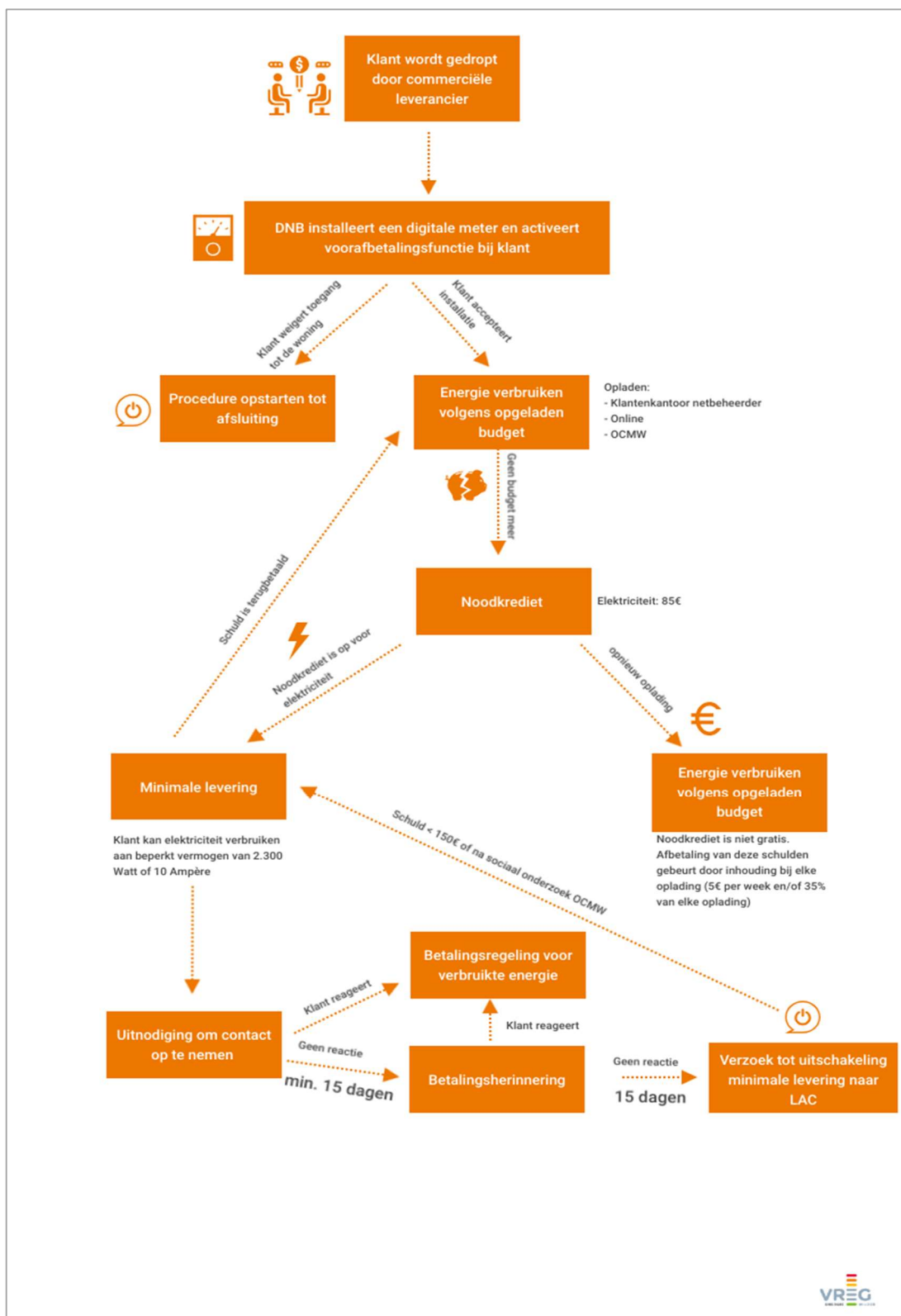


Figuur 41: Schematisch overzicht procedure wanbetaling bij leverancier

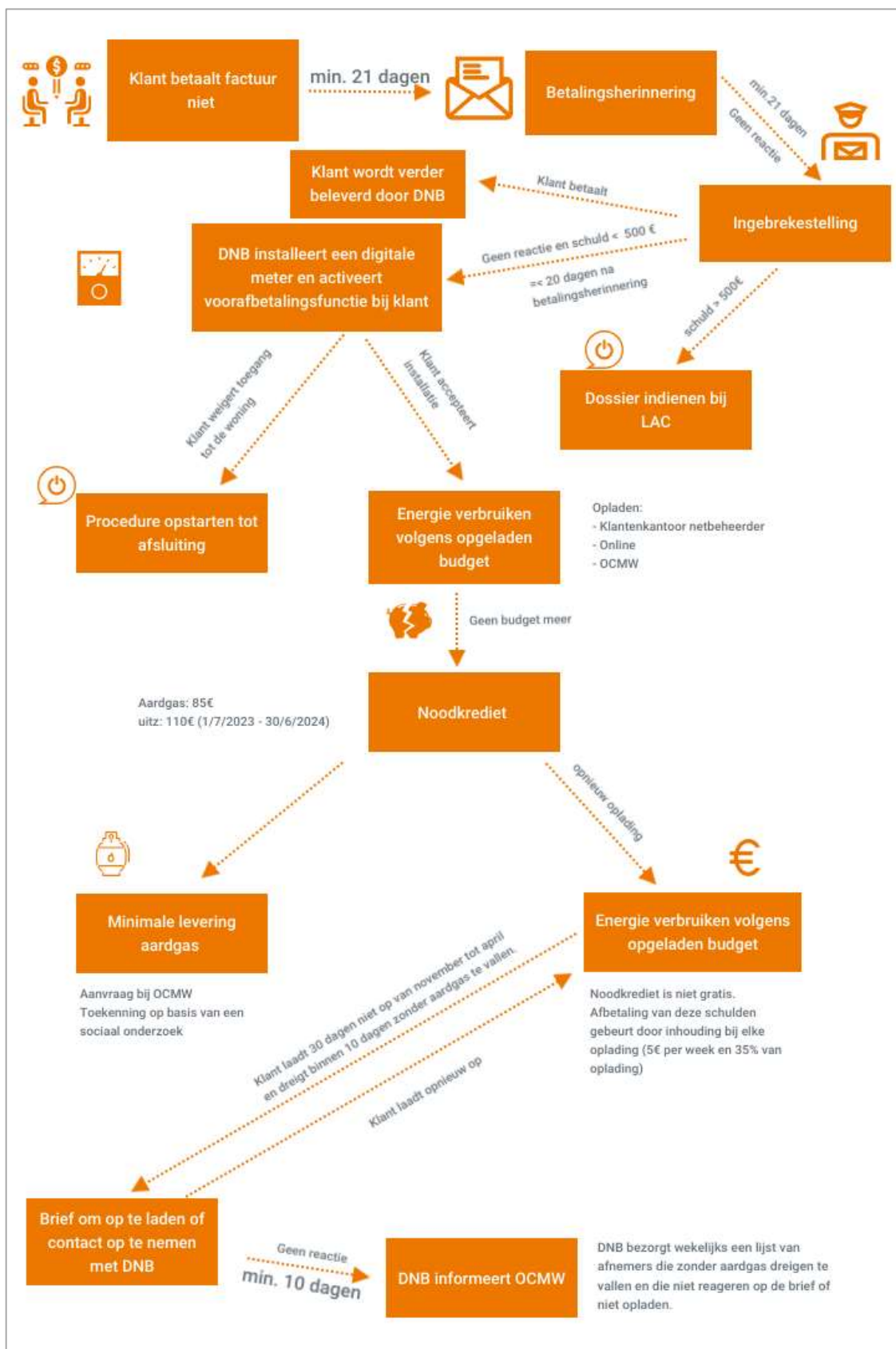
Bijlage 2: Procedure wanbetaling bij Fluvius

In Figuur 42 wordt een schematische voorstelling gegeven van de procedure bij wanbetaling bij de distributienetbeheerder voor elektriciteitsafnemers zoals ze sinds 1 juli 2022 geldt. Ook bij Fluvius kan het voorvallen dat een huishoudelijke afnemer de rekeningen niet kan betalen. Figuur 43 toont de procedure bij wanbetaling van facturen voor levering van aardgas door de distributienetbeheerder. Verschillende beschermingsmaatregelen zoals de voorafbetalingsfunctie, 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 geïndexeerd⁶⁰. Op 1 juli 2023 werd het €83. Sinds 1 januari 2024 is het €85. Voor aardgasklanten was er een tijdelijke verhoging van €85 naar resp. €110 en dit vanaf 1 juli 2023 tot en met 30 juni 2024.

⁶⁰ 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.



Figuur 42: Procedure wanbetaling elektriciteit bij Fluvius



Figuur 43: Procedure wanbetaling aardgas bij Fluvius

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 Energiedecreet⁶¹. 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. Sinds juli 2024 is dit verbod uitgebreid van 1 december tot 1 april⁶². De verlenging zal voor het eerst in 2025 gebeuren. In 2024 was er geen uitbreiding. Tussen 1 december en 1 maart 2024 mocht er niet worden afgesloten.



Figuur 44: Situaties waar een huishoudelijke afnemer afgesloten kan worden door de distributienetbeheerder volgens het Energiedecreet

⁶¹ Artikel 6.1.2 §1 van het decreet van 8 mei 2009 houdende algemene bepalingen betreffende het energiebeleid.

⁶² Artikel 5.5.6 van het Energiebesluit van 19 november 2010

Bijlage 3: Maatregelen gericht op energiebesparing

Europese initiatieven rond energiearmoede sturen sterk aan op energie-efficiëntie om energiearmoede aan te pakken. Op 13 september 2023 was er de publicatie van EU-richtlijn 2023/1791 die dit “Efficiency First” principe concretiseert.⁶³ 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. Op Vlaams niveau wordt hier uitvoering aan gegeven met steunmaatregelen gericht op rationeel energiegebruik, energiebesparing en renovaties:

- Inwoners van het Vlaams Gewest die aan een aantal specifieke voorwaarden voldoen, waaronder een laag inkomen, kunnen een Mijn VerbouwLening tot €60.000 aanvragen. Met deze voordelige lening kunnen renovaties gefinancierd worden die zowel focussen op woningkwaliteit als op het verbeteren van de energieprestatie (o.a. isolatie, zonneboiler, warmtepomp(boiler), zonnepanelen)⁶⁴;
- Er is ook de Mijn VerbouwPremie waarmee men een premie kan krijgen om bepaalde werken (vervangen buitenschrijnwerk, dak- en zoldervloerisolatie, installatie warmtepomp, ...) te laten uitvoeren. De omvang van de premie hangt af van het inkomen van de aanvrager;
- Tot en met 31 december 2024 konden bepaalde afnemers gratis een energiescan krijgen;
- Tot en met 31 december 2024 kon een huur-en isolatiepremie worden aangevraagd. De huur-en isolatiepremie was een extra hoge premie voor een dakisolatieproject, beglazingsproject en spouwmuurisolatieproject in slecht geïsoleerde huurwoningen. Een projectpromotor begeleidt de huurder en de verhuurder bij de voorbereiding en de uitvoering van de werken.

De uitvoering en opvolging van deze maatregelen gebeurt door het VEKA.

Bijlage 4: Berekening sociale maximumprijzen

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;

⁶³ 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>)

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>)

⁶⁴ <https://www.vlaanderen.be/lenen-voor-een-woning/mijn-verbouwlening>

- 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.

De plafonnering werd voor elektriciteit enkel voor de berekening voor de maximumprijs van het laatste kwartaal van 2024 toegepast. Voor aardgas werd het plafond toegepast tijdens het eerste en het laatste kwartaal van 2024.

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) voor de berekening van de sociale maximumprijs van het volgende kwartaal worden meegenomen, voor zover ze de plafonds van dat kwartaal niet overschrijden. Het principe werd voor aardgas toegepast bij de berekening van de tarieven voor het tweede kwartaal van 2024.

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

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 afnemer een bepaalde uitkering of tegemoetkoming krijgen.

Bijlage 5: Rechthebbenden sociale maximumprijs

Leveranciers moeten de sociale maximumprijs automatisch toepassen voor alle klanten die tot één van volgende categorieën behoren:

Categorieën beschermde afnemers in Vlaanderen
Het OCMW (categorie 1);
• <i>Leefloon;</i> • <i>Financiële maatschappelijke dienstverlening gelijkwaardig aan het leefloon;</i> • <i>Maatschappelijke steun verstrekt door het OCMW die geheel of gedeeltelijk wordt terugbetaald door de federale staat;</i> • <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);
• <i>Tegemoetkoming als persoon met een handicap op basis van een blijvende arbeidsongeschiktheid van 65%;</i> • <i>Inkomensvervangende tegemoetkoming;</i> • <i>Integratietegemoetkoming;</i> • <i>Tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden;</i> • <i>Tegemoetkoming voor hulp van derden;</i> • <i>Bijkomende kinderbijslag voor kinderen die getroffen zijn door een lichamelijke of geestelijke ongeschiktheid van minstens 66%.</i>
De Rijksdienst voor pensioenen (categorie 3);
• <i>Inkomensgarantie voor ouderen (IGO);</i> • <i>Gewaarborgd inkomen voor bejaarden;</i> • <i>Tegemoetkoming als persoon met een handicap;</i> • <i>Op basis van een blijvende arbeidsongeschiktheid van 65% (een aanvullende tegemoetkoming of een tegemoetkoming ter aanvulling van het gewaarborgd inkomen);</i> • <i>Tegemoetkoming voor hulp van derden.</i>
Huurders van een appartement van een sociale huisvestingsmaatschappij met de gemeenschappelijke verwarmingsinstallatie op aardgas (categorie 4).

Bijlage 6: Definiëring ‘energiearmoede’ en ‘kwetsbare afnemer’

In maart 2023 werd voor het eerst op Europees niveau een definitie van ‘energiearmoede’ geformuleerd. Artikel 2, 52) van de richtlijn 2023/1791⁶⁵ 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’*.

Met aanbeveling 2023/2407 van de EU van 20 oktober 2023 over energiearmoede⁶⁶ werden lidstaten aangemaand om de definitie van ‘energiearmoede’ om te zetten naar nationaal recht en om ook het begrip ‘kwetsbare afnemer’ te definiëren⁶⁷. De definitie van ‘energiearmoede’ zoals bepaald in richtlijn 2023/1791 werd met het Koninklijk Besluit van 19 april 2024 overgenomen in het nationaal recht⁶⁸. Datzelfde Koninklijk Besluit bepaalt drie indicatoren die op energie-armoede kunnen wijzen, nl. wanneer:

- men een onevenredig deel van het beschikbaar inkomen moet besteden aan energiekosten;
- men het energieverbruik vermindert tot onder een niveau dat noodzakelijk is om te voldoen aan de basisbehoeften;
- men aanvoelt moeite te hebben om de energiefactuur te betalen.

Daarnaast is er ook richtlijn 2024/1711 van 13 juni 2024 tot wijziging van de Richtlijnen (EU) 2018/2001 en (EU) 2019/944 inzake het verbeteren van de opzet van de elektriciteitsmarkt van de Unie⁶⁹. Hiermee werd aan de Vierde Elektriciteitsrichtlijn (richtlijn (EU) 2019/944) een nieuw artikel 28bis toegevoegd dat bepaalt dat kwetsbare afnemers en afnemers die worden getroffen door energiearmoede, volledig moeten worden beschermd tegen afsluiting van de elektriciteitstoevoer⁷⁰. Lidstaten moeten dienaangaande ‘passende maatregelen’ treffen, waaronder een verbod op afsluiting of andere gelijkwaardige maatregelen. Het nieuwe artikel bevat 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)⁷¹, het bevorderen van de voorlichting en bewustmaking van afnemers over

⁶⁵ 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>)

⁶⁶ https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=OJ:L_202302407

⁶⁷ Cfr. artikel 28 van Richtlijn (EU) 2019/944 van het Europees Parlement en de Raad van 5 juni 2019 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit. Dit stelt een aantal indicatoren voorop aan de hand waarvan met kwetsbare afnemers kan definiëren: “Het concept „kwetsbare afnemers” kan bestaan uit inkomensniveaus, het percentage dat energie-uitgaven vormen van het besteedbare inkomen, de energie-efficiëntie van huizen, kritieke afhankelijkheid van elektrische apparatuur om gezondheidsredenen, vanwege leeftijd of andere criteria.”

⁶⁸ Het Koninklijk Besluit van 19 april 2024 houdende criteria voor de beoordeling van het aantal huishoudens dat kampt met energiearmoede, raadpleegbaar via <https://www.ejustice.just.fgov.be/eli/bsluit/2024/04/19/2024004117/justel#LNK0002> https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202401711

⁶⁹ Deze richtlijn introduceert ook een artikel 66 bis dat het recht op toegang tot betaalbare energie tijdens een elektriciteitsprijs crisis vrijwaart. De Europese Raad kan, op voorstel van de Commissie, door middel van een uitvoeringsbesluit een regionale of Uniebrede elektriciteitsprijs crisis afkondigen indien aan specifieke voorwaarden is voldaan.

⁷¹ In augustus 2014 publiceerde de VREG een mededeling met betrekking tot goede praktijk betaalplannen bij commerciële leveranciers. Dit document was een aanvulling op het Energiedecreet- en besluit met een aantal

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.

Bijlage 7: Data over (energie)armoede

• Barometer energiearmoede (2022)

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 Barometer⁷² staat stil bij de energiecrisis van 2022 en deed 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 energiearmoede veel meer toe dan in Brussel en Wallonië. De energiearmoede 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% van de Belgen 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.

• EU-SILC-enquête armoede (2024)

aanbevelingen voor commerciële leveranciers in het opstellen van afbetaalplannen voor klanten die schulden bij hen opbouwen. Het uitgangspunt van deze praktijk was dat afbetaalplannen met te hoge bedragen en/of te korte afbetaaltermijnen de mogelijkheid tot naleving ervan in het gedrang brachten.

⁷² <https://kbs-frb.be/nl/barometer-energiearmoede-2024#:~:text=Waarover%20gaat%20het%3F,9%25%20in%20vergelijking%20met%202021.>

Volgens de EU-SILC-enquête van 2024 leefde 12,8% van de inwoners van het Vlaamse Gewest met een ernstig risico op armoede of sociale uitsluiting⁷³. Dat komt overeen met ongeveer 860.000 personen. In tegenstelling tot de andere gewesten nam het armoederisico in 2024 in het Vlaams Gewest toe. In vergelijking met de andere gewesten heeft het Vlaams Gewest heeft de laagste percentages voor alle indicatoren. 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**⁷⁴. 520.000 Vlamingen of 7,7% van de inwoners van het Vlaams Gewest wonen in een huishouden met een huishoudelijk inkomen onder de Belgische armoededrempel⁷⁵;
- 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 2024 leefde 6,9% van de bevolking tot 64 jaar van het Vlaamse Gewest in een huishouden met zeer lage werkintensiteit. Dat komt overeen met ongeveer 350.000 personen⁷⁶. Dit aandeel steeg met meer dan een procentpunt tegenover 2023;
- 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 2024 leefde 3,4% van de inwoners in het Vlaamse Gewest in ernstige materiële en sociale deprivatie. Dat komt overeen met ongeveer 230.000 personen. Als we inzoomen op de elementen van ernstige materiële en sociale deprivatie zien we dat een **onverwachte uitgave van 1.400 euro of meer voor 890.000 inwoners (13,2% van de Vlaamse bevolking) een probleem vormt**. Dit aandeel stijgt met een procentpunt tegenover 2023. **2,3% van de Vlaamse bevolking** of ongeveer 160.000 personen woont in een huishouden dat het zich **niet kan veroorloven om de woning voldoende te verwarmen**⁷⁷.

Het aandeel personen in armoede of sociale uitsluiting ligt hoger in de oudere leeftijdsgroepen (50 jaar en ouder) dan in de jongere leeftijdsgroepen. Opgedeeld naar huishoudtype lag het aandeel in armoede of sociale uitsluiting in 2024 aanzienlijk hoger bij eenoudergezinnen (35%) dan bij andere huishoudtypes. Ook naar arbeidsstatus zijn de verschillen zeer uitgesproken. Bij werklozen leefde 63% in 2024 in armoede of sociale uitsluiting. Ook bij inactieven (anders dan gepensioneerden) lag het aandeel relatief hoog (33%). Onder huurders leeft een veel hoger aandeel (28%) in armoede of sociale uitsluiting dan bij eigenaars (8%). Ten slotte varieert het aandeel in armoede of sociale uitsluiting ook naar geboorteland. Personen geboren in België kennen het laagste aandeel (11%), personen geboren buiten de Europese Unie het hoogste aandeel (36%).

⁷³ <https://statbel.fgov.be/nl/themas/huishoudens/armoede-en-levensomstandigheden/risico-op-armoede-sociale-uitsluiting#news>

⁷⁴ Deze bedraagt 1.520 euro voor een alleenstaande (AROP) en 3.191 euro voor een gezin met twee volwassenen en twee kinderen

⁷⁵ 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.

⁷⁶ <https://www.vlaanderen.be/statistiek-vlaanderen/inkomen-en-armoede/bevolking-in-een-huishouden-met-zeer-lage-werkintensiteit>

⁷⁷ <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>

- **Marktmonitor (2024)**

We vullen de data aan met de resultaten van de vragen over energiearmoede uit de meest recente [Marktmonitor](#)⁷⁸. Dit is de jaarlijkse enquête van de Vlaamse Nutsregulator bij gezinnen en bedrijven die peilt naar kennis en perceptie over de energiemarkt, uitgevoerd in juni 2024. Daaruit blijkt dat 9% van de gezinnen aangeeft betalingsproblemen te ondervinden bij het betalen van de energiefactuur. Dat aandeel situeert zich al enkele jaren rond 10%. De groep respondenten die antwoordden in het verleden wel al betalingsproblemen te hebben ondervonden steeg van 5% in 2023 naar 9% in 2024. Dit is een gevolg van de energiecrisis met sterk gestegen energieprijzen vanaf het najaar van 2021. Eenzelfde aandeel van 9% stelt problemen te hebben gehad om de woning voldoende te verwarmen. Uit de achterliggende resultaten blijkt dat gezinnen met jonge kinderen en huurders meer risico op betalingsproblemen lopen. Daarnaast geven ook respondenten uit de jongste leeftijdscategorie (18 tot en met 34 jaar) significant vaker aan het afgelopen jaar of eerder problemen te hebben ondervonden om de energiefactuur te betalen. Zij antwoordden ook vaker bevestigend op de vraag of ze het afgelopen jaar moeite hadden om de woning voldoende te verwarmen.

Bijlage 8: 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. We geven hieronder een overzicht van enkele indicatoren per provincie.

- **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	1,35%	1,21%	1,44%	1,17%	1,09%
Aantal actieve digitale meters met geactiveerde voorafbetalingsfunctie op 31/12	2,40%	2,08%	2,89%	2,14%	2,01%
Waarvan de minimale levering elektriciteit is stopgezet	0,11%	0,04%	0,15%	0,10%	0,09%
Aantal behandelde LAC dossiers	0,76%	0,51%	0,81%	0,83%	0,62%

⁷⁸ Raadpleegbaar via <https://www.vlaamsenutsregulator.be/nl/document/rapp-2024-16>

Aantal afsluitingen na advies LAC	0,06%	0,04%	0,06%	0,05%	0,05%
-----------------------------------	-------	-------	-------	-------	-------

Tabel 7: Elektriciteit per provincie

De cijfers voor Antwerpen en Oost-Vlaanderen, met centrumsteden Antwerpen en Gent, traditioneel een stuk hoger. 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.

- **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.

	Antwerpen	Limburg	Oost-Vlaanderen	West-Vlaanderen	Vlaams-Brabant
Aantal nieuwe digitale meters met geactiveerde voorafbetalingsfunctie	1,05%	1,05%	1,21%	0,93%	0,95%
Aantal actieve digitale meters met geactiveerde voorafbetalingsfunctie op 31/12	2,15%	2,02%	2,76%	1,97%	2,00%
Aantal gezinnen dat beroep deed op minimale levering aardgas (ten opzichte van aantal digitale meters met geactiveerde voorafbetalingsfunctie op 1/1)	26,38%	15,56%	22,73%	26,42%	12,42%
Aantal behandelde LAC dossiers	0,55%	0,40%	0,54%	0,55%	0,49%
Aantal afsluitingen na advies LAC	0,07%	0,05%	0,06%	0,05%	0,05%

Tabel 8: Aardgas per provincie