

ANTWOORD

op vraag nr. 3 van 5 december 2022

van **ROBRECHT BOTHUYNE**

1. Op grond van artikel 5.7.1 van het Energiebesluit van 19 november 2010 zijn commerciële leveranciers verplicht om jaarlijks sociale statistieken aan te leveren voor 31 maart. De VREG brengt op basis van deze statistieken het sociaal rapport uit voor 31 mei van elk jaar.

FEBEG heeft begin 2022 met VREG, BRUGEL en CWaPe de afspraak gemaakt dat zij per kwartaal een aantal maandelijks statistieken over 2022 zouden bezorgen aan de gewestelijke regulator om zo de impact van de huidige energiecrisis op gezinnen en leveranciers te kunnen opvolgen.

Concreet verzamelt FEBEG gegevens van de vijf grootste energieleveranciers (TotalEnergies, Mega, Luminus, Eneco en Engie) die geaggregeerd werden aangeleverd:

- Aantal opgestarte afbetalingsplannen in maand x;
- Gemiddelde betalingsbedrag per maand van alle opgestarte afbetalingsplannen in maand x;
- Uitstaande schuld van de opgestarte afbetalingsplannen in maand x.

Voormelde cijfers worden opgedeeld tussen beschermde en niet-beschermde residentiële afnemers. Niet-residentiële afnemers vallen buiten het toepassingsgebied van de sociale rapportering.

FEBEG heeft voor de periode van januari tot en met september 2022 geaggregeerde cijfers over deze groep in november 2022 bezorgd aan de VREG. Deze cijfers werden tot op heden niet gepubliceerd door FEBEG.

De cijfers van FEBEG zijn geaggregeerde cijfers en omvatten niet de volledige leveranciersmarkt. De 5 grootste leveranciers dekken wel ongeveer 90% van de markt.

Om een volledig en individueel beeld per leverancier te krijgen, vraagt de VREG vanaf 2023 de cijfers over wanbetaling maandelijks op bij alle commerciële leveranciers. Het gaat om de maandelijks cijfers van alle statistieken die de leveranciers ons op dit moment reeds jaarlijks bezorgen.

2. In artikel 5.7.1, 1°, van het Energiebesluit worden, wat de statistieken rond afbetalingsplannen betreft, geen gegevens opgevraagd over niet-residentiële afnemers, noch cijfers per provincie, noch een aparte opdeling voor elektriciteit, gas of samen.

Alle beschikbare cijfers m.b.t. afbetalingsplannen voor 2019, 2020 en 2021 zijn terug te vinden in hoofdstuk 4.2 van het sociaal rapport van de VREG voor [2021](#). De cijfers over het jaar 2022 zullen opgenomen worden in het sociaal rapport dat de VREG ten laatste op 31 mei 2023 aan de minister zal overmaken. Merk op dat het sociaal rapport geen cijfers vermeldt voor niet-residentiële afnemers. De sociale openbaardienstverplichtingen gelden wettelijk enkel voor leveranciers die huishoudelijke klanten als doelgroep beleveren.

Hieronder worden voor de goede orde de cijfers voor 2021 op een rij gezet:

- In 2021 werden 93.045 afbetalingsplannen voor residentiële afnemers opgestart;
- In 2021 werden 7.851 afbetalingsplannen voor residentiële afnemers geweigerd;
- De gemiddelde schuld die uitstond op het moment dat het afbetalingsplan werd afgesloten, was in 2021 €637,15;
- Het gemiddelde afbetalingsbedrag per maand bij de in 2021 opgestarte afbetalingsplannen was €127,31;
- De gemiddelde looptijd van een afbetalingsplan dat in 2021 werd opgestart bedroeg gemiddeld 6,3 maanden.

De VREG ontving van FEBEG voor de periode van januari tot en met september 2022 volgende geaggregeerde cijfers van de vijf grootste leveranciers:

- In 2022 werden er bij de vijf grootste leveranciers tot en met september 2022 114.579 afbetalingsplannen voor residentiële afnemers opgestart. Na een piek in mei 2022 is het aantal opgestarte afbetalingsplannen opnieuw gedaald over de periode juni-september 2022. Voor niet-residentiële afnemers werden er voor dezelfde periode in 2022 9.181 afbetalingsplannen opgestart;
- FEBEG heeft geen cijfers van het aantal geweigerde afbetalingsplannen voor 2022 gerapporteerd;
- Voor residentiële afnemers bedroeg de gemiddelde uitstaande schuld bij de vijf grootste leveranciers tot en met september 2022 €944,04. De uitstaande bedragen m.b.t. de aanvragen voor een betalingsuitstel kennen een dalende trend gedurende het derde kwartaal. Deze waarden liggen wel nog steeds hoger in 2022 t.o.v. 2021. Voor niet-residentiële afnemers bedroeg de gemiddelde uitstaande schuld bij de vijf grootste energieleveranciers voor diezelfde periode €3.853,73;
- Voor residentiële afnemers bedroeg het maandelijks te betalen bedrag voor de afbetalingsplannen afgesloten in de periode tot en met september 2022 bij de vijf grootste leveranciers €133 voor klanten die recht hebben op het sociaal tarief en €207 voor klanten die daar geen recht op hebben. Voor niet-residentiële afnemers bedroeg het gemiddelde afbetalingsbedrag bij de vijf grootste energieleveranciers voor diezelfde periode €547;
- De gemiddelde toegestane periode voor de afbetalingsplannen nam tijdens de eerste drie kwartalen van 2022 toe met een factor 1,8 t.o.v. 2021;
- Drie kwart van de klanten volgt de afbetalingsplannen strikt op, zonder enige overschrijding van de betalingsdatum. Bij één vierde van de afbetalingsplannen wordt een overschrijding van één afbetalingsdatum vastgesteld.

3. Zie antwoord op vraag 2.

4. Zie antwoord op vraag 2.

5. FEBEG geeft in haar rapporten over 2022 geen duiding bij de redenen waarom de leveranciers een afbetalingsplan zouden weigeren.

Uit navraag van de VREG bij twee grote energieleveranciers blijken volgende situaties geregeld voor te komen:

- Klanten vragen om uitstel van betaling. Sommige leveranciers staan toe dat klanten de vaste betaaldag eenzijdig wijzigen. Uitstel met een maand is gebruikelijk. Het toekennen van uitstel wordt niet beschouwd als het afsluiten van een afbetalingsplan;

- Klanten informeren bij de leverancier naar de mogelijkheden om een afbetalingsplan af te sluiten maar reageren daarna niet meer op verdere contacten van de leverancier met het oog op het afsluiten van een afbetalingsplan. Er is dan geen weigering van afbetalingsplan omdat er ook geen overeenkomst is over het afbetalingsplan;
- Er is een akkoord over een afbetalingsplan maar de klant komt dit niet na en mist een betaling. In deze situatie zal de leverancier een betalingsherinnering sturen. Blijft ook deze herinnering zonder gepast gevolg, dan zal de leverancier de klant formeel aanmanen tot betaling.

Volgens de twee bevraagde grote leveranciers zijn de drie meest voorkomende redenen om een afbetalingsplan effectief te weigeren:

- De klant heeft voorheen reeds een betaalplan gehad dat niet werd gerespecteerd;
- Het afbetaalplan dat de klant wil is niet realistisch of niet evenwichtig. Het maandelijks af te betalen bedrag is te laag of de doorlooptijd is te lang;
- De klant heeft reeds een andere procedure lopen die een betaalplan uitsluit (juridische reorganisatie, faillissement, bestaande uitspraak van een rechter ...).

Daarnaast gebeurt het volgens hen regelmatig dat er geen afbetalingsplan wordt afgesproken, maar een betalingsuitstel wordt toegestaan. Het kan dat de klant een afbetalingsplan vraagt, maar toch voor een uitstel gaat omdat het hem beter uitkomt op dat moment.

6. De cijfers doen voorlopig nog geen al te grote alarmbellen afgaan. Ze wijzen er wel op dat het aantal afbetalingsplannen aan het stijgen is en dat het gemiddeld afbetalingsbedrag ook gestegen is. Ook de looptijd van afbetalingsplannen wordt langer.

Bij het overmaken van de gegevens wees FEBEG erop dat deze omzichtig moeten worden geïnterpreteerd. FEBEG vestigde er zo de aandacht op dat bepaalde schommelingen en trends in de maandelijkse gegevens de effecten van de migratie naar het nieuw centraal marktplatform MIG 6 en de vele overheidsingrepen (zoals btw-verlaging en de verwarmingspremie) weerspiegelen. Die leidden tot vertragingen in de facturatie bij de leveranciers. De maatregelen van de overheid zorgden wellicht voor lagere voorschotfacturen wat ook de betalingsachterstand (tijdelijk) ten goede kwam. Verder wees FEBEG ook op de impact van de uitbreiding van het sociaal tarief naar rechthebbenden van het VT-statuut sinds februari 2021. Tenslotte werden veel klanten nog afgerekend aan contracten (ook vaste prijscontracten) die werden aangegaan aan lagere prijzen.

De VREG volgt de evoluties verder op. Om een volledig beeld te krijgen, vraagt de VREG – zoals eerder vermeld – vanaf 2023 alle sociale statistieken maandelijks op bij de commerciële leveranciers en een aantal kernindicatoren bij de distributienetbeheerder.

7. Als leveranciers bijkomende kosten voor het afsluiten van een afbetalingsplan willen aanrekenen, dan moet dit zo vermeld staan in de algemene voorwaarden. De eventuele kosten voor een afbetalingsplan worden vermeld in de V-test. Uit de huidige gegevens in de V-test blijkt dat geen enkele leverancier extra kosten aanrekenen voor het afsluiten van een afbetalingsplan. Enkel DATS 24 rekent een administratieve kost van €30 aan wanneer er voor de tweede keer een afbetalingsplan wordt afgesloten.

Wat de duurtijd betreft, valt uit de cijfers van FEBEG op te merken dat de leveranciers hier flexibeler mee omgaan en dat met name ten opzichte van 2021 de gemiddelde toegestane periodes zijn gestegen.

Drie kwart van de afnemers met een afbetalingsplan leven dit plan na. Dit wijst erop dat het afbetalingsplan een nuttig instrument is dat moeilijkheden bij het betalen van energiefacturen kan verhelpen. Met de huidige hoge en volatiele prijzen, zullen afbetalingsplannen een belangrijk middel blijven om de contractuele verhouding tussenafnemer en leverancier te vrijwaren. Belangrijk is dat dit in samenspraak gebeurt, zodat een realistische oplossing kan worden uitgewerkt. De ondersteuning en begeleiding door OCMW's en andere instellingen blijft daarbij een cruciaal element.