



Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt
Publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap
Graaf de Ferrarisgebouw | Koning Albert II-laan 20 bus 19 | B-1000 Brussel
Gratis telefoon 1700 | Fax +32 2 553 13 50
Email: info@vreg.be
Web: www.vreg.be

Mededeling van de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt

van 5 augustus 2014

met betrekking tot goede praktijk betaalplannen bij commerciële leveranciers

MEDE-2014-05

1. Situatieschets

In navolging van de evaluatie van de sociale openbaredienstverplichtingen in 2010-2011 door VEA en VREG voerde de VREG in 2013 een onderzoek naar de afbetalingsplannen bij commerciële leveranciers. Het rapport met de onderzoeksresultaten en aanbevelingen (<http://www.vreg.be/rapp-2013-18>) werd midden november 2013 overgemaakt aan Vlaams Minister voor Energie. In deze mededeling werkt de VREG de aanbevelingen uit RAPP-2013-18 verder uit.

2. Wetgevend kader betaalplannen

Volgende bepalingen zijn de enige bepalingen rond betaalplannen opgenomen in de Vlaamse energiewetgeving.

Besluit van de Vlaamse Regering houdende algemene bepalingen over het energiebeleid - het Energiebesluit van 19 november 2010

TITEL V. Sociale energiemaatregelen

HOOFDSTUK I. Beschermingsmaatregelen bij wanbetaling ten opzichte van een leverancier

Art. 5.1.3.

§ 1. De leverancier vermeldt zowel in de herinneringsbrief als in de ingebrekestelling :

1° de naam en het telefoonnummer van zijn bevoegde dienst;

2° de mogelijkheden om in geval van betalingsmoeilijkheden een regeling te treffen voor de betaling van de openstaande rekeningen. Die mogelijkheden zijn :

a) de uitwerking van een afbetalingsplan met de leverancier;

b) de uitwerking van een afbetalingsplan via het OCMW;

c) de uitwerking van een afbetalingsplan via een erkende instelling voor schuldbemiddeling;

3° de mogelijkheid die hij heeft om het leveringscontract voor elektriciteit of aardgas op te zeggen en de gevolgen daarvan;

4° de procedure voor de levering van elektriciteit en aardgas door de distributienetbeheerder, de plaatsing van de budgetmeter voor elektriciteit en voor aardgas en de procedure voor minimale levering van elektriciteit, vermeld in artikel 5.3.1 tot en met 5.4.17;

5° de procedure voor de afsluiting van de toevoer van elektriciteit of aardgas en de uitschakeling van de stroombegrenzer in de budgetmeter voor elektriciteit, vermeld in artikel 5.3.1 tot en met 5.4.17;

6° de voordelen voor beschermde afnemers, vermeld in artikel 5.1.4.

§ 2. Als de huishoudelijke afnemer ervoor kiest om een afbetalingsplan uit te werken via het OCMW of via een erkende instelling voor schuldbemiddeling, stuurt de leverancier het dossier onmiddellijk voor verder onderzoek door naar het OCMW van de woonplaats van de huishoudelijke afnemer of naar de door de huishoudelijke afnemer aangewezen erkende instelling voor schuldbemiddeling.

De huishoudelijke afnemer deelt uiterlijk binnen vijftien kalenderdagen na de verzending van de ingebrekestelling zijn keuze schriftelijk mee aan de leverancier.

HOOFDSTUK II. Beschermingsmaatregelen bij opzegging van het leveringscontract door de leverancier

Art. 5.2.1.

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

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

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

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

a) zijn vervallen factuur betaald;

b) een afbetalingsplan aanvaard;

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

Art. 5.7.1.

Jaarlijks worden voor 31 maart minstens de volgende gegevens over het vorige kalenderjaar ter beschikking gesteld aan de VREG :

1° door de leverancier, indien van toepassing opgesplitst in beschermde en niet-beschermde afnemers :

d) het aantal betalingsplannen en het gemiddelde betalingsbedrag per maand, opgesplitst naar :

1) betalingsplannen waarvoor in het betreffende kalenderjaar in een eerste aflossing werd voorzien;

2) betalingsplannen waarvoor in het betreffende kalenderjaar minstens één aflossing moest gebeuren, ongeacht in welk kalenderjaar het afbetalingsplan werd opgestart;

e) het aantal afbetalingsplannen dat minstens één keer niet of te laat betaald werd;

f) de gemiddelde uitstaande schuld bij het afsluiten van de betalingsplannen, van de betalingsplannen die in het betreffende kalenderjaar zijn opgestart;

Het al dan niet toestaan van betaalplannen door leveranciers aan hun klanten en de hoogte van de afbetaling wordt momenteel dus niet geregeld in de wetgeving en is onderdeel van hun commercieel beleid.

Om de problematiek van de betaalplannen op te volgen, zal de VREG aan de Vlaamse regering voorstellen om volgende extra indicatoren toe te voegen aan de lijst met te rapporteren gegevens, in het kader van Hoofdstuk VII. Sociale statistieken van het Energiebesluit:

- de gemiddelde looptijd van de in 20NN opgestarte betaalplannen, uitgedrukt in maanden
- het aantal door de leverancier in 20NN geweigerde betaalplannen.

3. Goede praktijk betaalplannen bij commerciële leveranciers

a. kader

Artikel 3.1.4/1, 8° van het Energiedecreet stelt dat de VREG alle redelijke maatregelen neemt om de volgende doelstelling te bereiken :

"8° het bereiken van een hoog niveau van universele en openbare dienstverlening bij het leveren van elektriciteit en aardgas, tot de bescherming van kwetsbare afnemers...."

Het is in dit kader dat de VREG een - volgens hem evenwichtige - procedure uitwerkte die kan dienen als goede praktijk voor energieleveranciers. Deze best practice heeft tot doel om het enerzijds makkelijker te maken voor gezinnen om een haalbaar betaalplan af te spreken en anderzijds om de naleving ervan te verbeteren, wat ook de leveranciers ten goede komt.

Hoewel de VREG voorstander is van een individueel betaalplan op maat blijkt uit het onderzoek dat leveranciers vaak strikte regels hanteren voor het al dan niet toestaan van betaalplannen en de modaliteiten ervan. Individuele begeleiding op maat is wellicht niet of enkel voor kleinere leveranciers haalbaar. Automatisering o.v.v. het meesturen van een voorstel tot betaalplan bijvoorbeeld samen met de ingebrekestelling kan de extra werklust en bijhorende kosten beperken.

b. juridische waarde

De voorgestelde 'best practice' onder de vorm van een mededeling heeft geen juridische waarde. Een energieleverancier die deze niet toepast, kan op basis hiervan niet gestraft worden. Het betreft een vorm van 'soft regulering'. Het is aan de leveranciers om te beslissen om de principes al of niet in te bedden in hun interne politiek en procedures.

De voorgestelde goede praktijk is een aanvulling op decreet en besluit en staat er niet mee in contradictie.

De leverancier mag vanzelfsprekend soepeler zijn in het toestaan van betaalplannen dan de voorgestelde goede praktijk. Het is bovendien niet de bedoeling dat leveranciers hun huidige politiek (zoals meegedeeld in het kader van het onderzoek naar betaalplannen) verstrengen.

De VREG appelleert hiermee op het 'maatschappelijk verantwoord ondernemen' dat intussen al bij heel wat commerciële bedrijven ingang vond en verwijst ook graag naar het voorbeeld uit de UK waar de zes grootste leveranciers aan gezinnen na enige aansporing van de overheid een sociaal beleid uitwerkten (o.a. Energy UK Safety Net). Mogelijk nemen de leveranciers in Vlaanderen deze rol minder op omdat een vangnet bestaat in de vorm van doorlevering door de netbeheerder van zodra het contract werd opgezegd. Dit vangnet is vooral bedoeld voor gezinnen met structurele financiële problemen die geen energieleverancier meer vinden. De grote in- en uitstroom van gezinnen bij de netbeheerder doet vermoeden dat heel wat van deze gezinnen echter geen structurele financiële problemen hebben. Het toepassen van de drop-procedure is in dat geval niet efficiënt en de netbeheerder is dan niet de aangewezen partij om deze gezinnen te beleveren. Door gezinnen een haalbaar betaalplan aan te bieden, kan eventueel vermeden worden dat deze gezinnen onterecht bij de netbeheerder terechtkomen.

c. uitgangspunt van de goede praktijk

De leverancier moet een afbetaalplan toestaan, tenzij er betere oplossingen voorhanden zijn (bijvoorbeeld: het OCMW geeft een financiële tussenkomst) of tenzij het gezin alsnog de schuld direct kan aflossen. Als de leverancier weet dat het om een gezin met een complexe of zware schuldenproblematiek gaat, bijvoorbeeld omdat de klant dit zelf meldt of omdat de klant al een betaalplan lopen heeft bij de leverancier, moet de leverancier geen betaalplan toestaan maar doorverwijzen naar de hulpverlening. Wie echter eenmalig met een hoge afrekening of met een liquiditeitsprobleem zit, moet op een realistisch betaalplan kunnen terugvallen om de problematiek op te lossen.

Het voorstel omvat waar nodig de doorverwijzing naar de hulpverlening. De OCMW's hebben onvoldoende middelen om de facturen van gezinnen in moeilijkheden te betalen. Mits de nodige begeleiding kunnen zij er wel voor zorgen dat hun klant haalbare betaalplannen nakomt zodat de leverancier zijn geld recupereert, zij het misschien op iets langere termijn.

d. concrete inhoud van de goede praktijken inzake betaalplannen

- Conform het Energiebesluit wordt in de herinneringsbrief en in de ingebrekestelling al verwezen naar de mogelijkheid om een betaalplan af te sluiten.
- De leverancier doet proactief een aanbod tot betaalplan aan de klant. Dit kan via de telefoon of per brief. De leverancier stuurt tegelijk met de ingebrekestelling een voorstel tot betaalplan mee. Dit kan ook in een vroeger stadium bij de herinneringsbrief of eventueel zelfs in de opzegbrief als laatste stap in de procedure. Er wordt best een betaalplan op maat afgesproken maar als de klant niet akkoord gaat met het voorstel van de leverancier gelden volgende minimale termijnen afhankelijk van de hoogte van de totale vervallen schuld (in geval van dual fuel klant: elektriciteit en aardgas samen) op het moment van het toestaan van het betaalplan:
 - o Tot 150 euro schuld: minimum 3 maanden (de af te lossen maandelijkse schijf belooft dan maximaal 50 euro/maand);
 - o Boven 150-500 euro schuld: minimum 6 maanden (de af te lossen maandelijkse schijf belooft dan maximaal 83 euro/maand);
 - o Boven 500 euro schuld: minimum 12 maanden.De leverancier kan in zijn aanbod dus in eerste instantie voorstellen aan de klant om een betaalplan over een kortere periode aan te gaan maar als de klant niet akkoord is, stelt de leverancier een betaalplan met hoger vermelde minimumtermijnen voor.
- Als de klant nog een lopend betaalplan heeft bij dezelfde leverancier, wordt geen nieuw betaalplan toegestaan en wordt in de dropbrief doorverwezen naar de hulpverlening (OCMW, dichtstbijzijnde CAW, ...). Als de klant niet voor de eerste keer in de problemen zit bij dezelfde leverancier, werd het voorgaande afgesproken betaalplan blijkbaar correct nageleefd gezien de klant niet gedropt werd. De VREG ziet dan ook niet in waarom de leverancier dan niet voor de tweede keer een betaalplan zou toestaan.
- Als de klant het telefonisch afgesproken betaalplan aanvaardt (niet verwerpt), krijgt hij een schriftelijke bevestiging met modaliteiten en uitleg over wat er gebeurt als hij het niet nakomt. Als het betaalplan schriftelijk werd voorgesteld met daarbij reeds alle modaliteiten alsook de gevolgen bij niet-naleving is een bijkomende schriftelijke bevestiging na aanvaarding door de klant niet meer nodig.
- Als de klant expliciet niet akkoord gaat of als hij niet reageert op het voorstel en ook geen betalingen doet conform het voorstel, suggereert de leverancier hem om contact te nemen met de hulpverlening (OCMW, CAW, ...). In elk geval kan in overleg tussen leverancier en de hulpverlener een langer betaalplan (minstens 12 maanden) worden toegestaan, op voorwaarde dat die klant wordt begeleid onder welke vorm dan ook (budgetbegeleiding, budgetbeheer, schuldbemiddeling) en dit tot 14 dagen voor de effectieve dropdatum waarbij hij de klant in portefeuille houdt zolang het betaalplan correct wordt nageleefd. Als de klant in collectieve schuldbemiddeling zit, gelden vanzelfsprekend de regels van collectieve schuldbemiddeling.
- Als de klant expliciet niet akkoord gaat, niet reageert of betaalt en er ook via de hulpverlening geen bemiddeling komt, mag de dropprocedure worden ingezet of verdergezet.
- Betaalplannen zijn gegeven de doelgroep bij voorkeur kosteloos, zeker voor beschermde afnemers maar ook voor niet-beschermde afnemers. Zo niet moet het aangerekende bedrag zo laag mogelijk zijn.

- Het toestaan van een betaalplan leidt niet tot hogere voorschotten (als risicopremie) dan deze bepaald volgens de normale procedures.
- Klanten die het betaalplan niet nakomen mogen gedropt worden zoals momenteel al beschreven in het Energiebesluit. Echter, klanten die voor het eerst een betaalplan hebben en na minstens twee schijven correct te hebben afgelost, één keer niet betalen, krijgen een tweede kans. Hun betaalplan wordt automatisch met een maand verlengd en ze worden hierover geïnformeerd. Dit moet niet vermeld worden bij het aangaan van het betaalplan.
De leverancier is niet verplicht om herinneringsbrieven te sturen voor het niet nakomen van het betaalplan.
De klant moet tegelijk met de aflossing van de schuld ook de maandelijkse voorschotfacturen correct blijven betalen. Dit kan als voorwaarde gesteld worden in de schriftelijke bevestiging van het betaalplan. Worden de voorschotten niet correct betaald dan mag dit leiden tot de annulering van het betaalplan en opzeg van het contract omdat dit impliciet overeenkomt met het niet naleven van de voorwaarden van het betaalplan.
- Problematiek meterwissel: als de jaarlijkse meteropname in de herfst gebeurt en er in het voorjaar een nieuwe meter wordt geplaatst waardoor er een nieuwe afrekening komt, dreigt de gasfactuur erg hoog op te lopen omdat de winterfactuur dan niet gespreid wordt over 12 maanden. De VREG beveelt aan om in die gevallen soepel te zijn met de toekenning van een betaalplan. De kans is immers groot dat de volgende eindafrekening een (aanzienlijk) creditsaldo kent.

Schematisch

Om het voorstel bevattelijker te maken wordt in bijlage een schema toegevoegd dat de verschillende stappen uit de 'goede praktijk' voorstelt.

4. Suggesties

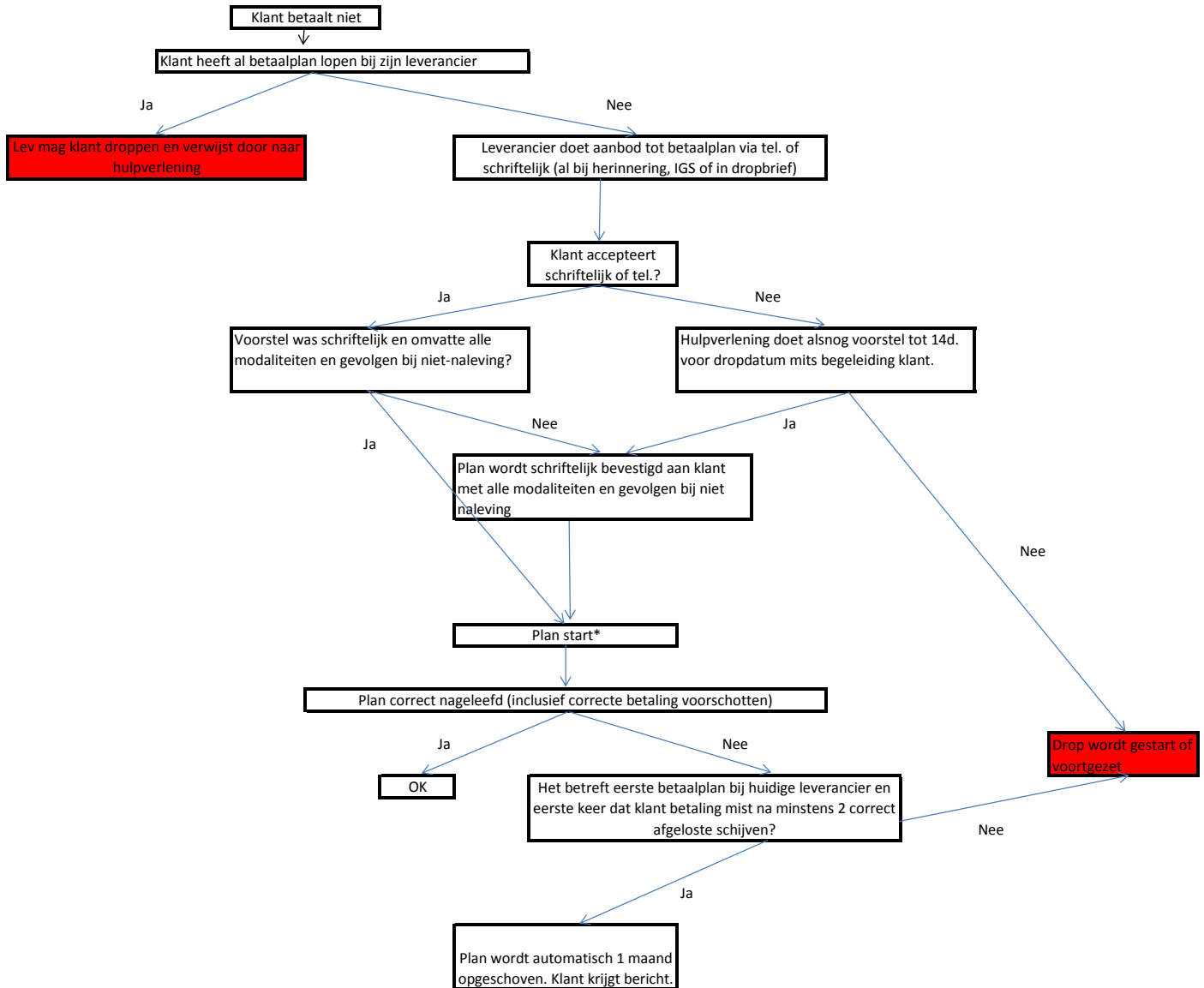
Los van bovenstaande 'goede praktijk' die de VREG aanbeveelt, ziet de VREG nog een aantal zeer concrete maatregelen die de correcte naleving van betaalplannen zouden kunnen verhogen zoals:

- o De leverancier kan ervoor opteren om vooraf ingevulde overschrijvingsformulieren toe te voegen. Voor heel wat gezinnen in preciaire situaties (die vaak administratief niet zo sterk staan), is het invullen van overschrijvingsformulieren ingewikkeld. Eventueel kan de leverancier het aanbod doen om deze vooraf ingevulde formulieren (betaaldatum, bedrag, mededeling) te bezorgen aan de klant zodat hij het gewoon bij zijn bankier kan afgeven. Bovendien vergemakkelijkt een overschrijving met gestructureerde mededeling toch de opvolging van de naleving van betaalplannen door de leverancier zelf;
- o De leverancier kan meer proactief (vroeger in de procedure) klanten met betaalmoeilijkheden opsporen en specifiek personeel opleiden om deze klanten te begeleiden;
- o De leverancier kan de betaaldata zo goed mogelijk linken aan data van inkomsten van de klant, met respect voor de privacy. De leverancier kan bijvoorbeeld polsen bij de klant of de aflossing best in het begin van elke maand gebeurt of op een andere moment;
- o De leverancier kan ervoor opteren om ook wekelijkse betalingen toe te staan als de klant hiervoor opteert zodat de bedragen kleiner zijn wat budgettering kan verbeteren.

Het staat de leverancier vrij om deze maatregelen te implementeren indien zij van oordeel zijn dat ze de kans op een correcte naleving van de betaalafspraken kunnen verbeteren.

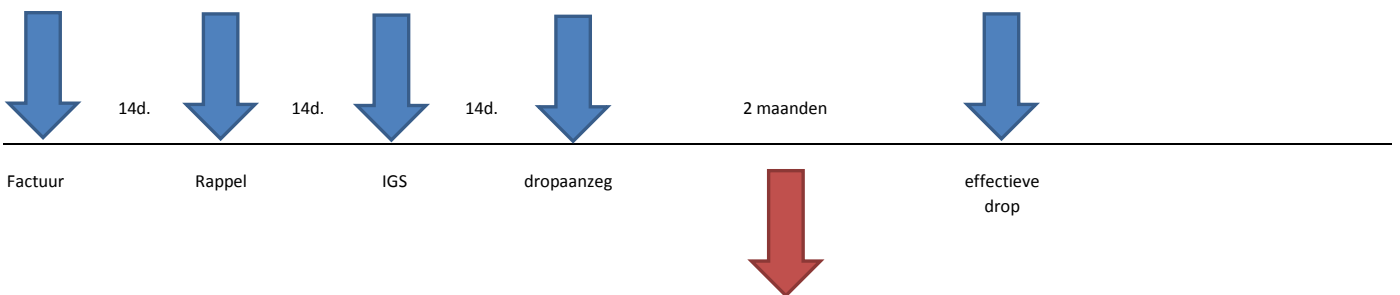
Bijlage: Schematische voorstelling goede praktijk

Schematisch voorstelling betaalplan commerciële leveranciers



* Indien drop al opgestart was, wordt deze geannuleerd.

Tijdslijn normale dropprocedure



Als na de dropaanzeg een betaalplan wordt afgesproken, wordt de drop geannuleerd.
 Als de klant de eerste of tweede schijf mist, mag hij opnieuw gedropt worden.
 Als de klant een latere schijf mist, wordt het betaalplan eenmalig automatisch met een maand verlengd.
 Bij nieuwe drop geldt opnieuw opzegperiode van 60 dagen conform Energiebesluit artikel 5.2.1. §1.