

**In de commerciële markt voor elektriciteit en aardgas kampten in 2016 iets meer huishoudelijke afnemers met betalingsproblemen dan in 2015. Zo kregen meer gezinnen een ingebrekestelling en werden er meer afbetalingsplannen afgesloten. Het aantal klanten van wie het contract werd opgezegd en dat bij de distributienetbeheerder terecht kwam steeg licht, maar bleef onder het niveau van 2014. Het aantal klanten van de distributienetbeheerder nam, zowel voor elektriciteit als voor aardgas, voor het eerst sinds geruime tijd toe. Vooral het aantal klanten van de distributienetbeheerder dat al zijn schulden afloste en terugkeerde naar de commerciële markt daalde voor het tweede jaar op rij sterk.**

**De evolutie van de indicatoren bij de distributienetbeheerders was verder minder eenduidig. Bij de elektriciteitsklanten lijken een heel aantal indicatoren licht toe te nemen, waar het aantal betalingsproblemen bij de aardgasklanten eerder stabiliseerde. Maar ook voor elektriciteit vertaalde deze negatieve evolutie zich niet in een merkelijke stijging van het aantal afsluitingen of naakte budgetmeters.**

**Een aantal beslissingen zorgde in 2015-2016 voor een stijgende elektriciteitsfactuur en een (licht) dalende aardgasrekening voor gezinnen. Hoewel betalingsproblemen slechts het meest zichtbare aspect zijn van het ruimere begrip energiearmoede, zagen we dat de positieve evolutie van de laatste jaren zich in 2016 niet heeft doorgezet en in een licht negatieve evolutie omgebogen werd.**

### **Cijfers energieleveranciers**

In 2016 zien we volgende evoluties bij de energieleveranciers:

- 253.100 gezinnen kregen in 2016 minstens één ingebrekestelling van hun energieleverancier omdat ze, na een herinneringsbrief, nog altijd een betalingsachterstand hadden (een stijging van 4% t.o.v. 2015)
- In 2016 werden 81.198 afbetalingsplannen opgestart (een stijging van 25% t.o.v. 2015).
  - De gemiddelde uitstaande schuld van de klanten met een afbetalingsplan daalde tot 672,05 euro (678,40 euro in 2015)
  - Maar het gemiddelde maandelijkse afbetalingsbedrag steeg tot 136,99 euro per maand (123,67 euro in 2015)
  - De gemiddelde looptijd nam af tot 5,88 maanden (6,30 in 2015)

De gemiddelde modaliteiten van de afbetalingsplannen lijken zo verder af te liggen van de minimale termijnen uit de "Goede praktijk betaalplannen" van augustus 2014. In totaal liepen in 2016 nog 100.197 afbetalingsplannen. Van 35,87% van deze plannen werd minstens één afbetaling gemist, wat erop wijst dat het plan niet goed verloopt (35,12% in 2015).

- 82.724 huishoudelijke afnemers van elektriciteit en 61.924 huishoudelijke afnemers van aardgas kregen een brief omdat de energieleverancier hun contract opzegde. Ongeveer 44% daarvan werd nog voor de effectieve opzegging geannuleerd. Dit leidde tot 47.233 effectief uitgevoerde opzeggingen voor elektriciteit en 34.501 voor aardgas (een stijging van respectievelijk 3,3% en 2,4% t.o.v. 2015).

In tegenstelling tot de vorige jaren evolueren verschillende indicatoren in de commerciële markt in negatieve zin. Het aantal klanten dat een ingebrekestelling kreeg en het aantal klanten waarvan het contract werd opgezegd stijgt licht. Vooral het aantal (opgestarte) afbetalingsplannen lijkt sterk toe te nemen. Enkele verhogingen van de elektriciteitsfactuur in de periode 2015-2016, onder meer door de distributienettarieven, de BTW en de verhoogde bijdrage energiefonds, deden de druk op de elektriciteitskost voor de kwetsbare gezinnen toenemen. Uiteraard zijn er sterke verschillen tussen leveranciers onderling. Leveranciers met een sterke toename in het aantal klanten hebben vaak, procentueel ten opzichte van hun klanten, hogere statistieken. Naast de politiek inzake wanbetaling spelen ook het bedrijfsmodel, de groei en de maturiteit van de klantenportefeuille een rol.

### **Cijfers distributienetbeheerders**

De evolutie bij de distributienetbeheerders is minder eenduidig, met een lichte stijging voor verschillende indicatoren voor elektriciteit en bijna stabiele cijfers voor aardgas:

- In 2016 steeg het aantal gezinnen dat klant was bij de distributienetbeheerder licht. In totaal was 2,97% van de gezinnen elektriciteit (81.784) en 3,25% van de gezinnen aardgas (59.342) klant van de distributienetbeheerder. Deze cijfers mogen niet zomaar opgeteld worden omdat gezinnen ook voor beide klant bij de netbeheerder kunnen zijn. Dat is een stijging van 2,88% voor elektriciteit en van 2,11% voor aardgas. Vooral het aantal klanten dat terugkeert naar de commerciële markt neemt fors af, tot 11.761 voor elektriciteit (een daling met 20,8%) en tot 8.671 voor aardgas (hetzij een daling met 21,3%).
- Ongeveer de helft van de klanten van de distributienetbeheerder maakte ook daar schulden en kreeg in 2016 minstens één ingebrekestelling in de bus. 38% van de elektriciteitsklanten en 41% van de aardgasklanten had een lopend afbetalingsplan in 2016 (respectievelijk 38% en 45% in 2015).
- De gemiddelde afbetalingsbedragen liggen, ondanks de hogere gemiddelde uitstaande schuld bij de start van het plan, veel lager dan in de commerciële markt. Afbetalingsplannen die in de budgetmeter worden geprogrammeerd, worden immers meestal à rato van 5 euro per week per energie afgerekend, wat het gemiddelde sterk naar beneden haalt. Het gemiddelde afbetalingsbedrag voor elektriciteit bedraagt 49,07 euro en voor aardgas 42,23 euro (respectievelijk 46,38 euro en 44,56 euro in 2015).

#### **Om de vraag te beantwoorden hoe de energiearmoede is geëvolueerd, bekijken we de evolutie van de meest relevante indicatoren:**

- Het aantal actieve budgetmeters:  
Gezinnen die ook bij de distributienetbeheerder schulden opbouwen, krijgen een budgetmeter. Dit wijst op een structurele betalingsproblematiek. Het aantal actieve budgetmeters bleef ongeveer gelijk, met voor elektriciteit 40.768 en voor aardgas 27.830 (een stijging van respectievelijk 0,4% en 0,3% t.o.v. 2015). Ook het aantal gezinnen met een naakte budgetmeter (waarvan de stroombegrenzerfunctie is uitgeschakeld en die enkel werkt mét krediet op de budgetmeterkaart) bleef ongeveer gelijk op 10.749. Ongeveer 1/4<sup>e</sup> van de actieve budgetmeters werkte dus als zodanig.
- Het aantal afsluitingen wegens wanbetaling (gerelateerd aan energiearmoede):  
De Lokale Adviescommissie of LAC komt samen als er een vraag is van Eandis of Infrax om de toevoer van gas/elektriciteit te mogen afsluiten. In deze commissie zitten mensen van het OCMW en afgevaardigden van Eandis of Infrax. De betrokken afnemer wordt ook telkens uitgenodigd voor de vergadering. In 2016 waren er 1.184 afsluitingen voor elektriciteit en 1.567 afsluitingen voor aardgas (respectievelijk 6% stijging voor elektriciteit en 6% daling voor aardgas t.o.v. 2015).

Een aantal (licht) stijgende indicatoren bij de elektriciteitsklanten van de distributienetbeheerders lijken erop te wijzen dat de positieve evolutie van de voorbije jaren niet aanhoudt. Het aantal afsluitingen, budgetmeters en naakte budgetmeters bleef echter ongeveer gelijk. De betalingsproblemen bij de leveranciers en het hoger aantal dossiers bij de LAC hadden in 2016 geen uitgesproken effect aan het einde van het wanbetalingstraject.

U vindt het sociaal rapport via [www.vreg.be/nl/document/rapp-2017-03](http://www.vreg.be/nl/document/rapp-2017-03)

#### **Achtergrond:**

Jaarlijks publiceren we een rapport met cijfers rond het sociaal energiebeleid in Vlaanderen. Het Sociaal Rapport 2016 bespreekt de cijfers van de commerciële energieleveranciers en de distributienetbeheerders in hun rol als leverancier voor het jaar 2016.

#### **Persinfo:**

Dirk Van Evercooren, Directeur Marktwerking  
02/553.13.60, 0478/55.04.80 of [dirk.vanevercooren@vreg.be](mailto:dirk.vanevercooren@vreg.be)

[www.vreg.be](http://www.vreg.be)  [@vreg\\_be](https://twitter.com/vreg_be)  [VREG](https://www.facebook.com/VREG)