

# LEVE DE LIBERALISERING! GAS EN ELEKTRICITEIT VRIJ TE KOOP. OF TOCH NIET?

*Marc Vanden Eynde en Mieke Clymans<sup>1</sup>*

**ABSTRACT** – We discuss in this article the consequences of liberalization of energy supply for people living in poverty. Instead of becoming cheaper, energy became more difficult to use. Consumers often do not understand the distribution of tasks among different parties. Rules to put the energy right into practice are still unclear. A good judge to decide on the electricity disconnection is still lacking. After some confronting numbers, we plead fundamentally against the exclusion of people: energy has to remain affordable; energy has to remain accessible to anyone and qualitative services have to be provided.

Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie werkt met maatschappelijk kwetsbare groepen aan oplossingen voor gemeenschappelijk ervaren problemen. In één van de projecten m.n. in Turnhout werden we bijna toevallig geconfronteerd met de afsluiting van gas en elektriciteit bij enkele gezinnen. Dat dit gebeurde midden in de winter, we zijn dan december 1999, maakte de situatie des te pijnlijker. In 2001 schreven we al uitgebreid over de problemen die sommige mensen hadden met de levering van gas en elektriciteit. Armoede was toen net als nu de hoofdoorzaak van de hele problematiek. Maar de 6 ampère, de budgetmeter, de werking van de lokale adviescommissies, de houding van de energiemaatschappijen concretiseerden de problemen. Nu, na de vrijmaking van de energiemarkt en bijna vier jaar later zijn de problemen er helaas niet kleiner op geworden.

De vrijmaking van de elektriciteitsmarkt op 1 juli 2003 werd met grote trom aangekondigd en zou ongetwijfeld leiden tot goedkopere rekeningen. De onderlinge concurrentie tussen leveranciers en producenten zouden daar garant voor staan. Tot voor kort was daar weinig van te merken. Je zou haast denken dat zulke beloften alleen maar dienen om ons de liberalisering van alles en nog wat te laten slikken.

Het heeft trouwens erg lang geduurd vooraleer de eerste klanten een overstap naar een nieuwe leverancier durfden maken. In april 2005 zijn nog meer dan 60% van de gebruikers klant bij Electrabel (VREG, 2006). Een eenvoudige vergelijking leert dat dit grote marktaandeel niet verklaard kan worden door hun prijzen. Meestal zit Electrabel rond of net onder het gemiddelde. Wellicht spelen dus andere elementen en overwegingen in de behoudsgezinde reflex van die klant.

Verder is ook van de kleinere letters uit de bijhorende wetgeving weinig in huis gekomen. De Vlaamse overheid voorzag terecht dat er een minimale dienstverlening moest zijn. Sociale tarieven, budgetmeters, opvang door de netbeheerder, beschermde klanten,... het werd allemaal wel wettelijk voorzien. De praktijk is helaas een heel ander verhaal.

<sup>1</sup> Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie

In deze toch wel moeilijke materie moest iedereen zijn weg maar zien te vinden. Voor de groep waar wij voor werken een bijzonder moeilijke zaak.

## 1. Meerdere spelers

Waar er voorheen meestal slechts één firma was die volledig instond voor de levering van de broodnodige elektriciteit, is er nu plots sprake van meerdere partijen. De producent zorgt ervoor dat elektriciteit gemaakt wordt. De netbeheerder staat in voor het net en maakt dat de elektriciteit tot bij ieder van ons kan geraken. De leverancier tenslotte zorgt ervoor dat dit ook werkelijk gebeurt. Sommige firma's combineren meerdere functies en anderen zijn alleen leverancier. Dit verschil uitleggen is al niet eenvoudig, laat staan dat iedereen dan weet en onthoudt bij wie hij voor welke vragen of klachten terecht kan. We hopen in ieder geval dat u bespaard blijft van het kluwen waarin u dreigt te verzeilen bij een verhuis naar een woning met een geïnstalleerde budgetmeter. Die meter is immers eigendom van de netbeheerder. En alleen die netbeheerder zal elektriciteit leveren zolang die budgetmeter er staat. U zal dus eerst met de netbeheerder moeten afspreken (onderhandelen) vooraleer u vrij een nieuwe leverancier kan kiezen. Inmiddels kunnen er heel wat maanden verstreken zijn. Met een beetje meer pech hebt u al die tijd geen factuur of voorafbetaling ontvangen en zal u verrast worden op een ongekende rekening. Hopelijk van de juiste leverancier.

Dat al die spelers hun plaats op de markt willen verdienen, kunnen we begrijpen. Minder begrip hebben we voor de wijze waarop. Uit de vele contacten die we via ons opbouwproject 'Armoede en Energie' hebben met mensen in armoede, komen tal van schrijnende situaties aan het licht. Verkopers deinzen er bijv. niet voor terug om sociale huurders te strikken met het argument dat de sociale huisvestingsmaatschappij een exclusiviteitscontract heeft met hun firma. Van de beloofde kortingen ingeval van domiciliëring komt ook niet altijd iets in huis. De reclameboodschap van Belgacom "soms blijf je beter waar je bent" wordt dan wel heel toepasselijk. In dat geval zal u wel zelf moeten aandringen op een rechtmatige korting.

Ook op vlak van klantvriendelijkheid hebben de leveranciers soms nog veel te leren. Er wordt immers veel meer geïnvesteerd in de werving van nieuwe klanten, dan in de zorg voor die klanten. Eén keer het nieuwe contract binnen zijn onduidelijke facturen, laat-tijdige afrekeningen, onduidelijke informatie en onpersoonlijke standaardbrieven soms meer regel dan uitzondering. Alsof alleen economen, juristen en germanisten tot het cliënteel behoren.

## 2. Onduidelijke spelregels

De wetgever heeft wel gedacht aan een minimale dienstverlening (openbare dienstverplichtingen heet dat officieel). De uitwerking ervan wordt helaas teveel overgelaten aan de spelers op de markt. De beschermde klanten (o.a. mensen met een leefloon, met collectieve schuldbemiddeling,...) hebben bijv. recht op de gratis plaatsing van een budgetmeter. Alleen, meestal zijn ze daarvan zelf niet op de hoogte en wordt dit recht

niet automatisch toegekend. Inmiddels hebben tal van rapporten (o.a. Kruispuntbank Sociale Zekerheid 2006) toch al voldoende bewezen dat sociale maatregelen op die manier hun doel steeds voorbischieten.

Maar ook over het contractrecht is het laatste woord nog niet gezegd. De aangeboden contracten beantwoorden niet steeds aan de wettelijke vereisten. Zoals bleek op onze studiedag van 24 september 2004 over een grondrecht op energie, moet u al een pienter jurist zijn vooraleer u op een aantal fouten kan reageren. Helaas zijn de gevolgen wel voelbaar voor de klant, bijv. wanneer hij een contract wil opzeggen om met een nieuwe leverancier in zee te gaan.

Een tijd geleden al konden we het in de kranten lezen: “Meer dan 50.000 gezinnen worden door hun leverancier gedropt!” (Rogiers, 2005). We betwijfelen of veel mensen de draagwijdte van deze zin begrijpen. Droppen is gelukkig niet hetzelfde als afsluiten. Maar de leverancier kan u wel de zogenaamde ‘dropkosten’ aanrekenen. Jawel, u betaalt in sommige gevallen 96 euro omdat de leverancier u kwijt wil als klant. Meestal is hij wel bereid te wachten tot het afbetalingsplan van de openstaande schulden en verwijlrenten netjes werd afgewerkt. Toen we de Vlaamse minister van Energie met dit probleem confronteerden, wist hij niet goed wat hij hoorde en was twijfel ons deel. Gelukkig (eigenlijk hoort hier te staan ‘helaas’) beschikten we over kopieën van rekeningen met de uitdrukkelijke vermelding van die dropkosten. Navraag leerde ons dat dit wettelijk is. Maar zelfs de meeste leveranciers - ook hen confronteerden we met verschillende mistoestanden - reageerden verbaasd op dergelijke praktijken.

Gelukkig kan de gedropte klant steeds terecht bij de netbeheerder. Ingeval van drop en wanneer geen andere leverancier bereid gevonden werd, staat de netbeheerder in voor de levering. ‘Uiteraard’ kan u dan niet onderhandelen over de prijs. De prijs per kilowattuur is de eenheidsprijs die op het ogenblik van de betaling van toepassing is. U bent ook geen gewone klant meer. De budgetmeter doet zijn intrede. Een budgetmeter zorgt voor elektriciteit via een systeem van betaalkaarten. De klant kan dan voor het opgeladen bedrag elektriciteit verbruiken aan het volle vermogen. U woont in dat geval beter niet in bijv. Duffel of Londerzeel want dan zal u een eindje moeten rondtoeren voor u een oplaadpunt vindt. Inmiddels ontdekten we ook dat de klant in sommige oplaadpunten eerst moet betalen voor de oplaadbeurt zelf. Naar analogie van sommige banken worden er met andere woorden ook kosten voor het opladen zelf aangerekend.

Mensen getuigen ook dat de oplaadkaart soms dient voor de afbetaling van schulden. Eerst gaat er een bedrag af voor de opgebouwde schulden en pas dan wordt er een nieuw krediet toegevoegd. Logisch denkt u. Dat is het maar ten dele zo omdat de wetgever voorziet dat slechts een gedeelte (35% van het opgeladen bedrag) voor de afbetaling van bepaalde schulden (verbruik op 6 ampère) mag worden gebruikt. Maar wie kan daar op toezien?

Eén en ander maakt duidelijk dat de leveranciers soms bijzonder creatief zijn en het de “slechte” klanten goed moeilijk weten te maken. Wetenschappers spreken dan al gauw van Mattheus of Murphy. En het moet gezegd, de leveranciers overtreden daarbij geen enkele wet.

“En de 100 KWh gratis per gezin en per gezinslid,” zien wij u al denken. “Dat is toch een goede zaak, want voor iedereen gelijk.” Helaas, ook hier dreigen mensen met betaalproblemen de dupe te worden. Hoe moet dat immers met die gratis elektriciteit op een betaalkaart voor de budgetmeter? Daarover heeft de netbeheerder nog niet echt

nagedacht. “De kaarthouders (lees: slechte betalers) mogen al blij zijn dat we ze nog elektriciteit leveren,” zo lijken die netbeheerders te redeneren.

Onlangs presenteerde de overheid nog een staaltje van omgekeerde herverdeling. Mensen met een dag- en nachtmeter krijgen nu ook in het weekend nachttarief! Wie, denkt u, van de meest kwetsbare groepen heeft een nachtmeter? Juist. Vrijwel niemand.

Vervolgens heeft iedereen bij serieuze betalingsproblemen bijna steeds nog recht op een minimumlevering van 6 ampère. Op de website [www.armoede.be](http://www.armoede.be) kan u zien wat u daarmee zoal kan. Bij wijze van voorbeeld: met 6 ampère kan u tegelijkertijd twee lampen van 60 Watt laten branden, strijken en de TV aanzetten. De koelkast moet dan even uit. En laten we duidelijk zijn. Die 6 ampère is niet gratis.

### 3. Op zoek naar de scheidsrechter

Bij klachten kan de klant in eerste instantie terecht bij de leverancier. Tenminste, dat is de bedoeling. Maar mensen met betaalproblemen zijn niet de “beste” klanten en dat is in veel gevallen voldoende om de dienstverlening en klantvriendelijkheid daarop af te stemmen. In principe zou een onafhankelijke ombudsdienst dan uitkomst kunnen bieden. We willen het niet moeilijker maken, maar we kunnen de realiteit geen geweld aandoen. We komen nu immers terecht in communautaire verwickelingen. De federale overheid en meer in het bijzonder minister Verwilghen heeft de bevoegdheid om zo een ombudsdienst te installeren. De minister beschikt inmiddels al over een budget van 834.000 euro (inclusief een flinke Vlaamse bijdrage). Een hele tijd was het wachten op enig initiatief van minister Verwilghen. Hij heeft onlangs voor een eerste keer laten blijken dat energie tot zijn bevoegdheid behoort toen hij wist te vertellen dat bedrijven teveel taksen en belastingen betalen op energie. Voor alle duidelijkheid: de meeste bedrijven recupereren de BTW op elektriciteit zoals ze dat doen voor andere productiekosten.

Op 1 juli 2005 voerden we samen met andere partners actie voor het kabinet van de minister om hem eraan te herinneren dat die ombudsdienst er al lang moest zijn. De lijst met klachten wordt bovendien steeds langer. Verwittigd van ons initiatief liet hij dezelfde dag een persbericht vertrekken waarin hij aankondigde dat er tegen 15 september eerst een infodienst komt om dan tegen 1 januari 2006 eindelijk een heuse ombudsdienst te installeren. Die infodienst is inmiddels al voor eenvoudige vragen bereikbaar op het nummer 0800/12033. De ombudsdienst is er nog steeds niet.

Wanneer de netbeheerder uiteindelijk iemand volledig wil afsluiten, is er steeds een schorsingsbeslissing vereist van de lokale adviescommissie. Deze commissie is minimaal samengesteld uit een raadslid en de hoofdmaatschappelijk assistent van het OCMW en een vertegenwoordiger van de netbeheerder. En in principe wordt alleen tot afsluiten beslist wanneer er ernstige problemen zijn met de veiligheid van de elektrische installatie, in geval van fraude of onwil. Er daar knelt het schoentje nogal eens. Wanneer is er sprake van onwil? We dagen iedereen uit om met een leefloon van om en bij de 800 euro per maand steeds stipt de rekeningen voor huur, gas en elektriciteit, schoolkosten, doktersbezoek, ... te betalen. Er wordt volgens ons nog te weinig echt geluisterd naar de achtergrond en de achterliggende problemen van mensen in armoede. En de categorieën

goede en slechte armen zijn zeer arbitrair. Pech wanneer u toevallig bij de laatste categorie wordt ingedeeld.

## 4. Enkele cijfers

Momenteel zijn er erg weinig precieze cijfers beschikbaar over de problemen op de gas- en elektriciteitsmarkt. Alleen rapporten van de VREG geven enkele indicaties. In de inleiding van het rapport over de openbare dienstverplichtingen (VREG, 2005) wordt net als in de voorgaande versies aangegeven dat een cijfermatige vergelijking over verschillende jaren moeilijk is. Redenen daarvoor vormen de verschillende registratie van bepaalde gegevens of foute interpretatie door de leveranciers. Zo weten nog steeds niet alle leveranciers het onderscheid te maken tussen beschermde en niet-beschermde klanten.

Begrijpelijk uiteraard dat niet iedereen weet wie nu precies tot de groep van beschermde klanten behoort, laat staan dat de rechthebbenden zelf daarvan op de hoogte zouden zijn. Beschikbaarheid van cijfers hangt natuurlijk ook nauw samen met het “maatschappelijk en economisch gewicht” van de doelgroep waarop ze betrekking hebben.

**Tabel 1: Overzicht problemen op de gasmarkt (VREG, 2005)**

VLAANDEREN	Aantal
Personen (1-1-2004)	6.016.024
Gezinnen (1-1-2004)	2.480.108
Personen met een leefloon (1-1-2004)	26.081
Geplaatste budgetmeters (1-1-2005)	7.241
Geplaatste stroombegrenzers (1-1-2005)	4.939
Dossiers lokale adviescommissie in 2004 (juli – december)	2.680

In het vermelde rapport staan toch al enkele opvallende vaststellingen:

- Het relatieve aantal huishoudelijke afnemers dat minstens één herinneringsbrief kreeg voor elektriciteit en/of aardgas in 2004, varieert van 4,2% tot 46,54% en bedraagt gemiddeld 28,86%. In 2003 was dat nog van 0,3% tot 20%.
- Het relatieve aantal huishoudelijke afnemers dat aansluitend minstens één ingebrekestelling kreeg voor elektriciteit en/of aardgas in 2004 varieert van 1,28% tot 17,42%. In 2003 was dat nog van 0% tot 9%.
- Afhankelijk van de leverancier hebben maximaal 2,81% (2% in 2003) van de Vlaamse afnemers een afbetalingsplan afgesproken met hun leverancier. Opvallend is ook dat het gemiddelde betalingsbedrag zeer sterk verschilt van leverancier tot leverancier m.n. van 20 tot 209,86 euro. Het maandelijks af te lossen bedrag voor beschermde afnemers, ligt meestal lager dan voor niet-beschermde afnemers.

- Eind 2005 gebruikten 7.241 gezinnen een budgetmeter. De netto toename<sup>2</sup> van het aantal ingeschakelde budgetmeters bedroeg 616.
- Er waren op hetzelfde moment 4.939 stroombegrenzers actief. Dit is een vermindering van 28 stuks. GeDIS kiest er bijv. uitdrukkelijk voor alleen in uitzonderingssituaties nog een stroombegrenzer te plaatsen. Er wordt standaard een budgetmeter geplaatst.
- Op 31 december 2004 zijn 2.251 Vlaamse gezinnen afgesloten van elektriciteit. Voor aardgas gaat het om 1.189 gezinnen. De LAC-zittingen werden opnieuw opgestart in het najaar van 2004. Dit betekent dat het aantal afsluitingen in 2005 meer dan waarschijnlijk opnieuw hoger zal liggen.

Vermelden we (Gazet van Antwerpen, 2004) nog dat de energieleveranciers per eind 2004 al meer dan 45.000 gezinnen aan de deur zetten, meestal omwille van betalingsproblemen. Op datzelfde moment waren er onvoldoende budgetmeters om mensen met financiële problemen te helpen.

Er zijn dus voldoende aanwijzingen om te spreken van zeer ernstige problemen met de levering van de noodzakelijke hoeveelheid gas en elektriciteit, zeker voor maatschappelijk kwetsbare groepen.

## 5. Een andere kijk

Tijdens de eerder vermelde studiedag gingen we ook op zoek naar een grondrecht op energie. Onze conclusie is dat we vanuit nationale en internationale verdragen en wetgeving niet meteen kunnen pleiten voor een op zichzelf staand recht op energie. Wel wensen we een basisrecht op energie te koppelen aan het recht op wonen. Behoorlijk wonen in onze samenleving kan immers niet los gezien worden van de mogelijkheid om te verwarmen, verlichten,... met de beschikbare ‘energiemiddelen’.

Om dat te realiseren pleiten we voor een recht op een behoorlijk minimum van elektriciteitslevering. We koppelen dit aan een aantal voorwaarden.

Minister Peeters onderstreepte recent nog in zijn pleidooi tegen de Elia-heffing (De Poot, 2005) dat energie een basisrecht is. Net als de minister vinden we dat energie betaalbaar moet blijven. Dat is voor ons de eerste voorwaarde. De concurrentie moet dus vrij kunnen spelen met die restrictie dat de openbare dienstverplichtingen behoorlijk uitgewerkt en gegarandeerd zijn. Allerlei creatieve heffingen en taksen dragen daar duidelijk niet toe bij.

<sup>2</sup> Vergelijkingen met 2003 zijn soms moeilijk te maken omdat de liberalisering pas inging op 1 juli 2003 en de cijfers voor dat jaar maar betrekking hebben op een periode van zes maanden.

**Om eens over na te denken.**

100 kWh gratis elektriciteit voor ieder gezin en 100 kWh gratis per gezinslid is volgens ons goed voor  $(2.480.000 \text{ gezinnen} \times 100) + (6.016.000 \text{ inwoners} \times 100) = 849.600.000 \text{ kWh gratis}$ .

Dit vertegenwoordigt aan een gemiddeld tarief van 0,12 euro per kWh (en dat is laag) een totaalbedrag van 101.952.000 euro.

Volgens ons al een mooi startbedrag om de vele gegadigden een hoger minimumrecht op elektriciteit te garanderen.

De energiemarkt moet, en dat is een tweede voorwaarde, voor iedereen toegankelijk zijn. Momenteel zijn al tal van gezinnen afgesloten. Een aantal dat wellicht nog zal stijgen wanneer de geliberaliseerde markt echt op kruissnelheid komt en ook de nieuwe leveranciers hun ‘lastige’ klanten zullen droppen of opzeggen. Voor nieuwe klanten is de energiemarkt bovendien een waar doolhof met de verschillende spelers op de markt. Een éénloketsysteem waar de klant terecht kan, is daarom één van onze voorstellen. Dat lost meteen het probleem van klachtenbehandeling mee op. De klant heeft immers geen belang bij een opsplitsing tussen het federaal en Vlaams niveau, tussen netbeheerder, producent en leverancier.

De derde voorwaarde zit in de kwalitatieve dienstverlening. De informatie over de vrijgemaakte energiemarkt is niet gekend, onduidelijk of niet bestaande of een combinatie van de drie. Ook over de wijze waarop de dienstverlening verloopt, zijn er vele klachten. Daarom pleiten we voor minimumnormen die effectief gecontroleerd worden.

Van de klant verwacht iedereen dat hij zich netjes gedraagt, goed geïnformeerd is en stipt de rekeningen betaalt. In dezelfde lijn verwachten we van de producent, netbeheerder of leverancier degelijke dienstverlening voor iedereen. Ook dat zou een evidentie moeten zijn!

Met ons pleidooi gaan we fundamenteel in tegen uitsluiting van mensen. Immers, afsluiten van energie staat gelijk met uitsluiten uit de samenleving. Ga ‘s ochtends maar de deur uit zonder ontbijt of vers lunchpakket omdat de koelkast het niet doet. Laat uw kind ‘s avonds maar zijn huiswerk maken bij kaarslicht omdat de stroom werd afgesloten. Dat dit geen uitzonderingen zijn, blijkt spijtig genoeg nog iedere dag. Concreet stellen we een gratis elektriciteitspakket voor van minimaal 12 ampère per gezin. Dat is dus beduidend meer dan de huidige 100 kWh per gezinslid. Voor alle duidelijkheid: 12 ampère staat gelijk met een maximum vermogen van 2.760 kWh. Meestal kunnen de wasmachine (warm wassen) en de televisie dan gelijktijdig aan.

Dat minimumpakket moet er best komen voor ieder gezin. Als we dat afhankelijk maken van de inkomenssituatie, trappen we binnen de kortste keren in de armoedeval. En wellicht moeten we op zoek naar een leefbaar pakket afhankelijk van de gezinssamenstelling en de huisvestingssituatie. In sommige, ook sociale huurwoningen kan men immers alleen elektrisch verwarmen.

U vraagt zich wellicht af of dat allemaal wel betaalbaar is. Het is niet aan ons om dat allemaal precies te becijferen. We geven alleen de volgende financiële overwegingen mee. Momenteel gaat er al veel geld naar allerlei sociale maatregelen betreffende energie: het stookoliefonds, het sociaal energiefonds waarmee de OCMW’s aan de slag kun-

nen, het gratis minimum van 100 kWh,... En minister Verwilghen blijkt ook nog middelen te zoeken om de BTW op elektriciteit voor bedrijven te verminderen.

Even terzijde, maar waarom kan de overheid wel taksen verminderen wanneer de brandstofprijs een bepaald bedrag overschrijdt en is er geen prijscontrole of prijsplafond voor energie?

Wanneer we al die middelen koppelen aan een verhoogd tarief voor iedereen die meer nodig heeft dan het voorgestelde minimum van 12 ampère, moet er volgens ons voldoende zijn om ons voorstel te realiseren. De wereld aan de dromers? We menen van niet. Het is een harde realiteit!

## Literatuur

DE POOT D. (2005) 'Energiminister wil af van Eliaheffing', *Gazet van Antwerpen*, 17 augustus 2005

GAZET VAN ANTWERPEN, 24 november 2004.

KRUISPUNTBANK SOCIALE ZEKERHEID (2006) [www.ksz.fgov.be](http://www.ksz.fgov.be) op 01/05/2006

ROGIERS, F. (2005) 'Parlement vraagt armen niet zonder stroom te zetten' *De Morgen*, 8 december 2005

VANDEN EYNDE M. en CLYMANS M. (2001) 'De strijd om het vuur', *Provisie*, 4(2)

VREG (2006) [www.vreg.be](http://www.vreg.be) op 01/05/2006.

VREG (2005) *Statistieken 2004 m.b.t. huishoudelijke afnemers in het kader van de besluiten op de sociale openbare dienstverplichtingen*, 21 juni 2005