

Samenlevingsopbouw
Antwerpen provincie vzw



BUNDELING

PROBLEMEN OP DE

VRIJGEMAAKTE ENERGIEMARKT

Project energie en armoede - 2008

INHOUD

Inhoud	p 2
Inleiding	p 3
Overeenkomsten	p 4
1. Gebrek aan informatie om te kunnen kiezen tussen leveranciers	p 4
2. Misleidende informatie, agressieve en oneerlijke verkoopstechnieken	p 5
3. Een waarborg om klant te blijven of te worden bij een leverancier	p 6
Meters en meterstanden	p 7
Facturatie	p 8
1. Onregelmatige, laattijdige en foute facturatie	p 8
2. Verjaring van facturen	p 9
3. Tussentijdse facturen	p 10
4. Gratis kWh	p 11
5. Domiciliëring	p 11
Administratieve problemen	p 12
Dienstverlening: klantvriendelijkheid, informatie ...	p 15
1. Bij leveranciers	p 15
2. Ontbreken van een ombudsdienst voor energie	p 16
3. Bij distributienetbeheerders	p 17
Sociale maximumprijzen	p 18
Het statuut beschermde klant	p 20
Betalingsmoeilijkheden bij mensen in armoede	p 22
1. Onvoldoende inkomen – energiekosten	p 22
2. Procedure bij niet-betaling energiefactuur	p 22
3. Afbetalingsplannen	p 23
4. Gedropt worden en geen nieuwe leverancier op de vrije markt vinden	p 24
Budgetmeters	p 26
1. Gratis kWh en budgetmeters	p 27
2. Niet kunnen plaatsen van een budgetmeter	p 27
3. Niet kunnen krijgen van een budgetmeter	p 28
4. Niet kunnen opladen van de kaart van de budgetmeter	p 28
5. Verhuis en budgetmeters	p 28
De minimumlevering bij elektriciteit	p 29
Afsluiten – Lokale Adviescommissie	p 31
Energie, wonen en duurzaamheid	p 37
Andere energiebronnen	p 39
Afkortingen	p 40

INLEIDING

Al van bij de start van het project energie en armoede¹ zijn de ervaringen van mensen in armoede op de energiemarkt de basis van de werking.

Door systematisch knelpunten te bundelen worden uitsluitingsmechanismen duidelijk. Zo signaleert het project energie en armoede de problemen en legt het de basis voor oplossingsvoorstellen. Hierover gaat het project energie en armoede in dialoog met het beleid. Zo wil het structurele veranderingen bekomen om het **recht op energie voor iedereen** te garanderen.

Wat hier voor ligt, is de vierde bundel van energieproblemen. Deze bundel loopt over de periode van eind 2007 tot december 2008. In 2005, 2006 en 2007 was er een gelijkaardig document.

De ervaringen werden op de volgende manier verzameld:

- op de **maandelijkse projectvergadering** in Brussel zijn de ervaringen van de deelnemers (mensen in armoede) aan de vergadering een vast agendapunt;
- naast hun eigen ervaringen hebben de deelnemers aan de projectvergadering ook oog voor de ervaringen van de leden van de organisatie of vereniging die zij vertegenwoordigen;
- **organisaties en diensten** (CAW's, OCMW's, andere opbouwwerkprojecten, verenigingen waar armen het woord nemen, organisaties uit de minderhedensector ...) waarmee we contact hebben, vragen geregeld ons advies;
- dezelfde organisaties en diensten geven ons door op welke energieproblemen zij botsten in de begeleiding van hun doelgroep;
- in 2008 liep ook het project 'sociale energieconsulenten'. Het doel van dit project is om door middel van **individuele ondersteuning** oplossingen te zoeken bij vastgelopen energiedossiers. In de eerste plaats wilden we een oplossing vinden voor de energieproblemen van deze mensen. Daarnaast maakten we, op basis van deze informatie, een brochure met tips voor hulpverleners bij de begeleiding van mensen met energieproblemen (zie www.energieenarmoede.net);
- sinds 2006 verstuurt het project energie en armoede een digitale **nieuwsbrief** naar meer dan 5000 adressen (gemeentebesturen, OCMW's, de huisvestingssector, hulpverlening ...). Regelmatig contacteren lezers ons om ervaringen door te geven of informatie / advies te vragen over een bepaald probleem.

Hierna volgt een schematisch overzicht van knelpunten die mensen in armoede ervaren met de toegang van de energiemarkt.

De voorbeelden illustreren deze knelpunten. Het spreekt vanzelf dat deze bundeling van ervaringen slechts het topje van de ijsberg weergeeft en dus illustreert welke enorme problemen de liberalisering van de energiemarkt met zich meebrengt.

Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie vzw – Vlaams project energie en armoede

Otterstraat 116 te 2300 Turnhout

Telefoon: 014 44 26 75 of 014 44 26 74

Mail: mieke.clymans@samenvlevingsopbouw.be en ellen.dries@samenvlevingsopbouw.be

Website : www.energieenarmoede.net

Februari 2009

¹ Het project energie en armoede is een opbouwwerkproject van Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie vzw.

Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie is een onafhankelijke vzw, gesubsidieerd door de Vlaamse overheid. Voor samenlevingsopbouw zijn twee zaken belangrijk. Voor de problemen waaraan we werken zoeken we oplossingen op alle beleidsniveaus. En daarvoor gaan we aan de slag mét de mensen zelf. Een opbouwwerkproject veronderstelt steeds de betrokkenheid van de mensen waar het om gaat.

Het opbouwwerk wil duurzame oplossingen voor concrete problemen zoals die door mensen in hun leefomgeving worden ervaren. Het project energie en armoede ijvert voor een recht op energie voor iedereen. Samen met mensen in armoede gaan wij op zoek naar knelpunten en oplossingsvoorstellen.

OVEREENKOMSTEN

1. Gebrek aan informatie om te kunnen kiezen tussen leveranciers

KNELPUNTEN

Mensen in armoede beschikken over **onvoldoende informatie** om te kunnen beslissen of ze al dan niet veranderen van leverancier. Het blijft voor hen moeilijk om de weg te vinden op de vrijgemaakte energiemarkt. Zo gaan de eventuele voordelen van de geliberaliseerde energiemarkt aan hen voorbij.

Mensen in armoede hebben geen toegang tot de **instrumenten** (bv. internet) die een bewuste keuze ondersteunen. Of ze missen de **vaardigheden** om deze instrumenten te gebruiken of om dit administratief te regelen.

Verkopers bieden onvoldoende informatie. Mensen in armoede vinden **weinig of geen ondersteuning** op dit vlak. We stellen vast dat hulpverleners geneigd zijn om hun cliënten aan te raden niet te veranderen van leverancier om problemen te vermijden. We begrijpen de angst van de hulpverleners voor de administratieve rompslomp die bij een leverancierswissel komt kijken. Maar zo kunnen zwakkere doelgroepen niet genieten van de voordelen van de vrije energiemarkt.

ENKELE AANBEVELINGEN

- Er moeten diensten en organisaties zijn waar mensen in armoede geholpen worden om een prijsvergelijking te maken tussen de verschillende leveranciers. Zo kunnen ze kiezen voor de leverancier die voor hen het goedkoopste is.
- De VREG, en de mogelijkheid om telefonisch bij hen een prijsvergelijking te vragen, moet beter bekend gemaakt worden aan mensen in armoede en andere doelgroepen.

VOORBEELDEN

S woont nog geen jaar in België. Hij leert ons kennen op een infostand en komt langs om te veranderen van leverancier. S spreekt nog niet veel Nederlands en heeft geen computer thuis. Na de prijsvergelijking van de VREG beslist S om klant te worden bij Nuon voor elektriciteit en bij Luminus voor gas. Voor elektriciteit is alles in orde: S krijgt een brief dat het contract met Electrabel beëindigd is en dat hij klant wordt van Nuon. Voor gas ontvangt S geen brief van Electrabel met de beëindiging van het contract. Hij ontvangt wel een brief met de vraag in te tekenen op het basisaanbod van Electrabel. Via de telefoon vernemen we dat Luminus pas kan leveren vanaf een maand nadat het contract met Electrabel verlopen is. Daarom hebben Luminus en Electrabel onderling geregeld dat het contract van Electrabel verlengd wordt maar maandelijks opzegbaar is. Zo kan het contract van Luminus starten. S is daarvan niet op de hoogte. Ook de briefwisseling zegt hierover niets.

2. Misleidende informatie, agressieve en oneerlijke verkoopstechnieken

KNELPUNTEN

Ondanks het bestaan van het Van den Bossche-akkoord en de gedragscode – waarmee leveranciers zich engageren om aanvullende bescherming te bieden aan de consumenten op de vrijgemaakte energiemarkt – zijn er nog wantoestanden. De afdwingbaarheid van het Van den Bossche-akkoord is dan ook erg beperkt.

Agressieve verkoopstechnieken, oneerlijke praktijken en misleidende informatie blijven bestaan. Zo schermen verkopers met kortingen en voordelen. Ze beloven mogelijke klanten bv. dat ze minder moeten betalen door hen lage voorschotfacturen voor te spiegelen terwijl er later een extra hoge afrekening volgt. Of ze zijn zo overdonderend dat je geen kans krijgt om je te informeren of op een rustige manier een goede keuze te maken. Sommige verkopers maken ook misbruik van iemands zwakte: een beperkte kennis van het Nederlands, niet goed kunnen lezen, een handicap...

Het gevolg is dat mensen in armoede zich soms te snel laten overtuigen. Zo eindigen ze met een contract dat helaas niet altijd de goedkoopste facturen garandeert.

In combinatie met energiecontracten worden ook **andere diensten** aangeboden (bv. een soort pechverhelping bij problemen met je woning). Soms is er zelfs sprake van koppelverkoop (bv. een energiecontract samen met een contract voor mobiele telefonie).

AANBEVELINGEN

De **afdwingbaarheid** van het Van de Bossche-akkoord en de gedragscode moet vergroot worden:

- Er moet controle voorzien worden op de naleving van het Van den Bossche-akkoord.
- Er moeten sancties voorzien worden bij de overtreding van het Van den Bossche-akkoord.

VOORBEELDEN

Een alleenstaande Marokkaanse vrouw tekent een contract met Luminus. De deur-aan-deur-verkoper zette haar onder druk. "Als je niet tekent, zal je geen elektriciteit meer hebben", zei hij. (Situatie 1 - project sociale energieconsulenten)

L wordt aangeklampt door een verkoper van Luminus. Hij verkoopt haar een contract voor gas en elektriciteit met daaraan een GSM-abonnement gekoppeld. Wanneer L naar ons project komt, is de opzegperiode (12 dagen) om een contract via deur-aan-deurverkoop te annuleren al verstreken. Bovendien bevat het contract ook foutieve gegevens: L's huidige leverancier is Ebem (en niet Nuon) en L heeft een jaarcontract met Ebem (en geen maandelijks opzegbare standaardleverancier). Achteraf blijkt dat L helemaal niet van plan was om van leverancier te veranderen. Bovendien krijgt ze nu maandelijks een factuur van 28 euro abonnementsgeld van Mobistar voor een GSM-nummer dat ze nooit gebruikt! Ze hééft al een GSM-nummer in gebruik. Het contract ongedaan maken blijkt niet zo eenvoudig. (Situatie 13 - project sociale energieconsulenten)

A woont in een sociale woning. Ze krijgt een brief van de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW) waarin Essent sociale huurders een aantal kortingen biedt. A weet niet of het verstandig is om op het aanbod in te gaan. Wanneer we het aanbod vergelijken via de leveranciersvergelijking van de VREG zien we dat Luminus voor gas goedkoper is dan het aanbod van Essent. Voor elektriciteit is het aanbod van Essent iets goedkoper, maar de korting van Essent is dan weer eenmalig. (Situatie 25 - project sociale energieconsulenten)

D verhuist in 2006 naar Merelbeke. D kent niet goed Nederlands. Ze sluit een contract met Electrabel voor elektriciteit en voor gas terwijl ze eigenlijk verwarmt met mazout en geen gas verbruikt. Toch factureert Electrabel gasverbruik.

Electrabel zegt dat Eandis aan huis zal komen. Eandis stelt vast dat D gelijk heeft en helpt D om Electrabel te overtuigen. Electrabel haalt het gasverbruik van de facturen maar blijft wel beweren dat D voor de periode van 1 februari 2006 tot 3 januari 2008 gas moet betalen. (Situatie 61 – via OCMW Merelbeke)

P sluit een contract af met een deur-aan-deur-verkoper van Luminus. Er komt een eerste factuur van Luminus van 80 euro. Nadien komen er geen facturen meer van Luminus maar wel van Electrabel, haar vroegere leverancier. Omdat P denkt dat ze klant is bij Luminus betaalt ze de facturen van Electrabel niet meer. Electrabel dropt P. Uiteindelijk blijkt het contract van Luminus geen energiecontract te zijn maar over een andere service te gaan. (projectvergadering energie en armoede - oktober 2008)

3. Een waarborg om klant te blijven of te worden bij een leverancier

KNELPUNTEN

Wanneer mensen met betalingsproblemen klant willen blijven of klant willen worden, vragen leveranciers een **waarborg**. Deze waarborgen zijn vaak **3 tot 4 keer het bedrag van de tussentijdse facturen**. Dit is niet haalbaar voor wie een beperkt budget heeft. Zo vinden mensen in armoede moeilijk een leverancier op de vrije markt. Bovendien is het **onduidelijk** wat er met die waarborg gebeurt en wanneer de klanten de waarborg terugkrijgen.

AANBEVELINGEN

- De overheid moet op zijn minst **grenzen** opleggen wat de hoogte van de waarborg betreft (cfr. de maxima bij de verbrekingsvergoedingen).
- Het moet duidelijk zijn wanneer en onder welke **voorwaarden** de klant de waarborg terugkrijgt.
- Of een klant gedropt werd, mag administratief niet zichtbaar zijn voor andere leveranciers.
- De **interessen** die leveranciers krijgen op de waarborgsom moeten teruggaan naar de klant.

METERS EN METERSTANDEN

KNELPUNTEN

Tenzij men beschermde klant is, moeten klanten om de twee jaar **zelf hun meterstand opnemen** en doorgeven. Dat is niet voor iedereen even makkelijk (welke cijfers doorgeven, welke meter ...).

Wanneer klanten geen meterstanden doorgeven, wordt er een factuur gemaakt op basis van **geschatte waarden**. Dit geeft vaak aanleiding tot ofwel een te hoge afrekening, ofwel een te lage afrekening met als gevolg dat er het jaar nadien een hoge afrekening volgt.

Door administratieve **fouten** worden de doorgegeven meterstanden soms niet geregistreerd of komen ze niet of fout bij de leverancier terecht die dan geen of een foute afrekening maakt.

Sommige huurders hebben **geen afzonderlijke meter**. Dit kan leiden tot problemen bij het verrekenen van het verbruik. Deze huurders kunnen zelf geen leverancier kiezen. Bovendien komen ze daardoor niet in aanmerking voor de sociale maximumprijzen of de voordelen van het statuut 'beschermde klant'.

ENKELE AANBEVELINGEN

- Beschermde klanten kunnen vragen dat de netbeheerder **elk jaar** de meter komt opnemen. Dat moet kunnen voor alle klanten.
- De overheid moet stimuleren dat zoveel mogelijk mensen een **afzonderlijke meter** hebben.

VOORBEELDEN

B krijgt een zeer hoge jaarafrekening (910 euro) van Electrabel ECS. De factuur is opgemaakt op basis van een geschatte meterstand die drie keer zo hoog is dan het effectieve verbruik van de vorige jaren. Ook de nieuwe voorschotfacturen zijn verdrievoudigd. (Situatie 3 - project sociale energieconsulenten)

De elektriciteitsmeter van gezin X (twee volwassenen en drie kinderen) blijkt defect. De distributienetbeheerder komt een nieuwe meter plaatsen. Op het einde van het jaar krijgt het gezin een enorm hoge afrekening (meer dan 1000 euro) voor elektriciteit. X belt vaak naar de leverancier. De leverancier maakt steeds een interne nota op om de factuur te annuleren. Maar de factuur blijft steeds terugkomen omwille van een 'interne fout'. Na ettelijke telefoons vanuit het project energie en armoede krijgen we een contactpersoon bij de dienst meteropneming van de distributienetbeheerder te pakken. Hij volgt de zaak op. De rekening wordt geannuleerd en er wordt een nieuwe rekening op basis van de historie van het verbruik van het gezin opgemaakt. Gezin X krijgt geld terug. De leverancier probeerde de hoge factuur af te schuiven op de klanten: "ze zullen waarschijnlijk veel verbruikt hebben, ze zullen daar met meer wonen dan ze zeggen, ze zullen elektrisch bijverwarmen". (Situatie 22 – project sociale energieconsulenten)

FACTURATIE

1. Onregelmatige, laattijdige en foute facturatie

KNELPUNTEN

Afrekeningen en voorschotfacturen **laten soms lang op zich wachten**. Dat gebeurt vaak bij verhuis of bij verandering van leverancier. Soms is er niet echt een duidelijke aanleiding en blijven de facturen plots uit. Zelfs als klanten meermaals aandringen om facturen te ontvangen, is het niet evident dat dit in orde komt. Het uitblijven van facturen veroorzaakt grote problemen bij wie geen financiële reserves heeft. Wanneer de rekening uiteindelijk komt, resulteert dat vaak in een langdurig afbetalingsplan. Klanten worden geconfronteerd met heel wat **fouten**: dubbele rekeningen, verkeerde eindafrekeningen, administratieve fouten, verbruik berekend op basis van verkeerde meterstanden, het niet verrekenen van de gratis kWh ...

Voor veel klanten is het niet eenvoudig om na te gaan of de rekening wel klopt. Zijn het verbruik en de aangerekende kosten correct? Werd de gratis kWh juist verrekend? Welk bedrag van de factuur is voor het verbruik en welk bedrag beslaat taksen of heffingen? Zijn de beloofde kortingen bij domiciliëring verrekend? Zijn de sociale maximumprijzen wel werkelijk toegepast?

AANBEVELINGEN

- Leveranciers moeten **nauwkeurig** omgaan met facturen. De overheid moet **maximumtermijnen** voorzien waarbinnen een factuur bezorgd moet worden. Is die verstreken is, dan moet de leverancier afzien van de factuur.

Voorbeelden

C heeft vier kinderen en verhuist in 2004. Ze vult de verhuisformulieren in en krijgt een slotfactuur van Electrabel. Ze krijgt 600 euro terug. Op 27 april 2006 krijgt ze tegelijkertijd voor haar oude adres:

- een slotfactuur van 3159 euro
- een factuur van 2259 euro
- en een creditnota waarin staat dat alle rekeningen betaald zijn en dat het saldo 0 euro is.

Van april 2006 tot september 2008 belt het project energie en armoede regelmatig naar de leverancier om duidelijkheid te vragen. Op de factuur van 2259 euro is de gratis kWh niet verrekend. Op de factuur van 3159 euro staan geen meterstanden en is het verbruik 'nul'. Omwille van de fouten en de onduidelijkheid betwisten we de factuur. We krijgen geen antwoord. Electrabel stuurt het dossier naar een incassobureau. Na veel telefoneren en (aangetekende) brieven, schrappt Electrabel de schuld. Er is nog steeds geen rechtzetting van de factuur op papier. (Situatie 4 - project sociale energieconsulenten)

W krijgt een hoge jaarafrekening. Als hij zijn factuur bestudeert, blijkt dat de eindmeterstand juist is, maar de beginmeterstand fout. Het gaat om een verschil van 1000 kWh. Electrabel zet de factuur recht. (projectvergadering energie en armoede februari 2008)

Gezin G telt 5 personen waaronder drie volwassen kinderen en heeft recht op de sociale maximumprijzen. Bij de jaarafrekening van Electrabel hebben ze een aantal vragen. Ze vinden de gratis kWh niet terug op de factuur en de factuur is erg hoog. Bovendien heeft het gezin de indruk dat de sociale maximumprijzen waarvan ze genieten, niet het goedkoopste tarief opleveren. Uiteindelijk blijkt dat

gezin G een aantal leverancierswissels kende en dat ook de distributienetbeheerder even leverancier was. De netbeheerder verrekende de gratis kWh voor dat jaar. Uiteindelijk waren ook de sociale maximumprijzen voor dit gezin toch goedkoper dan de gewone tarieven. Maar de factuur blijft hoog. (Situatie 8 - project sociale energieconsulenten)

Op de jaarafrekening van S is de gratis kWh niet verrekend. (Situatie 18 - project sociale energieconsulenten)

T krijgt een herinnering voor de voorschotfactuur van september 2008 mét herinneringskosten. T ontving echter geen factuur die maand waardoor ze geen betaling deed. Na telefonisch contact met Electrabel annuleren ze de herinneringskosten (4,91 euro). (Situatie 57 – project energie en armoede)

A kreeg eind 2007 enkel een afrekening voor haar meter 'exclusief nachttarief'. Tot in april belt ze regelmatig om een afrekening te krijgen voor de dag- en nachtmeter. Zonder resultaat. Eind november 2008 krijgt A een afrekening. Ze krijgt 300 euro terug. Maar in de plaats van 90 euro voorschot moet ze 200 euro voorschot betalen. Deze afrekening blijkt de afrekening te zijn die A in januari moest krijgen. A blijft al die tijd hetzelfde voorschot betalen als het jaar voordien. Wat liep er mis? In de afrekening wordt het verbruik van januari 2006 tot januari 2007 verminderd met de betaalde voorschotfacturen van januari 2006 tot november 2007 (= 22 maanden, = 300 euro). Daarvoor krijgt ze een creditnota, maar omdat er in januari 2008 alweer een afrekening volgt, wordt aan de hand van haar jaarverbruik van 2007 de voorschotfacturen bepaald voor twee maanden. Vandaar haar voorschot van 200 euro. De buurtwerkster regelt met Nuon dat ze gedurende die twee maanden geen 200 maar 90 euro per maand moet betalen. (Situatie 58 – via Stebo Genk)

2. Verjaring van facturen

L krijgt een brief van een incassobureau voor schulden van Eandis van 1997: een factuur van 5 januari 1997 en een factuur van 5 augustus 1997. (Situatie 41 – CAW Dendermonde)

V ontvangt op 31 januari 2008 van een incassobureau een schuldvordering betreffende een onbetaalde rekening van Iverlek van 280 euro van 4 april 2002. Iverlek stelt dat het nooit een aanmaning stuurde voor die onbetaalde rekening. Daar blijven zij in gebreke. Eandis voert controles uit en probeert te innen wat openstaat. Dat doen ze via een incassobureau om zelf geen administratieve kosten te moeten aanrekenen.

V ontving deze afrekening nooit en was in budgetbeheer bij Begeleid Wonen. Daar vinden ze geen documenten in haar dossier. We kunnen dus niet nagaan of er al dan niet een betaling is geweest. (Situatie 51 – via Welzijnsschakel Puurs)

Een cliënt wordt gecontacteerd door een incassobureau om schulden van Gaselwest (Eandis) op te eisen die dateren van 1995, 1998 en 1999. Het incassobureau bevestigt dat het ging om schulden die ontstaan zijn vóór de liberalisering van de energiemarkt. Het incassobureau kan weinig uitleg geven over de openstaande schulden en is zelfs onzeker over de correctheid van de adres- en persoonsgegevens van de schulden ... (Situatie 52 – via CAW De Papaver Ieper)

3. Tussentijdse facturen

KNELPUNTEN

Na verhuis of verandering van leverancier verschilt het bedrag van de voorschotfactuur soms erg met de voorgaande toestand. Dat bedrag wordt soms gebaseerd op het verbruik van de vorige bewoner, maar die kan een heel **ander verbruikersprofiel** hebben dan de huidige bewoner.

De **hoogte van de voorschotfactuur** is vaak niet realistisch: de ene keer veel te hoog waardoor mensen met een beperkt inkomen veel te veel moeten betalen terwijl ze dit niet kunnen. De andere keer veel te laag waardoor bij de afrekening onaangename verrassingen opduiken. Het is niet altijd eenvoudig om de **voorschotfacturen aan te passen**. Sommige leveranciers weigeren dit wanneer klanten het vragen.

VOORBEELDEN

V heeft een laag inkomen en geen financiële reserves. Zijn tussentijdse facturen komen onregelmatig waardoor hij problemen krijgt om deze te betalen. De tussentijdse facturen komen ook altijd op het 'foute' moment van de maand. V wil zijn tussentijdse facturen ontvangen op het moment dat hij zijn uitkering krijgt. Nuon antwoordt dat het technisch onmogelijk is het tijdstip te veranderen. Uiteindelijk is V veranderd van leverancier zodat de tussentijdse facturen op het 'goede' moment van de maand aankomen. Zo is V in staat om zijn facturen te betalen. (Situatie 20 – project sociale energieconsulenten)

T verhuist eind 2007. Aan Luminus wordt gevraagd om dringend maandelijkse voorschotfacturen te sturen. T is in budgetbeheer en de maatschappelijk werkster wil geen achterstand oplopen. Er wordt slechts één keer een tussentijdse factuur van 40 euro aangerekend tussen december 2007 en april 2008. Eind april 2008 ontvangt T een verbruiksfactuur van 565 euro min slechts één voorschotfactuur van 40 euro. Op 23 mei 2008 vraagt de maatschappelijk werkster om uitstel van betaling. Dit omdat T een teruggave van de belasting verwacht en zo de schuld in één keer kan betalen. Er kwam geen antwoord van Luminus. In juni ontvangt T een aanmaning en kosten voor deze aanmaning, mét de vermelding dat de factuur onmiddellijk en volledig moet betaald worden. (Situatie 50 – via OCMW Mol)

K woont in een studio. Ze krijgt voorschotfacturen van 300 euro en daarna voorschotfacturen van 453 euro. Nadat ze een klacht indient, krijgt ze een creditnota. Ze moet 150 euro voorschot betalen, wat nog erg veel is omdat het om een kleine studio gaat. (projectvergadering energie en armoede mei 2008)

V krijgt 860 euro terug van Electrabel. Ze betaalt dus een heel jaar te veel. Haar voorschot zakt van 128 euro naar 60 euro. V komt niet in aanmerking voor de sociale maximumprijzen. (projectvergadering energie en armoede april 2008)

Na een brand in haar woning verhuist P naar een appartement. Ze moet dezelfde voorschotten blijven betalen. Intussen woont ze al drie maanden terug in haar huis, maar krijgt ze geen voorschotfacturen meer. Ze heeft al verschillende keren gebeld ... (projectvergadering energie en armoede februari 2008)

4. Gratis kWh

S krijgt zijn jaarafrekening. De gratis kWh is niet verrekend. (Situatie 18 – project sociale energieconsulenten)

Z is afkomstig van Indonesië. In Indonesië heeft zij geen familienaam. Z sluit met Luminus een contract af op basis van twee voornamen. Intussen heeft Z een Belgische identiteitskaart mét een familienaam. Omdat haar naam op het contract bij Luminus niet overeenstemt met de naam op haar identiteitskaart zijn er problemen bij de toekenning van de gratis kWh. (Situatie 24 – project sociale energieconsulenten)

K, een seniorenkoppel, krijgt een jaarafrekening van Essent. De gratis kWh is niet verrekend, volgens Essent omdat ze de bevolkingsgegevens te laat kregen. En het is schijnbaar onmogelijk om dit nog voor dit jaar te regelen. Dat kan alleen bij de volgende meteropname. (Situatie 39 – via OCMW)

Gezin G krijgt slechts 200 kWh gratis elektriciteit terwijl ze recht hebben op 700 kWh. Daardoor heeft G een tegoed bij Electrabel van 88 euro. G rekent op dit bedrag, maar Electrabel houdt het af van het lopende afbetalingsplan. (projectvergadering energie en armoede oktober 2008)

Essent vergeet bij de afrekening van J de gratis kWh te verrekenen. J betwist de factuur, maar Essent zet dit niet recht. Essent dropt J. Uiteindelijk krijgt J nog geld terug. J vindt een nieuwe leverancier Electrabel maar moet wel een waarborg van 250 euro betalen. Electrabel zegt de waarborg te zullen verrekenen bij de jaarafrekening. (projectvergadering energie en armoede oktober 2008)

5. Domiciliëring

KNELPUNTEN

Bij domiciliëring krijgt de klant meestal **geen tussentijdse facturen** meer thuis opgestuurd. Zo beschikt de klant over weinig informatie. Veel klanten beseffen dat niet wanneer ze tekenen voor domiciliëring ('de kleine lettertjes'). Wanneer klanten een domiciliëringsopdracht hebben, **verliezen** ze de controle en het **overzicht** op de zaak.

AANBEVELINGEN

- Wanneer een klant een contract afsluit moet **duidelijk uitgelegd** worden wat een domiciliëring inhoudt. De domiciliëring moet ook uitdrukkelijk in het contract vermeld worden.

VOORBEELDEN

L krijgt 680 euro terug bij de afrekening. Die wordt gestort op zijn rekening. Later blijkt dat hij 720 euro moet terugkrijgen. Doordat L domiciliëring heeft, haalt de leverancier 680 euro van zijn rekening omdat dat een foutieve teruggave is. Maar het duurt meer dan drie maanden vooraleer het correcte bedrag van 720 euro gestort wordt. L moet aan de bank extra kosten betalen omdat ze onder nul gaat. (projectvergadering energie en armoede april 2008 - via Samenlevingsopbouw Gent)

ADMINISTRATIEVE PROBLEMEN

KNELPUNTEN

Sommige klanten ontvangen **na een verhuis** nog facturen van hun oude adres, ook al gaven ze alles correct door. Ook duurt het soms lang vooraleer klanten facturen krijgen op hun nieuwe adres.

De **slotfactuur** bij verhuis gebeurt soms op basis van foutieve meterstanden of op basis van geschatte meterstanden. Soms blijft de afrekening lang uit.

Wie er niet in slaagt zijn verhuisdocumenten volledig in te vullen en te **laten ondertekenen door de eigenaar**, blijft verantwoordelijk voor de rekeningen van zijn vorig adres. Dit is een ernstig probleem wanneer de eigenaar moeilijk te bereiken is. Bovendien is het invullen van de verhuisformulieren niet eenvoudig.

Sommige leveranciers **gebruiken de verhuisformulieren van de VREG niet**. Ze beweren dat ze enkel hun eigen verhuisformulieren kunnen verwerken. Bij sommige leveranciers kan je telefonisch of op het klantenkantoor de verhuis doorgeven. Klanten hebben zo echter geen enkel bewijs als er iets fout loopt.

Ook **bij verandering van leverancier** stellen we administratieve problemen vast: klanten ontvangen maandenlang geen facturen van de nieuwe leverancier, de slotfactuur van de vorige leverancier blijft uit, er komen facturen aan van beide leveranciers ...

AANBEVELINGEN

- Leveranciers moeten met de **verhuisformulieren** van de **VREG** werken.
- Leveranciers moeten voor een **vlotte verwerking** van **verhuis** zorgen.

VOORBEELDEN

Bij het afsluiten van het huurcontract vult A de verhuisformulieren van de vertrekkende bewoner in. A kiest dus geen leverancier voor haar appartement. Toch krijgt zij facturen van Nuon. Uiteindelijk gaat de verhuis niet door. Ook al vindt zij na een maand een andere huurder voor het appartement, toch blijft ze facturen krijgen. A weigert de facturen te betalen. Intussen heeft A ook verhuisformulieren doorgegeven. Uiteindelijk blijken het foute verhuisformulieren te zijn. Intussen zit het dossier bij een incassobureau. (Situatie 2 - project sociale energieconsulenten)

R ontvangt na zijn verhuis nog een hele tijd facturen voor zijn vorige adres. De nieuwe huurders beloofden de verhuisformulieren aan de leverancier te bezorgen, maar deden het niet. (Situatie 17 - project sociale energieconsulenten)

S krijgt een brief dat zijn verhuis niet correct werd doorgegeven en dat hij zonder energie zal vallen als hij dit niet in orde brengt. Dit terwijl S helemaal niet verhuisd is. (Situatie 18 – project sociale energieconsulenten)

Y is afkomstig van Tjetjenië en woont al een paar jaar in België. Y vindt het moeilijk om als anderstalige nieuwkomer haar weg te vinden in België, vooral omwille van de taal (ook al volgt ze Nederlandse les) én de vele administratieve rompslomp. Zo loopt er heel wat mis met haar waterfacturen. Y heeft openstaande rekeningen van AWW (de watermaatschappij) omdat ze haar verhuis niet heeft doorgegeven. Y betaalt de rekeningen niet omdat ze het onrechtvaardig vindt om voor het verbruik van de nieuwe huurders te betalen. Uiteindelijk komt er een rechtszaak van en moet ze de som toch betalen. (Situatie 23 – project sociale energieconsulenten)

G verhuist en meldt dit aan Luminus. Luminus zegt dat G de verhuisformulieren correct moet invullen en hen bezorgen. De eigenaar van de vorige woning van G weigert om de verhuisformulieren te tekenen. Volgens Luminus is de enige mogelijkheid om een einde te maken aan de voorschotfacturen van de vorige woning het laten afsluiten van de meter. De cliënt laat de meter afsluiten. Achteraf krijgt hij een kostennota toegestuurd! Dit terwijl G al een klein inkomen heeft en hij de problemen niet heeft veroorzaakt. (Situatie 30 – via team Vluchtelingenonthaal CAW Leuven)

M verhuist eind december 2005. Haar man blijft in de woning wonen. M geeft de verhuis door aan Essent. Essent bevestigt dat de verhuis is doorgegeven. 9 maanden later komen er opnieuw facturen op naam van M. De maatschappelijk werkster van M belt verschillende keren. De verhuis is niet verwerkt omdat er geen meterstanden zijn doorgegeven. (Situatie 43 – via het OCMW van Turnhout)

B heeft een domiciliëring bij Electrabel. Electrabel belooft om de facturen telkens rond de tiende van de maand te debiteren. Plots wordt het bedrag op het einde van de maand van de rekening gehaald waardoor B in het rood gaat op haar bankrekening. B zegt daarom haar domiciliëring op. Electrabel stuurt een jaar lang geen voorschotfacturen. Daarom betaalt B op eigen initiatief maandelijks het voorschotfactuur, echter zonder vermelding van de juiste mededeling of referentie. Telkens wordt dit bedrag een maand later teruggestort op haar rekening. Na een jaar komt er een afrekening van 2500 euro. Nu moet ze dit maandelijks afbetalen. (Situatie 59 – via Wieders Brugge)

F is verhuisd. Luminus beweert geen verhuisformulieren ontvangen te hebben. F krijgt een aantal maanden geen voorschotfacturen. Daardoor is er een openstaand saldo van 500 euro. F denkt dat ze bij de slotfactuur geld zal terugkrijgen en wil daarmee de voorschotfacturen verrekenen. Volgens Luminus is het onmogelijk om de factuur van 500 euro uit te stellen en te verrekenen met de slotfactuur. De 500 euro moet betaald worden vooraleer de slotfactuur komt of een afbetalingsplan afgesproken kan worden. (projectvergadering energie en armoede oktober 2008)

E krijgt plots geen voorschotfacturen meer van Luminus. Als hij Luminus daarvoor contacteert, blijkt hij geen klant meer te zijn. E is nu klant bij Electrabel maar hij heeft daartoe zelf niets ondernomen. Electrabel erkent E niet als klant en verstuurt ook geen voorschotfacturen. Volgens de distributienetbeheerder is E klant bij Luminus. Wanneer we terug met Luminus bellen, blijkt dat E toch door hen beleverd wordt. Luminus noemt dit een 'mystery switch': E is steeds klant gebleven maar even verdwenen uit hun systeem. E kreeg gedurende 6 maanden geen voorschotfacturen. Hij mag zich aan een zware jaarafrekening verwachten. (Situatie 28 – via project energie en armoede)

D verhuist van Wallonië naar Vlaanderen. Ze ontvangt een herinneringsbrief in verband met een openstaande schuld bij de Waalse netbeheerder. Na telefonisch contact blijkt dat het dossier bijna dreigt doorgestuurd te worden naar de deurwaarder. We schrijven een brief met een voorstel tot afbetalingsplan om dit alsnog tegen te houden.

D verhuist nogmaals maar geeft haar verhuis niet door aan haar leverancier. De facturen van de vorige woning blijven dus komen.

Ook krijgt D ook een herinneringsbrief voor een tussentijdse factuur van Pidpa. Daarvoor moet ze herinneringskosten betalen. (Situatie 27 - project sociale energieconsulenten)

P woont met zijn moeder in één huis met twee elektriciteitsmeters en één gasmeter. Na de dood van zijn moeder in april 2005 wordt er één meter verwijderd. Sindsdien is noch Electrabel noch Eandis in staat om de situatie juist te interpreteren: verkeerde meterstanden, geen facturen in 2007... (Situatie 48 – via OCMW Edegem)

DIENSTVERLENING: KLANTVRIENDELIJKHEID, INFORMATIE ...

1. Bij leveranciers

KNELPUNTEN

Energieleveranciers zijn **moeilijk te bereiken**. Er zijn lange **wachttijden** aan de telefoon waardoor de **telefoonrekening** oploopt. Er wordt vaak doorgeschakeld naar nog maar eens een andere dienst.

Er is een **gebrek aan klantenkantoren** waar klanten aan een loket terecht kunnen met vragen en problemen. Leveranciers **reageren niet** op brieven. Wanneer klanten een vraag stellen aan een leverancier (schriftelijk, telefonisch of per mail) krijgen ze vaak geen antwoord.

Ook naast verhuis of leverancierswissel loopt er administratief heel wat mank. Het rechtzetten van deze fouten loopt niet van een leien dakje. Vaak zijn er heel wat telefoontjes of brieven nodig om deze fouten recht te zetten. **Gemaakte afspraken worden niet nagekomen** (bv. terugbellen, facturen doorsturen, iets in het computersysteem veranderen ...). Wanneer men tot een afspraak komt met een leverancier is het moeilijk om deze afspraak op papier te krijgen zodat de klanten een bewijs hebben van deze afspraak. Er is weinig samenwerking tussen de verschillende diensten waardoor het moeilijk is om tot een oplossing te komen in complexe dossiers.

Er is een **gebrek aan contactpersonen** waardoor je je verhaal steeds opnieuw moet doen. Het antwoord hangt vaak af van de persoon die je treft aan de telefoon. De antwoorden van medewerkers van de callcentra zijn niet altijd correct. Er is een **gebrek aan kennis over de energiemarkt**. Ze kennen vaak enkel een aantal standaardantwoorden.

Wanneer klanten fouten maken moeten zij steeds de gevolgen dragen (bv. interesten betalen, kosten voor ingebrekestelling, gedropt worden ...). Wanneer **leveranciers fouten** maken, blijft de klant in de kou staan en is er **nooit** een vorm van **schadevergoeding**. Als men bv. te veel aanrekende en de klant heeft dit al betaald, moet de klant vaak wachten tot bij de afrekening om dit terug te krijgen.

AANBEVELINGEN

- Een **gratis telefoonnummer** waar klanten met vragen en problemen terecht kunnen. Wanneer klanten telefoneren moeten ze sneller geholpen worden.
- Werken met een **vaste contactpersoon** die het dossier opvolgt.
- Leveranciers moeten **gemaakte afspraken nauwkeurig opvolgen**. Wanneer ze bv. beloven om terug te bellen, moeten ze dit ook doen.

- Het operationeel maken van een **ombudsdienst** voor energie is noodzakelijk zodat een onafhankelijke derde kan bemiddelen wanneer de klant bij de leverancier niet tot een oplossing komt.
- De medewerkers van de leveranciers moeten **beter opgeleid** worden zodat de informatie die ze geven correct is. Ze moeten bv. duidelijk het verschil kennen tussen het droppen van klanten (= het beëindigen van het contract met de leverancier op de commerciële markt) en het afsluiten van de energietoevoer.

VOORBEELDEN

H krijgt een onduidelijke en hoge jaarafrekening van Nuon. H betwist de factuur. Hij krijgt geen antwoord maar wel een brief waarin staat dat Nuon hem zal droppen. H betaalt de rekening aan Nuon. Nuon aanvaardt H terug als klant. Toch krijgt H van de distributienetbeheerder de boodschap dat hij op zoek moet gaan naar een nieuwe leverancier. In de brief wordt ook verwezen naar een budgetmeter en de schorsing ervan bij het niet betalen van de facturen. Hij krijgt een zeer hoge slotfactuur met geschatte meterstanden. Na een aantal telefoontjes wordt de voorschotfactuur verlaagd en wordt er een juiste slotfactuur opgemaakt. H is tevreden dat alles in orde gekomen is, maar ontevreden over de dienstverlening van zijn leverancier (niet antwoorden op mails en brieven). (Situatie 9 - project sociale energieconsulenten)

De tussentijdse factuur van V komt aan met de melding 'moet betaald worden op ...'. Dit is de dag waarop de factuur aankomt. We bellen de leverancier op om te vragen hoe dit komt en om de betalingstermijn uit te stellen zonder kosten. Aanvankelijk antwoordt de bediende dat dit niet kan (en dit op een onbeleefde manier). Uiteindelijk vraagt de bediende toch op welke datum de factuur staat en blijken er inderdaad problemen geweest te zijn met de facturen die op die dag verstuurd werden. Uiteindelijk krijgt V uitstel van betaling. (Situatie 20 – project sociale energieconsulenten)

W krijgt een brief van zijn leverancier over een openstaande schuld van 434 euro. Het gaat om twee onbetaalde tussentijdse facturen van 2008 en drie onbetaalde facturen van 2004 – 2005. Als we bellen naar de leverancier blijkt dat het dossier intussen bij een incassobureau zit. Het incassobureau meldt dat het dossier in 2005 werd teruggegeven aan de leverancier omdat ze W niet kunnen bereiken. Na een tweede contact met de leverancier, vinden ze het dossier toch terug. Er wordt een afbetalingsplan afgesproken. (Situatie 21 – project sociale energieconsulenten)

Ik bel een hele middag naar Essent en krijg geen gehoor. Ik krijg pas iemand te pakken als ik het nummer bel voor mensen die klant willen worden. (projectvergadering energie en armoede)

2. Ontbreken van een ombudsdienst voor energie

KNELPUNTEN

Sinds de liberalisering van de energiemarkt zijn de problemen en klachten sterk toegenomen. Er zijn te weinig regels voor leveranciers in de vrije energiemarkt. Leveranciers hebben vrij spel en klanten hebben geen verweer. Er zijn geen sancties voorzien.

Klanten kunnen met hun klachten nergens terecht. Er bestaat geen onafhankelijke instantie die kan bemiddelen bij problemen tussen de klant en de leverancier. De ombudsdienst voor energie is nog steeds niet operationeel.

Hulpverleners en welzijnswerkers worden overspoeld met de problemen van hun cliënten op de energiemarkt. Zij zitten met de handen in het haar omdat ook zij vaak machteloos staan tegenover de energiesector.

AANBEVELINGEN

- De federale ombudsdienst moet dringend operationeel worden. Enkel als er een onafhankelijke derde kan bemiddelen tussen klanten en de energieleverancier hebben klanten een verhaal tegenover leveranciers.
- Wanneer leveranciers de regelgeving niet naleven, moeten zij gesanctioneerd worden. De klant betaalt immers ook kosten wanneer hij bv. te laat betaalt.

VOORBEELDEN

W verandert van leverancier: van Electrabel naar Nuon-Groen. Electrabel stuurt W een rekening die veel hoger is dan verwacht. Electrabel suggereert W om te vragen aan Sibelga (Brusselse netbeheerder) of er een lek is en of er een sprake is van fraude. Achteraf krijgt W een herberekening van de factuur van Electrabel. Die is veel lager. Intussen krijgt hij wel een rekening van Sibelga van 130 euro. Dit eigenlijk omdat Electrabel een fout maakte. Waar kan W met zijn klacht terecht? (Situatie 53 – via Vlaams Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen)

3. Bij distributienetbeheerders

KNELPUNTEN

De **klantenkantoren** van de distributienetbeheerders zijn niet altijd vlot **bereikbaar**. Er zijn te weinig klantenkantoren waar mensen aan het loket terecht kunnen met vragen of problemen.

De **brieven** die netbeheerders sturen zijn **niet altijd duidelijk**. Standaardbrieven kunnen voor verwarring zorgen. We stellen vast dat distributienetbeheerders **niet steeds klantvriendelijk** zijn.

VOORBEELDEN

CAW Hageland stuurt een dossier door naar het project energie en armoede. In de (lange en overigens moeilijke) brief staat dat:

- 1. er een stroombegrenzer geplaatst wordt als de klant niet zelf laat weten dat hij een budgetmeter wil.*
- 2. er onmiddellijk een stroombegrenzer of een budgetmeter geplaatst wordt.*

Dit terwijl de wetgeving zegt dat er pas een budgetmeter geplaatst wordt 60 dagen na ingebrekestelling door de distributienetbeheerder.

Zo worden mensen fout geïnformeerd. Indien toegepast wordt wat er in de brief staat, worden ze niet volgens de verschillende stappen behandeld (bv. een budgetmeter i.p.v. een stroombegrenzer waar men slechts 10 ampère mee kan gebruiken) die de wetgever voorziet. (Situatie 17 - project sociale energieconsulenten)

SOCIALE MAXIMUMPRIJZEN

KNELPUNTEN

De sociale maximumprijzen zijn de laagste tarieven op de markt, gebaseerd op de prijs die de goedkoopste leverancier van elektriciteit en / of aardgas in België aanbiedt in het gebied van de netbeheerder met de laagste nettatarieven.

Veel mensen met weinig financiële middelen kunnen echter **niet genieten van de sociale maximumprijzen** omdat ze buiten de categorieën vallen die recht geven op sociaal tarief.

De sociale maximumprijzen worden **niet automatisch toegekend**. **Onbekendheid en administratieve drempels** bemoeilijken het aanvragen van het sociaal tarief.

AANBEVELINGEN

- De categorieën die in aanmerking komen voor sociaal tarief moeten **uitgebreid** worden opdat er meer mensen in armoede en meer mensen met energieproblemen bereikt zouden worden. Deskundigen moeten onderzoeken welke criteria het beleid moet hanteren om categorieën af te bakenen (bv. het niet belastbaar minimuminkomen, de criteria voor de toekenning van een studiebeurs, het deel van het inkomen dat niet vatbaar is voor beslag ...)
Wanneer er nieuwe categorieën zijn, moeten deze regelmatig **geëvalueerd** worden. Dit omdat het maken van categorieën, ook al zijn ze uitgebreid, steeds mensen uitsluit.
- De sociale maximumprijzen, moeten **automatisch toegekend** worden zodat mensen die recht hebben op het sociaal tarief er ook gebruik van maken. Dit is nu vaak niet het geval. In de toekomst is het de bedoeling dat de sociale maximumprijzen automatisch worden toegekend. Daartoe dienen echter nog de nodige informaticasystemen te worden ontwikkeld.

VOORBEELDEN

We ontmoeten M op de voedselbedeling. M krijgt een invaliditeitsuitkering van de mutualiteit maar geen integratietegemoetkoming meer. Ze komt dus niet in aanmerking voor de sociale maximumprijzen. (Situatie 14 - project sociale energieconsulenten)

Y geeft een attest voor sociaal tarief af aan het energieloket op de post. Daar zeggen ze dat dit attest ongeldig is. Het is nochtans een attest van het OCMW dat bevestigt dat ze een leefloon krijgt. (Situatie 23 - project sociale energieconsulenten)

H laat zijn factuur van Electrabel zien. Na veel puzzelwerk merkt het team dat H geen sociaal tarief krijgt, ook al heeft hij er recht op. Er moet heel wat getelefoneerd worden om de zaak in orde te krijgen. Dat lukt maar dan blijkt dat het sociaal tarief niet toegepast wordt op de voorschotten, maar dat dit pas op het einde van het jaar wordt verrekend. Kan dit? (Situatie 31 – via Team Vluchtelingenonthaal CAW Leuven)

Een cliënte van het OCMW krijgt verschillende keren een attest dat ze leefloon trekt. Electrabel weigert dit document. Weet u welk attest Electrabel nodig heeft om mijn cliënte het sociaal tarief toe te kennen? (Situatie 37 – via een OCMW)

Een bezoeker heeft sinds kort sociaal tarief. Wanneer zal ze dit merken aan haar voorschotfacturen? Ze heeft nog maar net een afrekening gehad. (Situatie 40 – via De Zuidpoort Gent)

Essent doet soms moeilijk over het aanvaarden van de attesten voor de sociale maximumprijzen. (projectvergadering oktober energie en armoede)

X trekt een leefloon maar geniet geen sociaal tarief. Het OCMW betwist de factuur maar X wordt toch gedropt. (projectvergadering oktober energie en armoede)

Electrabel wil geen sociaal tarief toekennen voor de mensen die in de Silvertop-blokken wonen. Ze verwarmen met het 'central heating management systeem'. Electrabel blijft beweren dat ze geen gas maar warmte verkopen en dat de sociale maximumprijzen niet van toepassing zijn op de verkoop van warmte. De CREG zegt dat Electrabel wél gas verkoopt en dat ze de sociale maximumprijzen wél moeten toepassen. (Samenlevingsopbouw Antwerpen stad)

X geeft zijn attest sociaal tarief af bij Electrabel. Na vijf maanden blijkt dit nog niet verwerkt. Nochtans zou de toepassing van de sociale maximumprijzen hem heel wat voordeel opleveren. (projectvergadering energie en armoede april 2008)

HET STATUUT BESCHERMDE KLANT

KNELPUNTEN

De categorie 'beschermden klanten' **sluit** een hele groep **mensen uit** die maar even weinig bestaansmiddelen hebben als de beschermden klanten. De huidige categorie discrimineert mensen die budgetbegeleiding hebben via een CAW. Zij komen niet in aanmerking voor het statuut 'beschermden klant' terwijl mensen die budgetbegeleiding hebben bij het OCMW wél in aanmerking komen. Bovendien is het zo dat er vaak lange wachtlijsten bestaan om budgetbeheer of –begeleiding van het OCMW te krijgen.

Het statuut 'beschermden klant' wordt **niet automatisch toegekend**. Daardoor genieten veel rechthebbenden niet van de voordelen van dit statuut. Dit omdat ze niet weten dat ze er recht op hebben. Ook veel hulpverleners kennen de regelgeving onvoldoende zodat ze hun cliënten niet kunnen ondersteunen in het verkrijgen van dit statuut.

Tenslotte zijn er **administratieve drempels**.

AANBEVELINGEN

- De categorieën die in aanmerking komen voor het statuut beschermden klant moeten **uitgebreid** worden zodat meer mensen met energieproblemen in aanmerking komen.
Deskundigen moeten onderzoeken welke criteria het beleid moet hanteren om categorieën af te bakenen (bv. het niet belastbaar minimuminkomen, de criteria voor de toekenning van een studiebeurs, het deel van het inkomen dat niet vatbaar is voor beslag ...)
Wanneer er nieuwe categorieën zijn, moeten deze regelmatig **geëvalueerd** worden. Dit omdat het maken van categorieën, ook al zijn ze uitgebreid, steeds mensen uitsluit.
Zelf stellen wij volgende uitbreiding voor:
 - mensen die een aanvraag deden voor collectieve schuldbemiddeling. Ze mogen niet het slachtoffer zijn van wachtlijsten van diensten.
 - alle erkende vormen van budgetbegeleiding (voorlopige bewindvoerders, CAW's, centra bijzondere jeugdzorg). En alle mensen die op een wachtlijst staan om begeleid te worden door een erkende vorm van budgetbegeleiding.

- Het statuut beschermden klant moet **automatisch toegekend** worden zodat wie recht heeft op dit statuut er ook gebruik kan van maken. Dit is nu vaak niet het geval.

VOORBEELDEN

O woont samen met zijn broer. Hij zit onder de collectieve schuldenregeling. Hij is niet op de hoogte van het bestaan van het statuut beschermden klant. Het project energie en armoede contacteert de advocaat – schuldbemiddelaar om het attest te vragen en bezorgt dit attest aan de leverancier. (Situatie 17 - project sociale energieconsulenten)

H is beschermde klant en bezorgt haar attest aan de leverancier. Toch worden haar verwijlinteressen aangerekend omdat ze een factuur niet tijdig betaalde. Eerst zegt de medewerker van Electrabel dat zij "niet meedoen aan dat systeem van beschermde klanten". Als de medewerker van het project energie en armoede uitlegt dat leveranciers hier niet in te kiezen hebben en dat het om Vlaamse wetgeving gaat, erkent Electrabel de fout. Ze zullen de verwijlinteressen verrekenen bij de volgende factuur.

(Situatie 34 – project energie en armoede)

BETALINGSMOEILIKHEDEN BIJ MENSEN IN ARMOEDE

1. Onvoldoende inkomen - energiekosten

KNELPUNTEN

De vaste woon- en energiekosten nemen een **steeds groter aandeel van het maandelijks budget** van mensen met een beperkt inkomen in beslag. Andere (dringende) rekeningen brengen de betaling van deze kosten in het gedrang. Mensen met een beperkt inkomen moeten elke maand opnieuw beslissen welke rekening of afbetalingsplan ze eerst betalen.

Mensen in armoede zijn vaak beschaamd voor hun leefsituatie of ze voelen zich machteloos. Deze gevoelens kunnen ervoor zorgen dat ze er niet toe komen om bepaalde stappen (bv. budgetbegeleiding, hulpverlening ...) te zetten die, logisch gezien, verstandig zouden zijn.

VOORBEELDEN

Een gezin met een bescheiden inkomen en 6 kinderen betaalt voorschotfacturen van 200 euro per maand aan Essent. Daarnaast hebben zij een afbetalingsplan van nog eens 200 euro per maand. Ze wonen in een slechte woning waar veel energie verloren gaat. (Situatie 42 – via CAW De Kastanje Dendermonde)

2. Procedure bij niet-betaling energiefactuur

KNELPUNTEN

Rappelkosten, ingebrekestellingen, dropkosten, waarborgen ... creëren hoge rekeningen.

VOORBEELDEN

Een Marokkaanse vrouw tekent onder druk een contract met Luminus. Na ondertekening van het contract krijgt de vrouw een aantal maanden facturen van zowel Luminus (nieuwe leverancier) als van Electrabel (oude leverancier). De vrouw betaalt alleen de facturen van Electrabel. Luminus stuurt aanmaningen en dropt uiteindelijk de klant. Het dossier gaat naar een incassobureau en uiteindelijk naar de rechtbank. De kosten omwille van de procedure bij betalingsproblemen zijn hoog opgelopen. (Situatie 1 - project sociale energieconsulenten)

Z is al vijftien jaar klant bij Electrabel. Hij betaalt twee keer in 2005 en 2 keer in 2007 zijn factuur te laat. Wanneer Z verhuist, vraagt Electrabel hem een waarborg van meer dan 350 euro te betalen. (Situatie 55 – via Samenlevingsopbouw Antwerpen stad)

Electrabel rekent J in 2007 twee keer 90,75 euro “beheerskosten laattijdige betaling” aan, dit náást de kosten voor ingebrekestelling. Bij de afrekening zou J geld terugkrijgen van Electrabel. Daarom betaalde hij twee voorschotfacturen niet (o.a. omwille van hoge ziektekosten). (Situatie 36 – via nieuwsbrief project energie en armoede)

De kosten voor laattijdige betalingen lopen snel op. Naar aanleiding van een concrete situatie contacteren we Electrabel. Te laat betalen kost bij hen:

- *bij een eerste herinnering: 4,97 euro*
 - *bij een tweede herinnering of ingebrekestelling: 12,15 euro*
 - *bij een aangetekend schrijven: 24 euro*
- (Situatie 45 – project energie en armoede)*

3. Afbetalingsplannen

KNELPUNTEN

Eigen initiatief van de klant om tot een afbetalingsplan te komen, wordt niet altijd ernstig genomen. Leveranciers verwachten dat er een regeling komt via het OCMW of een erkende schuldbemiddelingsdienst. De drempel naar deze hulpverlening is voor mensen in armoede soms hoog.

Achterstallige rekeningen moeten vaak binnen een **zeer beperkte periode** (bv. maximum 3 of 6 maanden) afbetaald worden. Hierdoor worden de af te betalen bedragen onrealistisch hoog.

Leveranciers geven niet altijd een stand van zaken van de uitvoering van het afbetalingsplan zodat klanten **geen overzicht** hebben op wat ze nog moeten betalen.

Het is ook niet altijd duidelijk waarop bepaalde schuldvorderingen slaan. Zo worden klanten ook geconfronteerd met schuldvorderingen voor **schulden van vóór de liberalisering**.

Het **sociaal energiefonds** kan gebruikt worden voor tussenkomsten bij betaalproblemen. Of dit gebeurt en hoe dit gebeurt is lokaal verschillend.

AANBEVELINGEN

- Er moeten richtlijnen komen van de overheid over afbetalingsplannen zodat de té hoge eisen van leveranciers aan banden gelegd worden.
- Leveranciers moeten de klanten een duidelijk overzicht geven van het te volgen afbetalingsplan.
- Hulpverleners moeten eerst kijken of de factuur wel klopt vooraleer ze een afbetalingsplan afsluiten voor hun cliënten.

VOORBEELDEN

S krijgt een afrekening van 1000 euro en moet 100 euro per maand afbetalen. Dit is niet haalbaar. Electrabel blijft volhouden dat het niet met kleinere schijven kan. Als het OCMW belt, kan er wel met 50 euro per maand afbetaald worden. Waarom luisteren ze naar het OCMW en niet naar de klant? (projectvergadering energie en armoede januari 2008)

R heeft een openstaand saldo van 976 euro (o.a. door een foutief opgegeven factuur). Het CAW dat R begeleidt, probeert met de leverancier een haalbaar afbetalingsplan te onderhandelen (namelijk 30 euro per maand). Essent staat dit niet toe maar vraagt om het bedrag in 4 keer te betalen. (Situatie 17 - project sociale energieconsulenten)

J krijgt een jaarafrekening van 500 euro. Dit kan zij niet betalen. De leverancier staat enkel een afbetaling toe in maximum 3 schijven. Dit is onhaalbaar. (Situatie 33 – CAW De Mare Antwerpen)

Het afbetalingsplan van N is geannuleerd. Het bedrag kwam niet op de dertigste van de maand maar pas op de eerste van de volgende maand op de rekening van Electrabel. Uiteindelijk kan geregeld worden dat het afbetalingsplan terug geactiveerd wordt. (Situatie 44 – via project energie en armoede)

4. Gedropt worden en geen nieuwe leverancier op de vrije energiemarkt vinden

KNELPUNTEN

Leveranciers droppen mensen die niet correct betalen of die hun afbetalingsplan niet naleven. Wanneer de klant gedropt is, weet hij vaak niet wat de gevolgen daarvan zijn en wat hij moet doen.

Het Van den Bossche-akkoord zegt dat leveranciers geen **dropkosten** mogen aanrekenen wanneer ze klanten droppen omwille van betalingsproblemen.

We merken echter dat leveranciers **andere kosten** invoeren nu ze geen dropkosten meer mogen aanrekenen. Zo rekent men soms 'beheerskosten laattijdige betaling' aan.

Wanneer gedropte klanten op zoek gaan naar een nieuwe leverancier kunnen de **leveranciers** via het systeem dat klantenwissels bij leveranciers beheert, **zien dat het om een gedropte klant gaat**. Hierdoor krijgen gedropte klanten weinig kans om een leverancier te vinden die hen als klant wil.

Eens men gedropt is door zijn leverancier is het **niet evident** om een **nieuwe leverancier te vinden** op de vrije markt (zie pagina 6). Die klanten komen terecht bij de distributienetbeheerder.

Ook wanneer de schuld is afgelost bij de distributienetbeheerders is het moeilijk om terug een nieuwe leverancier te vinden. Het is namelijk zo dat leveranciers op de vrije markt een **waarborg** vragen aan klanten waarbij ze betalingsproblemen vermoeden. Deze waarborgen kunnen hoog zijn. Meestal bedragen ze drie keer de voorschotfactuur.

AANBEVELINGEN

- Zie pagina 6
- Leveranciers moeten klanten correct informeren over het feit dat ze gedropt worden (zeker aangeven dat dit niet hetzelfde betekent als afgesloten worden) en wat de gevolgen daarvan zijn.

VOORBEELDEN

R kan het onhaalbaar afbetalingsplan bij de leverancier niet nakomen. Daardoor wordt hij gedropt door zijn leverancier. R heeft geen geld om de waarborg bij een nieuwe leverancier te betalen. Zo komt hij noodgedwongen bij de distributienetbeheerder terecht voor de levering van gas en elektriciteit. (Situatie 17 - project sociale energieconsulenten)

B heeft een grote openstaande schuld bij Electrabel. Electrabel vraagt een onhaalbaar afbetalingsplan zodat B gedropt wordt. Het project energie en armoede probeert een nieuwe leverancier te vinden voor dit gezin. Via de leveranciersvergelijking van de VREG komen we uit bij Lampiris. Lampiris is de goedkoopste leverancier die kan beginnen leveren op het moment dat het contract bij Electrabel stopt. Lampiris aanvaardt B als klant. We vullen het contract in. B denkt dat alles in orde is tot ze een brief krijgt van Eandis waarin staat dat ze nu klant is van Eandis.

Na lang wachten krijgen we bij Lampiris iemand aan de lijn die zegt dat B niet welkom is omdat ze verzwegen dat ze gedropt werd. Lampiris bracht B niet op de hoogte van deze beslissing.

Als B toch klant wil worden, moet ze Lampiris de dropbrief van Electrabel en een overzicht van de openstaande rekeningen bezorgen. Waarschijnlijk betaalt ze dan een fikse waarborg maar die middelen heeft ze niet.

Uiteindelijk gaat B in budgetbegeleiding bij het OCMW. De maatschappelijk assistent raadt haar aan om klant te worden bij de distributienetbeheerder om zo een budgetmeter te krijgen. De budgetmeter is een dubbeltariefmeter. Het project energie en armoede contacteerde de maatschappelijk assistent om te zeggen dat de tarieven van de netbeheerder vrij hoog zijn en dat het beleid mensen uiteindelijk terug naar de commerciële markt wil ... (Situatie 25 - project sociale energieconsulenten)

D, een alleenstaande man in collectieve schuldenregeling, betaalt zijn jaarafrekening te laat. Ook enkele voorschotten worden te laat betaald. Als D klant wil blijven bij Electrabel moet hij een waarborg betalen van 4 keer het voorschotbedrag. Dit is een totaal van 844 euro. De man kan dit niet betalen. Hij gaat op zoek naar een andere leverancier. (Situatie 27)

K is gedropt en zoekt een nieuwe leverancier. Na de leveranciersvergelijking van de VREG komen we uit bij Nuon. Nuon wil K echter niet als klant, zelfs niet als hij een waarborg betaalt. Wat nu: gewoon naar de sociale leverancier of verder blijven zoeken? (Situatie 38 – Samenlevingsopbouw Antwerpen stad)

M wordt gedropt omwille van een klein bedrag (51 euro) dat te laat betaald wordt. Dit omdat haar bankrekening geblokkeerd is. M weet dat niet en denkt dat alles betaald is. M is in paniek omdat de leverancier zegt dat ze alles zullen afsluiten. M denkt al dat ze zal afgesloten worden van gas en elektriciteit. Na een aantal telefoontjes wordt de drop ongedaan gemaakt omdat M altijd op tijd betaald heeft. (project energie en armoede)

BUDGETMETERS

Wanneer mensen weten hoe de budgetmeter werkt en wanneer de oplaadmogelijkheden voldoende toegankelijk zijn, is de budgetmeter voor velen een **zinvol instrument** om hun energieschulden te beheersen.

KNELPUNTEN

Bij de plaatsing van de budgetmeter wordt er vaak weinig aandacht besteed aan een heldere **uitleg** over het gebruik en de werking ervan.

Doordat er op dit moment enkel een budgetmeter wordt geplaatst als klanten schulden hebben bij de netbeheerder, wordt de budgetmeter als een straf ervaren. Moeten leven met een budgetmeter wordt op die manier vernederend en **stigmatiserend**. Het maakt mensen beschaamd.

De **oplaadpunten** zijn niet altijd vlot bereikbaar (afstand). De openingsuren laten soms te wensen over. Het opladen van de kaart brengt in sommige gevallen extra **kosten** mee (bankkosten). Ook het vervoer naar het oplaadpunt kost geld.

Als klanten hun budgetmeterkaart opladen, worden de **schulden** voor het verbruik via de 10 ampère-functie **verrekend**. Hoe dit gebeurt, is voor veel gebruikers van een budgetmeter niet duidelijk. Ze weten dus niet hoeveel ze overhouden voor hun eigenlijke elektriciteitsverbruik.

Het verrekenen van de **gratis kWh** bij klanten met een budgetmeter is niet altijd even duidelijk.

AANBEVELINGEN

- Bij de plaatsing van de budgetmeter moet voldoende tijd genomen worden om duidelijk uit te leggen hoe de budgetmeter werkt.
- Klanten moeten hun kaart kunnen opladen op verschillende publieke en toegankelijke **plaatsen** (bankautomaat (cfr. pay & go), post ...). Dat is minder stigmatiserend dan een oplaadpunt bij het OCMW. Kan er niet nagedacht worden over een systeem waarbij de budgetmeter kan opgeladen worden via een bestaande elektronische drager zoals een SIS-kaart of identiteitskaart ...?
- In het ontwerp van uitvoeringsbesluit voorziet men minstens één oplaadpunt per gemeente. Afhankelijk van de behoeften, kan de minister aanvullende vereisten opleggen voor de organisatie van oplaadmogelijkheden. Die behoeften moeten grondig onderzocht worden bij de gebruikers want in uitgestrekte gemeenten kan de afstand tot het oplaadpunt aanzienlijk zijn (bv. 17 km). Indien er maar één oplaadpunt per gemeente is, is dat voor wie ver woont, onbereikbaar.

- Naast de spreiding moeten er ook minimumvoorwaarden in verband met de **openingsuren** vastgelegd worden. Ook 's avonds moet het mogelijk zijn de kaart op te laden (bv. voor werkende mensen).
- De budgetmeterkaart moet zowel met **contant geld als met een bankkaart** opgeladen kunnen worden. Dat is voorzien in het ontwerp van het uitvoeringsbesluit.
- Het percentage van 35 % dat afgehouden kan worden van het opgeladen bedrag om schulden terug te betalen, moet verlaagd worden. Er moet een **maximumbedrag** bepaald worden dat per oplaadbeurt mag afgehouden worden.
- Het moet mogelijk zijn een budgetmeter te krijgen **zonder dat men gedropt werd** door de leverancier. Dat kan mensen helpen om bewuster om te gaan met energie en schulden te voorkomen. De budgetmeter wordt dan niet langer een straf maar een hulpmiddel om het energieverbruik onder controle te houden. Ook leveranciers op de commerciële energiemarkt kunnen met een systeem van budgetmeters werken zodat de gebruikers ook van de prijsvoordelen op de commerciële markt kunnen genieten.

VOORBEELDEN

1. Gratis kWh en budgetmeters

P is niet op de hoogte van het bestaan van de waardebonnen voor gratis kWh voor mensen met een budgetmeter. Blijkbaar ontving hij een brief om de gratis kWh via het klantenkantoor te verrekenen. P heeft dit niet begrepen. Hierdoor heeft P nog een tegoed van 138 euro bij de distributienetbeheerder. (Situatie 17 - project sociale energieconsulenten)

De facturatie van Eandis voor Y loopt van 19 april 2007 tot en met 31 maart 2008. Volgens Eandis worden de waardebons toegekend op datum van 1 april. Y krijgt dit jaar dus geen waardebon want hij was op 1 april geen klant van Eandis. Na wat aandringen wordt de volgende oplossing gegeven: Eandis maakt een factuur voor de periode van 1 april 2007 tot en met 1 augustus 2007 zodat 1 april binnen de facturatieperiode valt en Y een waardebon krijgt. (Situatie 54 – via de energiecel van Mol)

2. Niet kunnen plaatsen van een budgetmeter

I woont in een sociaal woonblok waar iedereen een eigen elektriciteitsmeter heeft. I is klant bij de netbeheerder. Omdat I schulden heeft bij de netbeheerder, wil die een budgetmeter plaatsen. Dat is technisch niet mogelijk. De netbeheerder zegt dat I op zoek moet naar een commerciële leverancier. Maar I vindt geen leverancier want hij kan de waarborg niet betalen. Als I geen leverancier vindt, zal de netbeheerder een stroombegrenzer plaatsen want de plaatsing van een budgetmeter lukt niet. (Situatie 35 - 't Lampeke Leuven)

3. Niet kunnen krijgen van een budgetmeter

M verhuist naar een woning waar een gedesactiveerde budgetmeter staat. M komt uit een studio waar de kosten voor de nutsvoorzieningen inbegrepen waren in de huurprijs. Vijf jaar geleden werd M gedropt. M wil de budgetmeter laten activeren door Eandis. Eandis wil de budgetmeter niet activeren. M moet eerst bewijzen dat hij door de leveranciers op de commerciële markt geweigerd wordt. Na tussenkomst van de energiecel krijgt M nog de boodschap dat hij op zoek moet naar een leverancier. De budgetmeter wordt alleen geactiveerd als M schulden heeft bij de distributienetbeheerder. M wordt uiteindelijk klant bij EBEM maar betreurt dat hij geen budgetmeter krijgt: zo kon hij vooraf betalen en zo schulden vermijden. (Situatie 46 – via De Keeting)

4. Niet kunnen opladen van de kaart voor de budgetmeter

V moet een bewijs van domicilie binnenbrengen vooraleer hij zijn budgetmeterkaart kan opladen. Bij navraag horen we dat de gegevens van de distributienetbeheerder aan de kruispuntbank worden gekoppeld en dat de wetgeving nu zegt dat mensen zonder domicilie geen recht meer hebben op een budgetmeter ... (Situatie 51 – Bond zonder Naam Antwerpen)

5. Verhuis en budgetmeters

P verhuist naar een sociale woning waar een budgetmeter staat. P is zelf klant bij Electrabel. De huisvestingsmaatschappij bevestigt dat de budgetmeter nog geactiveerd is. Het heeft heel wat voeten in de aarde vóór P weet dat ze naar de distributienetbeheerder moet om de budgetmeter te desactiveren. (projectvergadering energie en armoede april 2008)

DE MINIMUMLEVERING BIJ ELEKTRICITEIT

KNELPUNTEN

In 2007 werd de minimumlevering opgetrokken van 6 ampère naar 10 ampère. Dat is een welkome verhoging, maar nog steeds te beperkt (bv. een kookwas doen blijft moeilijk). Bovendien zijn er twee grote **misvattingen**.

Wie denkt dat de minimumlevering gratis is, vergist zich. De schulden opgebouwd door het gebruiken van de minimumlevering worden **verrekend** bij de volgende oplaadbeurt. En wat nog niet verrekend werd via de oplaadbeurten wordt verrekend na de jaarlijkse meteropname.

Wie denkt dat de minimumlevering onvoorwaardelijk is, vergist zich opnieuw. Wanneer mensen te lang op 10 ampère leven kan de Lokale Adviescommissie beslissen dat de functie van de minimumlevering in de budgetmeter **uitgeschakeld** wordt (= naakte budgetmeter). Dan heeft men enkel nog stroom wanneer men geld heeft om zijn kaart op te laden.

Wanneer er in de toekomst **budgetmeters voor aardgas** komen, is er geen minimumlevering voorzien. Wie dan geen geld heeft om zijn kaart op te laden, kan geen gas verbruiken. Vooral in de winter zullen de kosten voor het opladen van de kaart hoog oplopen (veel meer verwarming nodig dan in de zomer) omdat er geen spreiding van betaling is.

AANBEVELINGEN

- Het leven met 10 ampère beperkt de mogelijkheden van een gezin om 'normaal' te functioneren. Het aantal ampères moet aangepast worden aan de **behoeften van een gezin**.
- Er moet **steeds een minimumlevering** zijn.
Het uitschakelen van de minimumlevering in een budgetmeter is gelijk aan afsluiten.
We geloven niet dat mensen zich uit vrije wil 'nestelen' in een leven met 10 ampère. Voor wie lange tijd met een minimumlevering leeft, moet de LAC op zoek gaan naar een duurzame oplossing.

Wie geen geld heeft om op te laden, leeft verder zonder stroom. En dat zonder dat iemand het weet. Zo blijven sommige mensen verstoken van alle hulp: hun problemen zijn niet meer gekend en gezien. Hoeveel mensen een bepaalde periode zonder stroom leven, is niet gekend. Daarom willen we dat de VREG in de sociale statistieken bijhoudt hoeveel mensen een naakte budgetmeters hebben en deze niet opladen. Deze mensen zitten immers de facto zonder elektriciteit.

- Om de stroombegrenzer terug in te schakelen worden hoge eisen gesteld (in het ontwerp van uitvoeringsbesluit moet 50% van alle openstaande rekeningen bij de distributienetbeheerder betaald zijn). De stroombegrenzer moet heringeschakeld worden **zodra er een haalbaar afbetalingsplan afgesproken werd.**

VOORBEELDEN

I huurt een sociale woning en heeft sinds 2005 een stroombegrenzer. In september 2008 staat haar stroombegrenzer nog steeds op 6 ampère. Dit terwijl een decreetswijziging stelt dat ieders minimumlevering ten laatste tegen eind 2007 tot 10 ampère verhoogd moet worden. Het project energie en armoede belt naar Infrac. I blijkt al meer dan een jaar schuldenvrij te zijn bij de netbeheerder. Blijkbaar heeft niemand eraan gedacht I te informeren over het optrekken van de minimumlevering of te ondersteunen bij het zoeken van een leverancier op de vrije markt. We informeren de maatschappelijk werker die I begeleid. (Situatie 10 - project sociale energieconsulenten)

J kent iemand met een budgetmeter. Ze woont in een sociale woning die verwarmd wordt met elektriciteit. Om elektrisch te verwarmen heb je 16 ampère nodig. (projectvergadering energie en armoede januari 2008)

AFSLUITEN - LOKALE ADVIESCOMMISSIE

KNELPUNTEN

Mensen afsluiten van energie is **mensonwaardig**. Wie afgesloten is, krijgt problemen op allerlei levensdomeinen en het leven zonder energie leidt tot isolatie.

De Lokale Adviescommissie (**LAC**) is vaak een **grote onbekende**. Ingaan op de uitnodiging om naar de LAC-vergadering te gaan, is dan ook geen evidentie. Heel wat mensen in armoede zijn bang om er naar toe te gaan.

De **uitnodigingen** voor de LAC-vergadering zorgen soms voor problemen. Ze zijn niet altijd even duidelijk voor wie niet vlot kan lezen of slechts beperkt Nederlands begrijpt. Het gebeurt ook dat uitnodigingen toekomen op het oude adres.

We stellen vast dat er **beoordelingsfouten** gebeuren. De **voorwaarden** die sommige LAC's stellen opdat mensen niet afgesloten of heraangesloten worden, zijn soms onhaalbaar en houden weinig rekening met de draagkracht van mensen. Dat is te wijten aan het feit dat er **niet steeds een grondig sociaal onderzoek** gebeurt. Een sociaal onderzoek biedt de kans om een goed zicht te krijgen op de mogelijkheden van de cliënten.

Het **uitschakelen van de stroombegrenzer** (of het op nul zetten van de budgetmeter) staat voor ons gelijk aan afsluiten. Wie geen geld heeft, heeft geen stroom. Zo leven er gezinnen zonder stroom zonder dat iemand dit weet en hulpverlening er kan op inspelen.

Afgesloten worden van gas of elektriciteit brengt **hoge kosten** met zich mee. Zo zijn er afsluitingskosten en heraansluitingskosten maar ook de kosten om **oplossingen** te vinden voor de afsluiting (bv. een elektrische verwarmingstoestel, een campingvuurtje ...). Verder zien we ook gevaarlijke situaties ontstaan, bv. het verwarmen met een petroleumvuurtje gebeurt niet altijd in veilige omstandigheden.

Klanten die afgesloten worden, **weten** vaak **niet welke stappen** ze moeten zetten om **heraangesloten** te worden. Deze dossiers worden **zelden** door iemand **opgevolgd**. De OCMW's worden niet op de hoogte gebracht wanneer de netbeheerders effectief overgaan tot afsluiting. Soms zijn er LAC-beslissingen waarin staat dat er onder bepaalde voorwaarden afgesloten kan worden. Het gebeurt dan dat de afsluiting pas lange tijd na de LAC-beslissing effectief uitgevoerd wordt.

Aanbevelingen

- Mensen volledig **afsluiten van gas of elektriciteit** blijft voor ons **onaanvaardbaar**. Mensen afsluiten leidt enkel tot een toename van problemen (isolement, gezondheid, extra kosten).
- Wie energieschulden heeft, mag niet aan zijn lot overgelaten worden. De Lokale Adviescommissie moet **op zoek gaan naar oplossingen**. Hiervoor is het belangrijk dat het OCMW inspanningen levert om in **contact** te komen met de klant en een grondig sociaal onderzoek uitvoert. Pas dan kan de Lokale Adviescommissie correct rekening houden met de draagkracht van cliënten. Het sociaal onderzoek moet met hen ook vooraf besproken zijn. De LAC's moeten dus geherwaardeerd worden.
- Bij een volledige afsluiting is het belangrijk dat het OCMW de klant informeert en ondersteunt bij het indienen van een **aanvraag tot heraansluiting** of bij het bemiddelen en onderhandelen met de netbeheerder. Het is ook essentieel dat het OCMW **contact blijft zoeken met klanten die afgesloten zijn** en blijft pogingen ondernemen om tot een oplossing te komen en zo een heraansluiting te realiseren.

VOORBEELDEN

E, een alleenstaande man, woont in een sociale woning en heeft een klein inkomen. In december 2006 contacteert hij ons omdat hij afgesloten is van gas en elektriciteit. We zoeken samen met de LAC naar een oplossing. Ook in 2007 bemiddelen we tussen E, het OCMW en Eandis. Juni 2008 komt het dossier van E terug op de LAC. E volgt het afbetalingsplan niet en betaalt ook de voorschotfacturen niet. Eind september wordt E afgesloten van gas. We bemiddelen opnieuw en vragen om het dossier op de LAC te brengen. Omdat E besluit om in budgetbeheer te gaan, is het OCMW bereid om de openstaande schuld bij Eandis te betalen. Via het budgetbeheer wordt deze som aan het OCMW terugbetaald. (Situatie 6 - project sociale energieconsulenten)

Gezin F is in collectieve schuldbemiddeling. Ze zorgen voor hun kleinkind. Ze hebben elke maand 750 euro leefgeld waarmee ze ook de kosten voor nutsvoorzieningen moeten betalen. De schuldbemiddelaar betaalt de huur. Het gezin heeft een openstaand saldo voor elektriciteit van 381 euro en voor gas van 476 euro. Er is een LAC-zitting met een verzoek tot afsluiting van gas en elektriciteit. Gezin F gaat niet naar de LAC-zitting. Ze gaan nadien wel naar het OCMW met een overzicht van hun inkomsten en uitgaven. Het OCMW stuurt hen door naar hun schuldbemiddelaar. Het standpunt van de schuldbemiddelaar (=advocaat) is dat de betaling van de energiefacturen de verantwoordelijkheid van het gezin is. Het OCMW volgt dit standpunt.

Na aandringen komt er volgende oplossing uit de bus: de collectief schuldbemiddelaar betaalt het openstaande saldo. Het gezin zal maandelijks 80 euro leefgeld minder krijgen totdat dit bedrag bij de schuldbemiddelaar aangezuiverd is.

De schuldbemiddelaar wil niet ingaan op de vraag van het gezin om de gas- en elektriciteitsfacturen te betalen en dat geld afte houden van hun leefgeld. Met dat voorstel wou het gezin problemen in de toekomst voorkomen. (Situatie 7 - project sociale energieconsulenten)

Op een LAC wordt er een afbetalingsplan van 10 euro per maand toegestaan totdat V geld terugkrijgt van de belastingen. (projectvergadering energie en armoede april 2008)

Gezin K (twee vrouwen met vier kinderen) wordt in het najaar van 2007 afgesloten van elektriciteit. Het gezin is eigenaar van de woning, een woning met zeer weinig comfort. Ze verwarmen met een kolenkachel. Er is geen gasaansluiting. Doordat het gezin afgesloten is van elektriciteit mogen de kinderen, die in de week op internaat verblijven, in het weekend niet naar huis komen. Doordat ze geen elektriciteit meer hebben, kunnen ze ook geen hout zagen voor de houtkachel. Het gezin is boos en moedeloos. Ze hebben onvoldoende inkomen om de schulden bij de distributienetbeheerder te betalen. Het project energie en armoede doet een poging om te bemiddelen met de LAC en de distributienetbeheerder. Het OCMW doet geen huisbezoek en de afspraken die het OCMW maakt (vier) springen telkens af. Uiteindelijk wordt het gezin heraangesloten. Maar daarvoor moeten ze wel geld

lenen en een deel van de inboedel en hun fietsen verkopen. Het gezin blijft een groot tekort aan financiële middelen hebben om te voorzien in hun basisbehoeften. Ook de relatie met de hulpverlening blijft moeilijk. (Situatie 12 - project sociale energieconsulenten)

M, een alleenstaande man, woont in een slechte studio op een zolderverdieping. M heeft een eigen elektriciteitsmeter maar alle gemeenschappelijke lampen van het gebouw (7) staan op zijn meter. Daarom laadt hij zijn budgetmeter weinig op. M spreekt Frans en verstaat de eigenaar en de Nederlandstalige briefwisseling van de LAC niet. Hij krijgt een uitnodiging voor de LAC die hij niet begrijpt. Het project energie en armoede bemiddelt zodat er een gesprek komt tussen M en de energiewerker van het OCMW. Zo ontstaat er een afbetalingsplan voor gas. Voor het probleem met de lampen in de gezamenlijke ruimten wordt er in overleg met de huisbaas, de huurdersbond en M een oplossing gezocht. (Situatie 14 - project sociale energieconsulenten)

P woont samen met zijn echtgenoot en zijn volwassen zoon. Ze hebben een collectieve schuldenregeling. Zowel koken, verwarming als warm water is op gas. Ze hebben elektriciteit via een budgetmeter. In juli wordt P afgesloten van gas. P heeft geen idee van de heraansluitingsprocedure. P ontvangt geen uitnodiging van de LAC. Er wordt geen sociaal onderzoek gestart ook al gaat P naar de LAC-voorzitter. P kan zelfs al zijn vragen die hij heeft voorbereid met een medewerker van het project energie en armoede niet stellen aan de LAC-voorzitter. Uiteindelijk wordt er een LAC samengeroepen om te beslissen over heraansluiting. De collectieve schuldbemiddelaar wil de achterstand betalen. Uiteindelijk wordt P terug aangesloten in oktober 2008. Veertien dagen later krijgt P een rekening van Eandis in de bus: 75 euro + 21% BTW met de mededeling "heraansluiting na onwil". Dit terwijl deze terminologie 'klaarblijkelijke onwil' al sinds mei 2007 uit de wetgeving verdwenen is! (Situatie 17 - project sociale energieconsulenten)

Gezin T met drie kinderen (1, 2 en 3 jaar) is afgesloten van elektriciteit. Ze wonen in een sociale woning. Gezin T is in collectieve schuldenregeling maar moet zelf de energiefacturen betalen. Eandis vraagt om 1254 euro te betalen vooraleer ze terug aansluiten en daarna nog eens hetzelfde bedrag in drie schijven. Gezin T gaat naar het OCMW. Het OCMW wil eventueel deze som voorschieten en regelen dat de collectieve schuldbemiddelaar dit in stukjes aan het OCMW terugbetaalt. (Situatie 19 – project sociale energieconsulenten)

C is alleenstaand en vier jaar werkloos. Ze is afgesloten van aardgas en heeft een budgetmeter voor elektriciteit. Haar dossier kwam reeds verschillende keren op de LAC en ze werd al eerder afgesloten. Ze contacteert verschillende instanties. Het OCMW doet verschillende pogingen tot een huisbezoek. C ziet het niet zitten om nog naar het OCMW of de LAC te gaan. Ze gaat bij een vriendin wonen. (Situatie 26 - project sociale energieconsulenten)

F, een alleenstaande man van 62 jaar en invalide (spierziekte) is afgesloten van elektriciteit, aardgas en water. F betaalt zijn leverancier via domiciliëring. Toen de som van de jaarafrekening plots in het begin van de maand van zijn rekening gaat, is al zijn geld op en moet hij de rest van de maand zonder geld doorkomen. F zet de domiciliëring stop. F ontvangt plots geen voorschotfacturen meer. F betaalt daardoor drie maanden niet, waardoor hij gedropt wordt. F komt terecht bij de distributienetbeheerder zonder dat hij dit beseft. F denkt dat de netbeheerder een concurrerende leverancier is en opent de briefwisseling van de netbeheerder niet. Zo betaalt hij ook geen voorschotfacturen aan de distributienetbeheerder. Hij wil geen budgetmeter. Hij wordt twee maal opgeroepen voor de LAC, maar hierover zegt hij geen correspondentie te hebben ontvangen. Er is wel enkele keren een maatschappelijk werker op huisbezoek geweest. Maar F vat de omvang van de problematiek blijkbaar niet. F is afgesloten van elektriciteit sinds april 2008, van aardgas sinds mei 2008 en van water sinds augustus 2007. Eind november 2008 is er een openstaand schuld van 169 euro voor water en 1946 euro voor aardgas en elektriciteit (kosten voor het ondergronds afsluiten inbegrepen). De netbeheerder vraagt deze som in één keer te betalen. Dit is onmogelijk voor F. F gaat naar het OCMW voor advies maar wacht nog op antwoord. We contacteren de watermaatschappij die verbolgen reageert op het feit dat iemand meer dan een jaar zonder water leeft. Zij gaan er onmiddellijk vanuit dat de man illegaal water aftapt en zullen controle sturen. Dat is niet zo. F koopt flessen water, waarmee hij zich wast aan de lavabo. Het OCMW is nu een sociaal-financieel onderzoek opgestart om een haalbare oplossing te zoeken. (Situatie 29 – via wijkwerking)

Gezin O, een koppel met drie kinderen (tieners) heeft al twee jaar problemen met gas. Vorig jaar werden ze afgesloten van gas met een openstaande schuld van 2500 euro. O gaat samen met iemand van de vereniging waar armen het woord nemen naar het OCMW en naar Eandis, maar het haalt niets uit. O gaat dan maar een lening aan van 1250 euro want ze moeten de helft van de schuld betalen om heraangesloten te worden. Nadien moet er 107 euro per maand afbetaald worden. Deze schuld is augustus 2008 afbetaald.

In augustus 2008 komt er een uitnodiging voor de LAC. O gaat niet omdat ze haar de vorige keer ook niet konden helpen.

In augustus wordt O terug afgesloten. O heeft nu een openstaande factuur van 1500 euro. O probeert alles te betalen, maar dat lukt niet. Met een maandelijks inkomen van 900 euro lukt het niet 107 euro af te betalen en 81 euro voorschot te betalen. In augustus worden ze afgesloten.

Ze hebben nu geen verwarming en geen warm water. Om zich te wassen moeten ze water verwarmen: in de ene kom wassen ze zich; in de andere spoelen ze zich af. Gelukkig komen de kinderen alleen in het weekend naar huis. In de living staat nu een kleine stoof en boven staat er een gasvuurtje. Het is niet ijskoud maar alleszins niet comfortabel. In hun huis hebben alle ramen enkel glas.

Met het geld dat ze zullen terugtrekken van de belastingen wil O een houtkachel kopen voor de living. O is het beu: "Ze moeten ons niet meer komen aansluiten. We zullen ons plan trekken met die houtkachel ..."

Voor elektriciteit heeft O een budgetmeter. Dit is handig. Dan zie je tenminste hoeveel je verbruikt. O probeert op verschillende plaatsen hulp te vragen. Via het CAW wil ze een verwarmingstoelage aanvragen maar haar aanvraag wordt geweigerd. Via het OCMW wil ze budgetbegeleiding doen maar een week later ligt de brief van de LAC er al. Het OCMW stelt dat er te weinig inkomsten zijn voor de uitgaven en dat ze weinig kunnen doen. Maar het is niet erg duidelijk op welke manier een sociaal onderzoek werd gedaan om te kijken welke oplossingen er mogelijk zijn.

O's pogingen om hulp te vinden, lopen vast. (Situatie 47 – via een vereniging waar armen het woord nemen)

R is een alleenstaande moeder en woont in een stacaravan op een stedelijk woonwagenterrein. R heeft een budgetmeter voor elektriciteit. R wordt op 20 november 2008 (twee dagen vóór de winterperiode die vervroegd was ingegaan) afgesloten van gas omdat ze de afbetalingsplannen van Infrac niet meer kan naleven. De openstaande schuld voor gas bedraagt 2000 euro. R heeft veel schulden, haar man betaalt het alimentatiegeld niet en ze werkt onregelmatig. Het budgetbeheer bij het OCMW loopt erg moeilijk en wordt gestopt. R wil starten met collectieve schuldbemiddeling.

Het project energie en armoede contacteert Infrac dat bereid is om afspraken te maken voor een (niet te laag) afbetalingsplan ("geen afbetalingen van 10 euro").

Er zijn ook verschillende contacten met de maatschappelijk werkster van het OCMW dat R vroeger begeleidde. De maatschappelijk werkster zal Infrac contacteren en op de commissie bespreken of een financiële tegemoetkoming vanuit het sociaal energiefonds mogelijk is. R kan in de namiddag na haar werk langskomen op het OCMW om dit te bespreken.

R belt in de late namiddag naar het OCMW en krijgt de LAC-voorzitter aan de lijn met de boodschap dat ze pas twee dagen later kan langskomen.

Het project energie en armoede blijft in contact met Infrac. Zij verzekeren dat er een oplossing uit de bus zal komen en ze reserveren zelfs al een technische aansluiting voor de dag nadien.

R gaat langs bij de LAC-voorzitter die polst naar haar financiële mogelijkheden. Haar voorstel om 100 euro per maand af te betalen, wordt afgedaan als onrealistisch. De LAC-voorzitter stelt 300 euro voor. R geeft toe omdat ze wil dat haar kinderen warm zitten maar eigenlijk is dat voor haar niet haalbaar. In afwezigheid van R spreekt de LAC-voorzitter met Infrac af dat R de schuld zal afbetalen in zes keer: de eerste keer 300 euro, dan vier keer 400 euro en dan het resterende bedrag. Daarnaast moet R ook nog de maandelijksse voorschotten betalen. Na een week wordt R aangesloten, maar het afbetalingsplan is absoluut onhaalbaar! (Situatie 49 – project energie en armoede)

C, een alleenstaande vrouw met drie thuiswonende volwassen kinderen, zit al vijf jaar in collectieve schuldbemiddeling. In 2006 verhuist C naar een grotere sociale woning. In 2006 krijgt ze een budgetmeter. Dit is voor C een verbetering. "Je moet wel altijd lopen om hem op te laden maar je ziet hoeveel je verbruikt en wat je bespaart door dingen af te zetten." C denkt dat haar energieschulden al twee jaar afbetaald zijn maar in 2007 krijgt ze nog een achterstallige gasrekening voor haar vorige woning. Ze moet maar liefst 1600 euro opleggen, een bedrag dat inmiddels oploopt tot 2200 euro. Deze factuur werd door de schuldbemiddelaar niet betaald. Daarnaast krijgt C een factuur van 2000 euro voor gas voor haar huidige woning. Blijkbaar heeft de schuldbemiddelaar in 2007 geen enkele

tussentijdse factuur voor gas betaald. Hij beweert dat C hem deze facturen niet heeft bezorgd. C deed dit wel.

In het voorjaar krijgt C opnieuw een afrekening voor gas van 1800 euro. De openstaande schuld bedraagt nu 6000 euro. Ondanks het feit dat de schuldbemiddelaar het leefgeld van C vermindert van 120 euro naar 70 euro betaalt hij nog niets aan Eandis. In augustus krijgt C een kaartje in de bus van de maatschappelijk werkster van de energiecel van het OCMW met de vraag langs te komen. C gaat naar de afspraak en legt voor de zoveelste keer haar situatie uit. Op een uitnodiging van de LAC gaat C niet in. Het loopt thuis zeer moeilijk met haar zoon en ze gaat ervan uit dat de maatschappelijk werkster verslag uitbrengt. C wordt afgesloten.

C gaat naar het OCMW en vraagt om hulp. Na vele gesprekken met haar maatschappelijk assistent, met de maatschappelijk assistent van de energiecel, met de LAC-voorzitter ... en met steun van de vereniging waar armen het woord nemen, heeft C zicht op een heraansluiting. C is ten einde raad: "Als het nu niet snel in orde komt, hoeft het niet meer..."

C hoopt dat het OCMW via het sociaal energiefonds 1500 euro betaalt en dat er begin december een oplossing komt. Maar het comité beslist dat verder onderzoek nodig is.

Op 3 december komt een (andere) maatschappelijk werkster van het OCMW op bezoek. 8 december krijgt C te horen dat het OCMW een tussenkomst van 3000 euro vanuit het sociaal energiefonds toestaat. De andere 3000 euro zal door haar nieuwe schuldbemiddelaar in stukken van 1000 euro betaald worden. De nieuwe voorschotfacturen worden ook door hem betaald. Eandis zal deze regeling tijdens het comité van 17 december officieel goedkeuren. Na twee maanden bedelen om zich te kunnen wassen, om bonnen te krijgen om gratis in het sociaal restaurant te kunnen eten, is C teleurgesteld dat ze pas op 17 december aangesloten wordt. (Situatie 60 – via een vereniging waar armen het woord nemen)

Gezin M bestaat uit vier personen. M gaat werken. Haar man is 80% invalide en heeft drie keer per dag verzorging nodig. Doordat het gezin afgesloten werd van gas, kunnen ze niet meer koken en hebben ze geen warm water. Verwarmen kunnen ze ook niet want er is geen geld om mazout te kopen. Elektriciteit wordt geleverd via een budgetmeter.

Het LAC van april beslist dat er afgesloten wordt als er geen afbetalingsplan komt. M betaalt elke maand 15 euro op het klantenkantoor van de netbeheerder en gaat ervan uit dat daarmee voldaan wordt aan de vraag om af te betalen. Op 12 november 2008 wordt M afgesloten. Wat met het sociaal onderzoek? Dat zou nochtans snel de leefomstandigheden van het gezin verduidelijken: de man heeft veel verzorging nodig, het gezin heeft zeer weinig financiële middelen en leeft regelmatig op 10 ampère omdat ze de budgetmeterkaart niet kunnen opladen ...

M moet een eerste schijf van 400 euro betalen, de overige schuld kan in kleinere stukken betaald worden. Gelukkig kan de sociale dienst van het werk haar een éénmalige steun verlenen en wordt het gezin opnieuw aangesloten. Eandis wil diezelfde dag aansluiten maar stelt een lek in de gasleiding vast. De sociale huisvestingsmaatschappij moet eerst herstellingen doen. Na meer dan een week kan M heraangesloten worden. De lek geeft een verklaring voor de hoogte van de gasrekeningen. (Situatie 61 – project energie en armoede)

C, een alleenstaande man met twee kinderen (kleuters), leeft al drie maanden afgesloten van gas. C is in collectieve schuldbemiddeling. Er zijn geen goede afspraken over wie de energiefacturen betaalt en er gebeuren fouten.

"Een aantal weken geleden belt het OCMW me op maar tijdens mijn werk kan ik mijn GSM niet beantwoorden. Ik krijg berichtjes "neem contact op i.v.m. afsluiting gas" maar kan niet terugbellen tijdens de openingsuren van het OCMW. Vervolgens krijg ik een brief van het OCMW dat ik afgesloten wordt. Er wordt buiten afgesloten omdat ik niet thuis was. Ik was aan het werk.

C ziet een afbetalingsplan momenteel niet zitten: hij is net van werk veranderd en heeft nog geen vast contract; hij heeft nog achterstallige alimentatie tegoed voor de kinderen maar weet niet wanneer hij dat geld effectief krijgt ...

C redt zich nu met elektrische verwarming. Hij betaalt 35 euro per maand voor elektriciteit maar hij verwacht een erg hoge jaarafrekening. (Situatie 62 – project energie en armoede)

ENERGIE, WONEN EN DUURZAAMHEID

KNELPUNTEN

Een **slechte woning** leidt tot hoge energierekeningen. De energiekost vormt een zware uitgave binnen het gezinsbudget.

Campagnes en maatregelen (bv. premies) voor rationeel energiegebruik zijn soms weinig realistisch voor mensen die in armoede leven.

AANBEVELINGEN

- De overheid moet investeren in een **beter woonbeleid**. **Eigenaars** moeten op hun **verantwoordelijkheid** gewezen worden wanneer zij slechte woningen verhuren. Daarbij denken we aan:
 - het verbinden van de huurprijs aan de kwaliteit van de woning
 - bij de energieprestatiecertificaten: deze mogen niet enkel dienen om aan te tonen hoeveel een woning verbruikt. Er moeten ook gevolgen aan gekoppeld worden: namelijk het verplichten van de eigenaar tot renovatie.
- Er moeten ook **stimulansen en premies naar huurders** gaan en niet alleen naar eigenaars. Wanneer huurders investeringen doen, moet hen gegarandeerd worden dat ze een bepaalde tijd in die woning kunnen blijven wonen.
- **Vindplaatsgericht werken** is belangrijk om de mensen te bereiken die het meest nood hebben aan bepaalde initiatieven.
- Sociale verhuurkantoren, OCMW's en sociale huisvestingsmaatschappijen hebben een **voorbeeldfunctie**. De overheid moet voldoende subsidies voorzien opdat zij hun woningen energiezuinig kunnen maken. Dit zonder dat de huurprijs toeneemt voor de huurders die in deze woningen wonen.

VOORBEELDEN

1. Huisvesting

Gezin J (man, vrouw, studerende zoon en opvang van hun kleinkind) woont in een slechte huurwoning: enkele beglazing, kapotte ramen, geen dakisolatie, geen geïsoleerde muren, veel warmteverlies door de plaats waar de verouderde boilers zich bevinden. Het gezin is in collectieve schuldenregeling maar er is een slechte verstandhouding met de schuldbemiddelaar. Die betaalt de lopende energierekeningen niet zodat het gezin klant wordt van distributienetbeheerder Eandis. Ze hebben een budgetmeter voor elektriciteit. Infrac levert gas. Het gezin dreigt afgesloten te worden en is al meerdere keren uitgenodigd om naar de LAC te komen. Dit omwille van de enorm hoge uitgaven voor energie in hun huurwoning in verhouding met een laag gezinsinkomen.

Door de bemiddeling van het project energie en armoede plaatst de eigenaar een nieuwe boiler, wordt er een energiescan uitgevoerd en een aantal spaarlampen geplaatst. Het gezin plaatst zelf isolatie op de zolderverdieping en een kolenkachel in de hoop zo op de gasrekening te besparen. Het gezin gaat ook in budgetbeheer zodat het OCMW zeker is dat het afbetalingsplan (dat afgesproken werd op de LAC) gevolgd wordt. Er wordt vooruitgang geboekt maar de fundamentele problemen blijven bestaan: het inkomen blijft ontoereikend, de gasfactuur blijft hoog en de woning blijft slecht (het regent binnen)... (Situatie 11 - project sociale energieconsulenten)

2. Campagnes rond rationeel energiegebruik – energiezuinige huishoudtoestellen

Y krijgt een brief in de bus die ze niet begrijpt. Er wordt haar een gratis energiescan aangeboden. We contacteren de scanuitvoerders voor een afspraak. Y is overdag uit werken en 's avonds een energiescan uitvoeren blijkt moeilijk. Ze zullen een afspraak maken als Y verlof heeft. (Situatie 23 - project sociale energieconsulenten)

I woont nog maar 8 maanden in België en is afkomstig van Togo. Wanneer ze over de energiescan hoort bij de infostand van het project energie en armoede, is zij zeer geïnteresseerd. "In Togo was het altijd warm en moesten we niet letten op energieverbruik". (Situatie 32 – via week van de energie basiseducatie Noorderkempen)

Het project energie en armoede probeert een aantal mensen door te geven voor een gratis energiescan. Dit na onze infosessies en stand tijdens de week van de energie van basiseducatie Noorderkempen. Dit was niet zo eenvoudig. Verschillende gemeenten weten niet waarover we het hebben. Soms kost het heel wat moeite om de juiste contactpersoon te vinden. (projectvergadering energie en armoede oktober 2008)

3. Energie en huurproblemen

D, een alleenstaande gepensioneerde man, verhuist in juli 2005 van Dessel naar Turnhout. De verhuiss formulieren worden ingevuld en door zowel de eigenaar, de nieuwe bewoner en D zelf ondertekend. D krijgt de slotfactuur en krijgt 434 euro terug. Op 20 april 2007 krijgt hij een nieuwe slotfactuur. Volgens deze factuur moet hij 1302 euro betalen. Wat is er gebeurd?

De nieuwe huurder in Dessel krijgt zijn eerste jaarafrekening en vindt die te hoog. Hij vult opnieuw de verhuiss formulieren in en stuurt deze naar Electrabel. Op basis van deze meterstanden stuurt Electrabel een nieuwe slotfactuur. Zo betaalt D voor wat hij niet verbruikt heeft ... Dit rechtzetten vraagt zeer veel telefonische contacten en (aangetekende) brieven naar Electrabel en zelfs verschillende contacten met de verhuurder van de woning. (Situatie 5 - project sociale energieconsulenten)

Een hoogbejaard koppel woont reeds acht jaar op de bovenste (derde) verdieping van een appartementsblok. Slechts de laatste twee jaar krijgen zij een gedetailleerde afrekening van hun gas- en elektriciteitsverbruik. Dit koppel verbruikt evenveel als alle andere appartementen samen. Zij moeten bij de afrekening 1850 euro betalen. Dit bovenop de voorschotten van 111 euro die ze maandelijks betalen. Bij onderzoek en na veel telefoontjes blijkt uiteindelijk dat dit bejaard koppel aangesloten is op het hoogspanningsnet waardoor de distributiekosten zeer hoog oplopen. Een gevolg hiervan is ook dat het koppel niet beschouwd wordt als huishoudelijke klanten waardoor ze niet onder de sociale openbaardienstverplichtingen vallen. (Situatie 17 - project sociale energieconsulenten)

ANDERE ENERGIEBRONNEN

Het project energie en armoede werkt aan de problemen die er zijn bij de levering van gas en elektriciteit. Daarnaast zijn er ook heel wat problemen met de levering van water en voor mensen die beroep doen op andere energiebronnen bv. stookolie.

S heeft drie kinderen (een tweeling van 9 jaar en een zoontje van 4 jaar). S werkt met dienstcheques met weekcontracten. De echtgenoot van S heeft een variërend inkomen (al dan niet weekend werk, soms technisch werkloos). Ze hebben heel wat vaste kosten (energie, schoolrekeningen, huur, voeding, gezondheid kinderen ...) en een onzeker inkomen. "Vorig jaar vraag ik budgetbegeleiding via het sociaal huis maar er is een wachtlijst. Ik moet het dus zelf doen: soms laat ik een grote rekening liggen om een aantal kleinere rekeningen te betalen. De interesten van de onbetaalde rekeningen lopen op ...

In 2007 gaan we een persoonlijke lening aan om onze mazouttank te laten vullen. In 2vraag ik aan het OCMW een renteloze stookolielening. Het OCMW weigert die omdat ik nog niet in budgetbegeleiding ben en omdat ons inkomen boven de norm zit. We kunnen onze tank dus niet vullen en zitten in de kou! S vindt het niet eerlijk dat ze door de wachtlijst niet in budgetbegeleiding kon gaan. En als S stopt met werken kan ze onder de inkomensgrens vallen.

S vraagt aan het OCMW om een éénmalige steun. Dit kan niet omdat ze in mei al een verwarmingstoelage kreeg.

Uiteindelijk tekent S in op de gezamenlijke aankoop voor stookolie bij het OCMW. S bestelt 500 liter en moet overal geld gaan zoeken om dit te betalen. S hoopt hiermee de winter door te komen.

(Situatie 56 – via een vereniging waar0 armen het woord nemen)

AFKORTINGEN

DNB	Distributienetbeheerder
Eandis	Elektriciteit Aardgas Netmanagement en Distributienetbeheerder
FOD	Federale Overheidsdienst
Infrac	Netbedrijf aardgas, elektriciteit, kabeltelevisie en riolering
LAC	Lokale Adviescommissie
PAO	Permanent Armoedeoverleg
SVK	Sociaal Verhuurkantoor
VMSW	Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen
VOB	Vlaams Overleg Bewonersbelangen
VREG	Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt