

## ACHTERGRONDDOSSIER BIJ PETITIE "HET IS MIJN ENERGIE!?"

### ***Het is mijn energie ? Het is mijn energie !***

*Energie is een recht, niet louter een verkoopproduct. Dat recht moet verzekerd worden.*

Een warme thuis, één gekookte maaltijd per dag, warm water.... Dat is waar we allemaal recht op zouden moeten hebben. Voor steeds meer mensen komt dit recht in het gedrang.

De prijzen voor gas en elektriciteit zijn de laatste jaren fors gestegen. Ook wonen is veel duurder geworden. Een groot deel van de Vlamingen besteedt 1/3 en meer van het maandelijks inkomen aan de woonkost = huurgeld of afbetaling van een hypothecaire lening + energierekening.

Voor de armste groepen stijgen de kosten soms tot meer dan de helft van hun - al lage - inkomen.

Het minimumloon bedraagt bijvoorbeeld ongeveer € 1400 (bruto) , het leefloon voor een gezin is net geen € 1000 bedraagt € 967,72. Voor een appartement met 2 slaapkamers betaal je al gauw €500, de energiekosten bedragen maandelijks gemiddeld makkelijk €130. Voor mensen in armoede liggen de energiekosten vaak nog hoger, doordat zij overwegend in slecht geïsoleerde huizen wonen.<sup>1</sup>

De laagste inkomensgroepen houden nog amper iets over om van te leven.

Bovendien worden klanten met een openstaande schuld niet geduld bij de commerciële leveranciers. Ze worden 'gedropt' als klant en komen bij de (duurdere) sociale leverancier terecht, tenzij ze een nieuwe commerciële leverancier vinden. Kan je ook bij de sociale leverancier je rekeningen niet betalen, dan krijg je een budgetmeter voor gas en elektriciteit. Heb je geen geld om je elektriciteitsbudgetmeter op te laden, dan val je terug op 10 ampère. Voor gas is geen minimum voorzien. Geen geld is geen gas. Heel deze situatie: schulden bij de leverancier, brieven van de deurwaarder, angst om zonder gas te vallen, ... zetten het hele gezinsleven sterk onder druk.

Een bijkomend probleem, naast het financiële, is dat het **recht op energie** ook bedreigd wordt door de **moeilijke communicatie tussen de (zwakke) klant en zijn energieleverancier**. De teams van Samenlevingsopbouw Antwerpen stad worden veelvuldig geconfronteerd met energieproblemen bij mensen in armoede. Het betreft hier lang niet alleen

---

<sup>1</sup> Ze zijn oververtegenwoordigd op het onderste segment van de private huurmarkt, waar de kwaliteit van de woningen vaak te wensen over laat. Ook kansarme eigenaars (vaak noodkopers) hebben de middelen niet om hun woning te renoveren, laat staan om ze energiezuiniger te maken.

betalingsmoeilijkheden. Het gaat vaak over ingewikkelde dossiers waarin fouten moeten worden rechtgezet: een problematische verhuis, betalen voor de viswinkel beneden, meerdere appartementen op jouw elektriciteitsmeter, betalingen die fout werden ingeboekt, enz. Zulke dossiers lopen vaak vast. Onze ervaringen leren dat dit dikwijls het gevolg is van de manier waarop de energieleveranciers hun dienstverlening organiseren en dossiers opvolgen. Ook deze situatie leidt ertoe dat klanten door de leverancier gedropt worden, extra kosten moeten betalen en in financiële problemen komen.

Met onze actie '**Het is mijn energie ?!**' willen we hierop inspelen en een aantal knelpunten aankaarten die een vlotte oplossing van problemen in de weg staan en daardoor zorgen voor extra financiële problemen, spanningen en frustratie bij de klant.

## KNELPUNTEN

### 1. Callcenter

#### 1.1. 078 lijnen

De meeste leveranciers zijn enkel te bereiken via post, mail of 078 lijnen. Post en mail zijn geen efficiënte middelen om te onderhandelen over een probleem, dus blijft enkel telefoneren over. 078 lijnen zijn echter duur, zeker als je enkel kan bellen met een gsm. Bovendien zijn de wachttijden vaak 'langer dan voorzien', terwijl de kostprijs verder aantikt. Om een groter probleem opgelost te krijgen volstaat één gesprek meestal niet en moet meermaals teruggebeld worden. Bij doorschakeling met een achterliggende dienst moet het probleem opnieuw toegelicht worden.

Voor maatschappelijk kwetsbare mensen is de telefoon bovendien een moeilijk communicatiemiddel. Men kan de factuur niet samen vastpakken, men moet het Nederlands goed machtig zijn, men moet het probleem haarfijn uitgelegd krijgen, ...

#### **Oplossing:**

*Er is grote nood aan betaalbare en eenvoudige communicatiewegen met de leveranciers.*

*Leveranciers kunnen lokale kantoren opzetten per regio waar ze actief zijn, zodat klanten in een face to face gesprek hun probleem kunnen toelichten en trachten tot een oplossing te komen. Bij het opzetten van lokale kantoren vragen we specifiek aandacht voor de hulpverlening aan maatschappelijk kwetsbare groepen.*

*Een ander alternatief is het ter beschikking stellen van een gratis telefoonlijn, in plaats van de betalende 078 lijnen.*

#### 1.2. Dossierbeheerder

Voor eenvoudige vragen, zoals het opstellen van een afbetalingsplan of het opstarten van een nieuw contract, volstaan meestal één of twee telefoontjes naar de leverancier. Dit zijn veeleer

standaardprocedures, met standaardantwoorden. Toch merken we ook hier een verschil in afhandeling tussen verschillende telefonisten.

*Voorbeeld: A. woont met zijn gezin in een slecht geïsoleerde huurwoning. Wanneer bij verhuis de sloffactuur komt, moeten ze 1635 euro bijbetalen voor gas. Dit kan A. onmogelijk in één keer betalen. We bellen voor een afbetalingsplan. De eerste telefoniste stelt een afbetalingsplan voor gespreid over 12 maanden. Dat geeft maandelijks nog een bedrag van 136.25 euro, boven op de andere facturen. Dit is niet haalbaar. Maar de telefoniste vertelt dat dit de enige mogelijkheid is. We bellen een tweede maal. De tweede telefoniste verbindt ons onmiddellijk door met de achterliggende dienst. Er wordt een betalingsplan opgesteld, gespreid over 24 maanden.*

Met grotere problemen en moeilijke dossiers, zoals een problematische verhuis, een dubbel leveringscontract of het betalen voor je onderbuur, ben je al gauw een paar maanden zoet. Niet elke medewerker van een callcenter kent de energiemarkt voldoende om moeilijke dossiers op te lossen, waardoor foute of onvolledige antwoorden worden gegeven. Je moet als klant erg alert zijn, de Nederlandse taal (of een andere landstaal) goed beheersen én kennis hebben van je rechten... om een goede oplossing voor je probleem af te dwingen. Bovendien krijg je als klant geen vaste dossierbeheerder, waardoor je probleem steeds opnieuw moet worden toegelicht en uitgezocht. Medewerkers waarmee vorige afspraken gemaakt werden, zijn niet meer te achterhalen, beloftes die niet werden nagekomen zijn moeilijk te verifiëren, niet alles wordt duidelijk in het dossier gezet zodat de volgende medewerker gemakkelijk verder kan, enz.

**Oplossing:**

*Voor dossiers die meer dan één telefoongesprek vereisen om tot een oplossing te komen, moeten dossierbeheerders aangesteld worden. Deze medewerkers dienen zeer goed op de hoogte te zijn van de werking op de energiemarkt en de wetgeving daaromtrent. Een gezonde dosis creativiteit om minder voor de hand liggende oplossingen te bedenken, is mooi meegenomen.*

**1.3. Wie draait op voor de fouten? Wie neemt verantwoordelijkheid op?**

Wanneer klanten fouten maken, dragen ze de gevolgen. Maar ook wanneer leveranciers of callcenters fouten maken, draait de klant er soms voor op. Telefonisch gemaakte afspraken worden niet altijd nagekomen (vb. terugbellen, facturen doorsturen, binnen de maand een antwoordbrief sturen, iets in het computersysteem veranderen, ...).

*Voorbeeld: M. probeert sinds november 2008 zijn dossier bij de leverancier in orde te brengen. In het huurhuis waar hij woonde waren de meternummers voor de 4 appartementen door elkaar gehaald. Na verschillende acties van M. (telefoons, bezoeken aan het loket, een brief) gebruikt de leverancier de juiste meternummers en EAN codes. In maart 2010 is de situatie voor M. nog steeds niet rechtgetrokken. M. is verhuisd maar bij de eindafrekening is de leverancier er in geslaagd om zowel bij de gasafrekening als bij de elektriciteitsafrekening fouten te maken. De*

*klant heeft nochtans de juiste eindmeterstanden doorgegeven aan het energieloket dat de leverancier openhoudt op het postkantoor. Ook nu moet M. er zelf voor zorgen dat alsnog alles rechtgetrokken wordt. In maart 2010 ontvangt M. een brief van een incassobureau voor oude facturen (lees foute facturen) die nog niet betaald zijn... Er waren nochtans telefonische afspraken met de leverancier dat de afrekeningen die M. ontving niet betaald moesten worden tot er duidelijkheid was over zijn dossier.*

Als een leverancier de fout of het probleem niet erkent, loopt de klant de kans om gedropt te worden door de leverancier, wanneer hij de betreffende facturen weigert te betalen. Er worden hem bovendien aanmaningskosten aangerekend en hij wordt ten slotte doorverwezen naar een incassobureau of deurwaarder. Op dat moment kan hij bij de leverancier zelfs niet meer terecht voor informatie over zijn dossier.

Bovendien weigeren leveranciers meestal om een afspraak op papier te zetten. Klanten hebben dus geen bewijs. Het blijft woord tegen woord, waarbij de sterkste wint.

Wie neemt in deze gevallen zijn verantwoordelijkheid op? Wat staat hier als vergoeding voor de klant tegenover? Gebruiken leveranciers callcenters soms om zich achter te verschuilen?

*Voorbeeld: Maart 2009, eerste bezoek aan energiepermanentie*

*E. is zelden thuis maar ontvangt hoge elektriciteitsfacturen. Er is onduidelijkheid over de meternummer. Na een telefoontje met Eandis blijkt dat zij de verkeerde EAN code hebben doorgegeven aan Electrabel. Electrabel heeft steeds de rekening van het gelijkvloers (een viswinkel vol koeltogen) voorgelegd aan E.. Eandis belooft hierover een kennisgeving te sturen naar Electrabel*

*E. weigert de rekeningen nog te betalen. Hij ontvangt daardoor een ingebrekestelling. Na telefoon naar Electrabel vervalt de ingebrekestelling. Hij zal een nieuwe, geschatte berekening ontvangen van de voorbije jaren. Hij geeft zelf de beginmeterstand en andere meterstanden door die hij genoteerd heeft van de juiste elektriciteitsmeter.*

*E. ontvangt een paar weken later een afrekening van de laatste 6 maanden. Hij trekt terug. Maar wat met de andere maanden, de vorige jaren? Dat wordt nog berekend.*

*Electrabel laat bovendien aan E. weten dat hij een verhuisformulier moet invullen, mee ondertekend door eigenaar. Waarom? We bellen voor meer informatie naar Electrabel, maar worden niets wijzer. Er is plots niets meer bekend over de meterwissel, men vindt niets van het dossier terug...*

*Een week later bellen we opnieuw naar Electrabel. Nu blijkt dat Electrabel dacht dat E. de eindafrekening van gas betwijfelde. Maar daar heeft de klant nooit voor gebeld. Het ging over de elektriciteitsfactuur. Het verhuisformulier is niet meer nodig.*

*Electrabel wacht nu op Eandis die de meterstanden moet doorgeven, dan pas kunnen ze de elektriciteitsafrekening opmaken.*

*Uiteindelijk krijgt E. een volledig foute afrekening. Electrabel heeft opnieuw de foute meternummer gebruikt! We moeten opnieuw alle informatie doorgeven. De telefoniste meldt dat de vorige telefonistes telkens de verkeerde procedure hebben gevolgd, waardoor het dossier niet juist is afgehandeld... Er zal een nieuwe afrekening gemaakt worden. Weer wachten dus.*

Ondertussen verhuist E. naar een nieuw adres. Hij moet een waarborg van 305 euro betalen als hij klant wil blijven, omdat hij zijn facturen niet regelmatig betaald heeft! Na een kwaad telefoontje wordt de waarborg ingetrokken.

Midden juni heeft E. nog altijd geen eindafrekening voor elektriciteit gekregen, dus we bellen naar Electrabel. Daar vindt men eerst geen informatie terug en merkt men later dat er sinds de vorige telefoon niets met het dossier gebeurd is. De telefonist verzekert ons dat hij er persoonlijk voor zal zorgen dat het dossier wordt opgevolgd.

We zijn ondertussen september 2009. We bellen voor de zoveelste maal om te vragen naar de afrekening. De telefoniste zegt dat het dossier nog openstaat. We moeten geduld hebben. E. geeft het op.

### **Oplossing:**

In eerste instantie moeten fouten vermeden worden. Ook hier kan een goed opgeleide dossierbeheerder voorkomen dat dossiers onrechtmatig worden doorverwezen naar een gerechtsdeurwaarder, of dat de dropprocedure verder loopt terwijl men tijd heeft gevraagd om de situatie te onderzoeken, enz. Bovendien geeft een dossierbeheerder de leverancier een gezicht, je weet met wie je aan het onderhandelen bent.

Wanneer fouten vanwege de leverancier zich voordoen, dienen deze zo snel mogelijk rechtgezet te worden. De leverancier en de consument moeten inzake betalingsvoorwaarden gelijk behandeld worden: bij fouten waar de klant nadeel van ondervindt, dient de klant vergoed te worden.

## **2. Niet automatisch toekennen van rechten**

Sinds 2003 hebben alle Vlamingen recht op 100 kWh gratis elektriciteit, vermeerderd met nog eens 100 kWh per gezinslid. Bij 1 op 5 gezinnen wordt die gratis stroom niet verrekend. Leveranciers geven als reden dat zij van de netbeheerder verouderde of geen informatie hebben doorgekregen over de gezinssamenstelling. Momenteel wordt het niet toekennen enkel rechtgezet wanneer de klant hiervoor zelf contact opneemt met zijn leverancier. Slechts 68% van de gezinnen weet echter dat zij recht hebben op deze gratis elektriciteit.

*Voorbeeld: Mevrouw B. ontvangt een hoge elektriciteitsafrekening die gaat over het verbruik van twee jaren, 2008 en 2009. We kijken samen met haar de factuur na. Heeft ze gratis elektriciteit gekregen? Daar weet ze niets van. Heeft ze daar recht op?*

*B. heeft noch voor 2008, noch voor 2009 de gratis elektriciteit gekregen. We bellen met de leverancier. Die stuurt een brief op waarop mevrouw B. de gezinssamenstelling moet noteren. Na enkele weken wordt het tegoed aan mevrouw overgemaakt via een creditnota.*

### **Oplossing:**

Leveranciers kunnen een systeem inbouwen, waardoor verbruiksfacturen zonder verrekende gratis elektriciteit worden uitgefilterd. Naar deze klanten zou automatisch een brief verstuurd moeten worden om de correcte gegevens betreffende de gezinssamenstelling op te vragen. Dit gebeurt nu enkel op vraag van de klant.

Sinds 1 juli 2009 worden ook de sociale maximumprijzen<sup>2</sup> automatisch toegekend. Het systeem dat dit moet mogelijk maken, is nog volop in ontwikkeling. Toch weten we nu al dat het voor een grote groep rechthebbenden (ongeveer 100 000 op 400 000 rechthebbenden) niet mogelijk zal zijn om de automatische toekenning toe te passen. Zonder extra maatregelen naar deze rechthebbenden, dreigen zij hun recht nog steeds mis te lopen.

*Voorbeeld: L. woont in een blok van sociale huisvesting in Mechelen, met 6 appartementen. Ze hebben een collectief verwarmingssysteem op aardgas. Het verbruik wordt opgemeten met calorimeters. L. weet dat hij recht heeft op de sociale maximumprijs, maar telkens hij daarnaar vraagt bij de huisvestingmaatschappij, krijgt hij een ontwijkend antwoord. Na veel vragen en het inschakelen van Samenlevingsopbouw, krijgt hij te horen dat de voorbije jaren geen sociale maximumprijs was toegepast. Hoewel de 6 bewoners van die blok daar wel recht op hadden. Pas op de volgende factuur zal de sociale maximumprijs verrekend worden.*

**Oplossing:**

*Er kan een overzicht gemaakt worden van alle categorieën klanten waarvoor de automatische toekenning niet mogelijk is. Per categorie kan er gezocht worden naar een specifieke oplossing. Bijvoorbeeld: sociale huurders die verwarmen via een collectief verwarmingssysteem op aardgas zouden via de sociale huisvestingsmaatschappij een standaard attest moeten krijgen om de sociale maximumprijs voor aardgas aan te vragen.*

### **3. Onduidelijke facturatie**

Facturen moeten op dit moment aan bepaalde voorwaarden voldoen, zowel wat inhoud als leesbaarheid betreft (opgenomen in het Van den Bossche Akkoord). Toch laat vooral de leesbaarheid nog veel te wensen over.

De grootste bekommernis gaat voornamelijk over de berekening van de te betalen kostprijs. 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 voor taksen of heffingen? Zijn de beloofde kortingen bij domiciliëring verrekend? Zijn de sociale maximumprijzen toegepast? Veel van de antwoorden zijn door de klant moeilijk te achterhalen.

**Oplossing:**

*Op de website van de VREG vindt men een erg handige tool om uit te zoeken welke leverancier in een bepaalde situatie de goedkoopste is. Een gelijkaardige tool zou mensen kunnen helpen bij het controleren van hun factuur, vooral wat de nettarieven, de heffingen en de toelagen betreft. Die zijn niet afhankelijk van het gekozen contract met de leverancier.*

Een tweede oorzaak van de onduidelijkheid is de manier waarop leveranciers foute facturen rechtzetten en daarover communiceren met de klant. Een klant kan op één dag bijvoorbeeld vier

---

<sup>2</sup> 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 nettarieven. Mensen die voldoen aan bepaalde voorwaarden, kunnen van dit tarief genieten.

verschillende facturen krijgen, waaronder twee verbruiksfacturen en twee creditnota's. Een informatieve brief die verduidelijkt wat er gebeurd is en wat nu werkelijk betaald/terugbetaald moet worden, wordt nooit toegevoegd.

**Oplossing:**

*Leveranciers kunnen een eenvoudige, duidelijke begeleidende brief bijvoegen die uitlegt wat er in de facturatie is misgelopen, welke stappen gezet zijn om het probleem recht te zetten en welk bedrag uiteindelijk moet worden betaald/terugbetaald.*

## ONZE EISEN

Energie is een recht, niet louter een verkoopproduct. Dat recht moet verzekerd worden. Daarom vragen wij:

1. Betaalbare en kwalitatieve alternatieven voor de 078 lijnen, waaronder regionale kantoren en een gratis telefoonlijn.
2. Een vaste dossierbeheerder voor probleemdossiers die niet met één telefoontje opgelost kunnen worden.
3. Duidelijke facturatie  
Duidelijke facturen met duidelijke en informerende begeleidende brieven.
4. Meer inspanningen op het vlak van het automatisch toekennen van rechten.  
(gratis elektriciteit en sociale maximumprijs)

## MEER INFO

Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw - team wonen  
Willy Vandersteenplein 1, 2060 Antwerpen  
T 03 236 51 13 - [ellen.baert@samenlevingsopbouw.be](mailto:ellen.baert@samenlevingsopbouw.be) - [lief.vogels@samenlevingsopbouw.be](mailto:lief.vogels@samenlevingsopbouw.be)  
[www.samenlevingsopbouw.be/antwerpenstad](http://www.samenlevingsopbouw.be/antwerpenstad)

### **Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw. Wie zijn we ?**

Door sociale uitsluiting en maatschappelijke achterstelling blijven in België nog veel mensen verstoken van hun grondrechten. Hun stem wordt niet gehoord. Ze leven vaak in wijken waar de leefbaarheid in het gedrang komt. **Samenlevingsopbouw Antwerpen stad** organiseert die maatschappelijk achtergestelde groepen. Samen met hen streven we naar gelijke kansen voor iedereen. We richten ons op die wijken waar de grootste concentratie maatschappelijk kwetsbare groepen wonen. Met de wijkteams werken we in Borgerhout, Antwerpen Noord, Deurne en op het Kiel. Samen met het team Samen op straat werken ze rond solidair samenleven. Daarnaast zijn er nog drie themateams die vanuit een stedelijke bril aan de slag gaan rond wonen, arbeid en inkomen.

In alle werkingen van Samenlevingsopbouw Antwerpen stad zetten we het thema energie centraal in 2010.