



De balans is niet in evenwicht

Sommigen zijn tevreden. De vrije energiemarkt – in Vlaanderen geïnstalleerd op 1 juli 2003 – heeft voordelen opgeleverd.

De productie van groene stroom ging omhoog. Meer gezinnen werden aangezet om rationeel met energie om te gaan. En “wie een bewuste keuze maakt, kan nog besparen, ondanks de oplopende energieprijzen”, zegt de VREG.

Maar wat met wie niet in staat is om een bewuste keuze te maken? Voor hen is de liberalisering zowat het ergste wat hen kon overkomen.

Tienduizenden worden van de privé-markt afgegooid. Zij komen in de cascade van droppen terecht en raken er moeilijk terug uit.

De sociale openbaardienstverplichtingen bieden onvoldoende garanties. En de overheid hinkt achterop.

Het Vlaams decreet, gestemd in mei 2007, moest het sociaal vangnet verbeteren. Alleen, het uitvoeringsbesluit ontbreekt, waardoor er nu een grote onduidelijkheid is.

Vijf jaar na de liberalisering kan de consument nog steeds nergens terecht met zijn klacht.

De overheid in Vlaanderen doet haar best. De Vlaamse parlementaire commissie deed verschillende voorstellen om de energiearmoede op te heffen. Maar nog steeds zijn mensen de dupe van een systeem dat nog niet op wieltjes draait. Denken we maar aan het gebrek aan oplaadpunten voor budgetmeters in sommige Vlaamse regio's. Of de verdoken armoede die ontstaat bij mensen die afgesloten worden en daardoor losgelaten en onzichtbaar worden.

De privé-leveranciers beschikken over een enorme vrijheid en zetten dingen gewoon naar hun hand. Zo worden klanten misleid door de belofte van een lage tussentijdse factuur.

Maar het ergste is wellicht het vragen van waarborgen, een regeling die de sector op eigen houtje invoerde. Klanten betalen soms tot 900 euro waarborg om klant te kunnen blijven of (opnieuw) te worden. Een studie moet dit systeem bestuderen.

Heel de liberalisering is te snel doorgevoerd. Niemand was voldoende voorbereid. En mensen in armoede zijn nog steeds te weinig geïnformeerd en te weinig ondersteund. Met alle gevolgen van dien.

De kloof tussen energierijken en energiearmen blijft groeien.

Vlaamse premie voor energiebesparende investeringen door niet-belastingbetalers

Heel wat mensen vallen uit de boot voor premies en fiscale voordelen voor energiebesparende maatregelen. Het gaat bijvoorbeeld om mensen:

- die de kosten voor de werken niet kunnen voorfinancieren in afwachting van de uitbetaling van de premie
- met een laag inkomen die sowieso geen overschot hebben om ook maar iets extra te doen
- die een woning huren en niet investeren omdat ze niet zeker zijn of ze er kunnen blijven wonen nadat ze er werken en kosten in hebben

gedaan

- die geen of onvoldoende belastingen betalen om belastingverminderingen te kunnen toepassen.

Sinds kort is er in Vlaanderen een premie voor deze laatste groep. De premie is bedoeld voor mensen die geen gebruik kunnen maken van de federale belastingvermindering voor energiebesparende investeringen.

De premie kan aangevraagd worden voor één van de volgende investeringen in een bestaande woning:

- de plaatsing van dakisolatie (niet in nieuwbouw)
- de plaatsing van hoogrendementsbeglazing ter vervanging van enkel glas
- de plaatsing van een condensatieketel ter vervanging van één of meer verwarmingstoestellen

Per aanvrager bedraagt de premie in 2008 maximaal 2650 euro.

Voor beschermde klanten zijn er per investering hogere premiebedragen en wordt het totale premiebedrag voor 2008 opgetrokken tot maximum 3180 euro per aanvrager.

Beschermde klanten zijn mensen die in aanmerking komen voor de sociale maximumprijzen, mensen in budgetbegeleiding van het OCMW, mensen met een verhoogde tegemoetkoming van het ziekenfonds of mensen in collectieve schuldenregeling.

Meer informatie? Surf naar www.energiesparen.be/2020 of bel gratis 1700.

Leesbare factuur[1]

Vindt u de energiefacturen ook zo moeilijk om te lezen? Dan is er goed nieuws. De federale minister voor energie, minister Maignette sloot met de verschillende leveranciers een akkoord. Dit akkoord is een aanvulling op het akkoord "de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt." Vanaf 1 november 2008 verbinden de energieleveranciers zich er toe om hun facturen duidelijk, leesbaar en verstaanbaar te maken. Bovendien moeten de facturen van de verschillende leveranciers gemakkelijk te vergelijken zijn.

De leveranciers spraken volgende zaken af:

- Eenvormige en eenvoudige terminologie te gebruiken;
- De verschillende wettelijk opgelegde heffingen, bijdragen, taksen en nettarieven zullen op dezelfde manier te benoemen worden;
- De samenhangende gegevens op de facturen te bundelen;
- Leveranciers mogen vrije mededelingen gebruiken, maar moeten ervoor zorgen dat de factuur hierdoor niet onduidelijk wordt.

De minister sprak samen met de leveranciers een aantal termen af die zij zullen gebruiken voor de aanduiding van de wettelijk opgelegde heffingen. Daarnaast maakten ze ook afspraken over de gegevens die op een factuur moeten staan en op welke pagina.

Het akkoord vermeldt ook enkele afspraken over de communicatie rond berekeningswijze van de te betalen voorschotten en de betalingstermijnen. Bovendien is de termijn van terugbetalingen vastgelegd. De terugbetalingen moeten binnen dezelfde termijn worden terugbetaald als de termijn waarbinnen klanten hun rekeningen dienen te vereffenen.

Ervaring: Facturen...

Ervaring 1

Jan komt boos binnen met zijn voorschotfactuur. *“De factuur stak vandaag pas in mijn bus en er staat op dat ik ze tegen morgen moet betalen. Ik heb geen geld tegen morgen!”*.

De wetgeving voorziet dat de klant 15 dagen heeft om zijn factuur te betalen. We bellen naar de leverancier. Daar proberen ze ons eerst vakkundig af te wimpelen: “hij zal ze wel al langer hebben en niet op tijd betaald hebben!”. Wanneer we blijven aandringen kijken ze verder én inderdaad ... in die periode was er iets fout gelopen met de verzending van de facturen. Uiteindelijk krijgt Jan twee weken uitstel om zijn factuur te betalen.

Ervaring 2

Het resultaat van Fons zijn eindafrekening is positief. Hij krijgt 180 euro terug. Even later ontvangt hij zijn voorschotfactuur. Ondanks de teruggave verdubbelt het voorschotbedrag.

Fons vraagt zijn leverancier om het voorschotbedrag te verminderen. Het lukt. Plots ontvangt hij een factuur van 69 euro. De leverancier geeft een onduidelijk antwoord over de herkomst van dit bedrag, maar stuurt wel aanmaningen.

Fons betaalt de 69 euro niet. Hij wordt gedropt. In de dropbrief staat vermeld dat de leverancier het contract ‘afsluit’.

“Mijn gas en elektriciteit wordt afgesloten.” vreest Fons. En hij betaalt de 69 euro.

Eén dag na de drop geeft de leverancier Fons een nieuw contract. De openstaande schulden zijn immers vereffend. Fons moet geen waarborg betalen.

Bij de aanvang van het nieuwe contract rekent de leverancier een bijna verdubbeling aan van het voorschotbedrag. Weer belt Fons met de vraag om de voorschotten te verlagen. Na het doorgeven van de meterstanden lukt dit. Sindsdien krijgt hij twee voorschotten per maand. Het voorschot met het hoge bedrag (111 euro) in het begin van de maand en een voorschot met een laag bedrag (60 euro) op het einde van de maand.

Verschillende telefoontjes losten dit probleem nog niet op.

Uiteindelijk kwam er een vriendelijke medewerker aan de lijn die begreep dat de situatie niet klopte en de situatie onderzoekt. Fons wacht af...

Dit project is mogelijk gemaakt door extra projectmiddelen van Vlaams Minister voor energie, Mevr. Hilde Crevits en Vlaams Minister voor welzijn, Dhr. Steven Vanackere

Contactgegevens:
Samenlevingsopbouw
Antwerpen provincie vzw
Project energie en armoede
Mieke Clymans, Anita
Rimoux, Ellen Dries
Otterstraat 116
2300 Turnhout
014/44.26.74
ellen.dries@
samenlevingsopbouw.be

[1] De informatie is gebaseerd op de informatie uit de tekst: “Tweede aanvulling van het akkoord “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt”