

ANTWOORD

op vraag nr. 17

van **FILIP BRUSSELMANS**

1. De Vlaamse Nutsregulator beschikt over cijfers vanaf 2022, aangezien de rapporteringsverplichting inzake schuldenvrije klanten pas op dat moment werd ingevoerd in het kader van de aangepaste SODV-procedure.

Uit de gegevens blijkt dat het aandeel schuldenvrije klanten bij Fluvius als sociale leverancier sinds 2022 relatief stabiel is en rond vier op de tien ligt. In 2025 ging het om 31.598 klanten voor elektriciteit (39%) en 24.990 klanten voor aardgas (40%). Over de periode 2022–2025 schommelt het aandeel tussen 37% en 40%. Als we uitsluitend kijken naar het aantal meters met Prepaid zien we een gelijkaardig aandeel van ongeveer 4 op 10 waarvoor geen afbetalingsplan (meer) loopt.

Hieronder staan de gegevens vanaf 2022.

		2022	2023	2024	2025
Elektriciteit	Aantal beleverde toegangspunten	75.165	76.326	79.081	80.028
	Aantal schuldenvrije klanten	28.883	28.050	31.292	31.598
	%	38%	37%	40%	39%
	Aantal meters in prepaid	49.168	60.373	69.637	73.545
	Aantal schuldenvrije meters in prepaid	18.050	22.849	27.734	29.229
	%	37%	38%	40%	40%
Aardgas	Aantal beleverde toegangspunten	57.008	58.365	61.459	62.384
	Aantal schuldenvrije klanten	24.962	22.936	24.326	24.990
	%	44%	39%	40%	40%
	Aantal meters in prepaid	31.934	38.953	45.663	48.842
	Aantal schuldenvrije meters in prepaid	14.444	16.472	18.757	20.580
	%	5%	42%	41%	42%

2. De Vlaamse Nutsregulator beschikt niet over deze specifieke gegevens.

Fluvius rapporteert over de gemiddelde verblijfsduur van afnemers in het Prepaid systeem (of voorafbetalingssysteem) van de sociale leverancier. Deze duur is de voorbije jaren toegenomen. Voor elektriciteit steeg de gemiddelde duur van 263 dagen in 2022 tot 379 dagen in 2025. Voor aardgas steeg deze van 316 dagen in 2022 tot 560 dagen in 2025.

Hieronder staan de gemiddeldes vanaf 2022, opgesplitst volgens energietype:

Gemiddeld aantal dagen dat de afnemer klant is bij Fluvius	2022	2023	2024	2025
Elektriciteit	263	300	330	379
Aardgas	316	429	467	560

3. De vaststellingen zijn gebaseerd op onderzoek in opdracht van Fluvius, dat uit twee onderdelen bestaat.

Een eerste onderzoek in opdracht van Fluvius bestaat uit een kwalitatief onderzoek aan de hand van individuele diepte-interviews. Uit die diepte-interviews is gebleken dat de meeste van de klanten de energiewereld ervaren als complex, ondoorzichtig en risicovol. Zelfs wie kennis heeft, vindt tariefstructuren, voorschotten en facturatie weinig voorspelbaar. Hierdoor wordt rust en zekerheid belangrijker dan rationele financiële winst.

In navolging van deze interviews liet Fluvius begin 2026 een opvolgmeting uitvoeren bij klanten die bericht kregen dat ze schuldenvrij waren en een nieuw contract bij een commerciële leverancier kunnen afsluiten (in uitvoering van artikel 5.6.3 van het Energiebesluit). Met een responsgraad van 4% was de reactie op deze bevraging eerder beperkt. Volgende redenen werden het vaakst aangehaald.

- *'Ik wil met Prepaid blijven werken'*
- *'Ik ben bang om opnieuw schulden op te bouwen'*
- *'Ik weet niet welke leverancier ik moet kiezen'*
- *'Bij Fluvius kan ik mijn kosten en verbruik goed opvolgen'*

4. De Vlaamse Nutsregulator vindt het wenselijk dat deze klanten zoveel mogelijk terugstromen naar de commerciële markt. Dit is belangrijk voor het goed functioneren en de concurrentie op de energiemarkt. Afnemers die daartoe in staat zijn, dienen een contract af te sluiten met een commerciële leverancier, zodat zij kunnen kiezen voor een voordelig contract en actief kunnen deelnemen aan de markt.

5. Er liggen twee beleidsaanpassingen in het verschiet:

- Op 13 februari 2026 keurde de Vlaamse Regering goed dat de frequentie waarmee brieven naar schuldenvrije klanten worden verstuurd wordt opgedreven naar elke drie maanden.
- Voortaan zal ook voor klanten die niet genieten van het sociaal tarief op die herinneringsbrief een link en een QR-code moeten worden toegevoegd die verder naar de V-test® verwijst (artikel 3.2.18, eerste lid, 20° van het Energiebesluit). Dit zou een laagdrempelige en duidelijkere stimulans moeten vormen om de overstap naar de commerciële energiemarkt te vergemakkelijken.

De Vlaamse Nutsregulator zal het effect van deze maatregelen opvolgen, in het bijzonder het gebruik van de link naar de V-check.

Daarnaast wordt onderzocht of de prepaid-functionaliteit ook in de commerciële markt kan worden aangeboden, aangezien dit voor veel klanten een belangrijke reden is om bij Fluvius te blijven. Prepaid laat hen toe om de uitgaven voor energie meer nauwgezet op te volgen. In de commerciële markt bestaat de Prepaid-functionaliteit momenteel niet. Klanten geven aan dat ze bang zijn om opnieuw schulden te maken wanneer ze bij commerciële leveranciers opnieuw moeten werken met voorschotten en eindafrekeningen waardoor ze minder zicht hebben op kosten en uitgaven voor energie.

Het Vlaams Energie- en Klimaatplan van 18 juli 2025 stelt voorop om te onderzoeken of en hoe commerciële leveranciers de voorafbetalingsfunctie van de digitale meter kunnen aanbieden op een sociaal verantwoorde manier.¹ In de roadmap databeheer voor 2026 – 2028 staat de ontwikkeling van de voorafbetalingsfunctie voor commerciële leveranciers vermeld als één van de initiatieven waarrond Fluvius zal werken.² In afwachting daarvan kunnen afnemers met een digitale meter nu al hun leverancier vragen om maandelijks een afrekening te krijgen op basis van het werkelijk verbruik. Dit laat hen toe hun energiekosten beter op te volgen en onverwachte afrekeningen te vermijden.

¹ Zie p. 209 van het Vlaams Energie- en Klimaatplan van 18 juli 2025. Raadpleegbaar via https://assets.vlaanderen.be/image/upload/v1757944812/repositories-prd/VR_2025_1209_DOC.0824-2_VEKP_-_bijlage_BIS_xyant1.pdf

² Zie fiche 16 – Roadmap databeheer Fluvius. Raadpleegbaar via <https://partner.fluvius.be/sites/fluvius/files/2025-06/roadmap-databeheer-2026-2035.pdf>