Vlaams
Parlement

727 (2020-2021) – Nr. 1
ingediend op 15 april 2021 (2020-2021)

Verslag van de gedachtewisseling

namens de Commissie voor Leefmilieu,
Natuur, Ruimtelijke Ordening en Energie
uitgebracht door Willem-Frederik Schiltz en Andries Gryffroy

over de diverse verzoekschriften naar aanleiding van het wegvallen van de terugdraaiende teller bij de installatie van een digitale meter, met de Vlaamse Ombudsdienst

verzendcode: LEE

Samenstelling van de Commissie voor Leefmilieu, Natuur, Ruimtelijke Ordening en Energie:

Voorzitter: Gwenny De Vroe.

Vaste leden:
Piet De Bruyn, Inez De Coninck, Andries Gryffroy, Freya Perdaens, Wilfried Vandaele;
Bart Claes, Leo Pieters, Sam Van Rooy;
Tinne Rombouts, Koen Van den Heuvel;
Steven Coenegrachts, Gwenny De Vroe;
Björn Rzoska, Mieke Schauvliege;
Bruno Tobback.

Plaatsvervangers:
Annick De Ridder, Marius Meremans, Joris Nachtergaele, Axel Ronse, Nadia Sminate;
Carmen Ryheul, Stefaan Sintobin, Wim Verheyden;
Robrecht Bothuyne, Lode Ceyssens;
Bart Tommelein, Bart Van Hulle;
Johan Danen, Chris Steenwegen;
Hannes Anaf.

Toegevoegde leden:
Jos D'Haese.

INHOUD

1. Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst 4
   1.1. Toelichting van Bart Weekers 4
   1.2. Toelichting door Wim Raeymaekers 6
2. Vragen en opmerkingen van de leden 6
   2.1. Tussenkomst van Johan Danen 6
   2.2. Tussenkomst van Bruno Tobback 7
   2.3. Tussenkomst van Andries Gryffroy 7
   2.4. Tussenkomst van Tom De Meester 8
   2.5. Tussenkomst van Willem-Frederik Schiltz 8
   2.6. Aansluitende tussenkomsten 8
3. Antwoorden 9
4. Aanvullende vragen en antwoorden 10
Gebruikte afkortingen 12

De Commissie voor Leefmilieu, Natuur, Ruimtelijke Ordening en Energie hield op 24 maart 2021 een gedachtewisseling met de Vlaamse Ombudsdienst over de diverse verzoekschriften naar aanleiding van het wegvallen van de terugdraaiende teller bij de installatie van een digitale meter.

Deze gedachtewisseling volgde op een bespreking van het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst waar het onderwerp ook kort ter sprake kwam. Daarover werd een afzonderlijk verslag uitgebracht (*Parl.St.* Vl.Parl. 2020-21, nr. 41/4)

(Deze gedachtewisseling werd als videoconferentie georganiseerd.)

1. Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst

1.1. Toelichting van Bart Weekers

Bart Weekers, Vlaams ombudsman, start met de bedenking dat het arrest over de zonnepanelen dateert van begin januari 2021, en dus formeel buiten het jaarverslag valt. Toch houdt hij eraan met de commissieleden te discussiëren en in debat te gaan over zaken die actueel zijn. Het is dan ook logisch dat, naar aanleiding van de vele verzoekschriften, het arrest van het Grondwettelijk Hof en de gevolgen ervan aan bod komen. De minister heeft zelf aangegeven 5000 mails over het onderwerp te hebben ontvangen, voor de Vlaamse Ombudsdienst gaat het om meer dan 2000. Als instantie die deel wil uitmaken van de Vlaamse overheidscommunicatie en van de klachtenbehandeling, is het de taak van de Vlaamse Ombudsdienst te trachten de zaken wat te systematiseren. Sedert januari 2021 heeft de dienst heel wat contacten gehad met zowel de VREG als met het VEKA en het kabinet. De dienst staat vermeld op het internet op plaatsen waar mensen dat ook mogen verwachten. Als mensen surfen op de site van de VREG en het VEKA zullen ze vaststellen dat ze ook bij de Vlaamse Ombudsdienst terechtkunnen. Als door de overheid een 'frequently asked question' wordt gelanceerd, dan wordt de Vlaamse Ombudsdienst bevraagd wat daarin best wordt vermeld.

Wat ook voor zich spreekt, is dat als het over een beleidskwestie gaat, er wordt gewezen op de officieel bestaande structuren. Een verzoekschrift is dan voor een burger een evident kanaal om zijn onvrede te ventileren. In deze kwestie komen de zaken binnen langs alle kieren en gaten van de kamer. Het is dan ook goed dat gekeken wordt naar de ingediende verzoekschriften en hoe ermee wordt omgegaan.

De spreker heeft op de website van de Vlaamse Ombudsdienst een vijftal punten gezet, die ook vandaag nog in grote lijnen weergeven wat in de mails van de burgers wordt aangegeven. De eerste vaststelling die hij aanhaalt, is dat er een kortsluiting is met de burger. Mensen keken uit naar een mea culpa, die er ook is gekomen, onder andere tijdens de plenaire vergadering van het Vlaams Parlement van 20 januari 2021 (*Actualiteitsdebat* Vl.Parl. 2020-21, nr. 9). Of de schuldbekentenis voldoende is, daarover kan men blijven twisten. Als dat gepaard gaat met een debat tussen politici onderling over het aandeel van elk van hen, haken mensen echter zeer snel af.

De Vlaamse Ombudsdienst wil zich verantwoordelijk opstellen. Dat betekent dat hij evenzeer in de klappen deelt. Ook hij krijgt verwijten naar het hoofd geslingerd, net zoals het Grondwettelijk Hof. Men wordt over een zelfde kam geschoren. De vraag is hoe er opnieuw een connectie gemaakt kan worden als men vertrekt van de huidige situatie. Op dit ogenblik draait het grotendeels rond de vraag naar compensatie. Het standpunt van de Vlaamse Ombudsdienst hierin is dat, net zoals in andere dossiers, de remedie niet erger mag zijn dan de kwaal. Men hoedt er zich dan ook voor al te veel aanbevelingen te geven hoe die compensatie eruit moet zien. De mails van de burgers gaan alle richtingen uit. Zo zijn er mensen die vrezen

ook te moeten betalen, al hebben ze zelf geen zonnepanelen. Hoe op een gegeven ogenblik de overheid, die zich aangesproken voelt, een bepaalde evenwichtige financiële compensatie wil geven na de huidige voorstellen, die ongetwijfeld een rechterlijke toets zullen moeten doorstaan, en hoe de rust uiteindelijk kan weerkeren, dat is een uitgesproken beleidskwestie. De Vlaamse Ombudsdienst probeert zich daarbij niet te zeer op de voorgrond te plaatsen, maar samen met de parlementsleden te kijken naar de uitrol daarvan. Ondertussen is er voor één aspect al een decreet goedgekeurd (*Parl.St.* Vl.Parl. 2020-21, nr. 656/1-3), maar de beleidsmakers zijn er nog volop mee bezig. Spreker ontvangt nu mails waarin een aantal irrationele fenomenen opduiken. Hij verwijst daarbij naar het feit dat mensen de digitale teller weigeren, terwijl die misschien in hun voordeel is. Zolang er geen helderheid wordt geschapen, blijven die oprispingen bestaan.

Om opnieuw die connectie te maken, is het erg belangrijk dat het vertrouwen over de uitgangspunten hersteld wordt. Aan de mensen moet dan worden uitgelegd dat als het land voor energietransitie kiest, er maar twee bronnen zijn waarop we een beroep kunnen doen: zon en wind. Vele jaren geleden hebben we ingezien en beseft dat als de maatschappij die weg inslaat, er financiële engagementen mee verbonden zijn. Dat uitleggen op een manier die als eerlijk, rechtvaardig en evenwichtig wordt aangevoeld, is op dit moment totaal niet aan de orde. We slagen daar nu niet in. Dat hangt samen met het creëren van stabiliteit voor de mensen die uitkijken naar compensatie, waarna, liefst zo snel mogelijk, die boodschap kan worden gebracht.

De ombudsman verwijst naar Fluvius, dat een heel interessante 'overtuigingscel' heeft. Daarmee probeert het een beleid op het terrein uit te rollen, in dit geval over het plaatsen van digitale meters. Dergelijke methoden kunnen echter pas werken als er enigszins rust is in het maatschappelijke debat. Klachtendiensten, ombudsdiensten, overtuigingscellen kunnen hun werk pas doen in een kader dat voldoende stabiel is. Spreker gebruikt het beeld van een snelweg. De Vlaamse Ombudsdienst kan het een en ander doen aan de vangrail en de pechstrook om mensen terug op de snelweg te krijgen. De voorwaarde is wel dat het verkeer op de snelweg goed verloopt. In dit geval betekent dat dat men van de fase van ontzetting moet overgaan naar een stabiel compensatieregime vooraleer gehoopt mag worden dat het goed kan lopen.

Over het verloop van bepaalde zaken zal men de komende maanden en jaren de vinger aan de pols houden. Dat gaat dan bijvoorbeeld over het feit dat er een goede uitrol komt van de digitale meter. Dat zal gemonitord worden tussen nu en 2029. Onder andere aan de hand van die parameter kan men zien of het herstel van het vertrouwen zich aftekent. Bart Weekers stelt bereid te zijn om, samen met de verschillende instanties, dit op te volgen.

Zoals ook in het jaarverslag 2020 staat, is de kern van het vertrouwensherstel het feit dat er in een maatschappij absoluut nood is aan een democratisch debat met botsende meningen. Als dat debat er niet is, is een democratie dood. Als vervolgens een stabiel beleid wordt afgesproken, is er ook nood aan een eendrachtige implementatie ervan. Als echter te vaak zaken in vraag worden gesteld, wordt het heel moeilijk om een dergelijke energietransitie samen te blijven uitdragen en te implementeren. Er is dus nood aan die stabiliteit.

Hij besluit zijn inleiding met te stellen dat de gedachtewisseling misschien wel de zoektocht is naar de beste manier om om te gaan met de verzoekschriften en wat het antwoord kan zijn op de vele invalshoeken en reacties daarin.

1.2. Toelichting door Wim Raeymaekers

Wim Raeymaekers, onderzoeker Vlaamse Ombudsdienst, gaat verder in op de inhoud van de verzoekschriften en duizenden mails die de Vlaamse Ombudsdienst heeft ontvangen. Iedere rechtszoekende kijkt daarbij met de eigen kennis en kunde naar de problematiek. Daaruit blijkt dat mensen het heel moeilijk hebben om de huidige energiemarkt te volgen en te begrijpen. Sommigen komen zelf met goedbedoelde voorstellen, terwijl de oplossingen echter binnen een heel ander kader gevonden moeten worden.

Wat opvalt in de saga rond het arrest over de zonnepanelen, is dat heel veel mensen gekozen hebben voor een groene oplossing, voor een koolstofarme samenleving. Daarbinnen is er een groep mensen die bewust gekozen hebben voor een warmtepompinstallatie en nu door het arrest extra benadeeld zullen worden omdat ze vaak een grotere installatie hebben. Een deel van het verhaal ligt in de prijs voor elektriciteit per kilowattuur, die een stuk hoger is dan de prijs voor een kilowattuur aardgas. Dat is eigenaardig als men het 'vervuiler betaalt'-principe toepast. Alle lasten om de omslag te maken naar meer elektrificatie zitten nu net in het kilowattuur voor elektriciteit en niet in dat voor aardgas. Dat probleem gaat ruimer dan het arrest over de zonnepanelen. Ook de VREG heeft er al op gewezen dat in deze concrete problematiek de specifieke samenstelling van de elektriciteitsfactuur nu extra zwaar doorweegt.

Wat ook in het recente jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst wordt aangehaald, is dat in Vlaanderen een systeem met een draadloze digitale meter wordt uitgerold, maar er ook voorzien is in een bekabelde oplossing. Op dit moment is wat de uitrol van de digitale meter betreft, de pauzeknop ingedrukt, maar sinds 2019 merkt de Vlaamse Ombudsdienst dat er vragen zijn over de bekabelde oplossing. Die oplossing is opgenomen in de huidige regelgeving. In het kader van het arrest blijken nu heel veel mensen elektrosensitief te zijn, terwijl ze wel beschikken over een gsm of een gsm-nummer vermelden, en ze zo veel meer onderhevig zijn aan straling dan aan die van een digitale meter, die 95 procent van de tijd geen straling uitzendt. Inzake de elektrosensitiviteit is er een bekabelde oplossing in het vooruitzicht gesteld. Als die vervroegd wordt, kan die misschien ook hier een deel van de oplossing zijn.

De focus in het debat ligt sterk op de plaatsing van de zonnepanelen, die heel belangrijk zijn om de energieomslag te maken. Men is echter wat vergeten te wijzen op de positieve elementen van de digitale meter, die in bepaalde gevallen voordeliger kan zijn dan het systeem van de terugdraaiende teller. Dat heeft ertoe geleid dat zelfs mensen die er helemaal geen belang bij hebben omdat ze geen PV-installatie hebben, nu ook de installatie van de digitale meter weigeren. Men ziet niet meer wat de meter kan betekenen.

De spreker wijst erop dat de drie elementen die hij heeft aangehaald, mee in rekening gebracht moeten worden om te werken aan de oplossingen.

2. Vragen en opmerkingen van de leden

2.1. Tussenkomst van Johan Danen

Johan Danen noemt wat is gebeurd een catastrofe. De vraag is hoe de zaak wordt opgelost en hoe er verder mee wordt gegaan. Hij verwijst naar de opmerking van de Vlaamse ombudsman dat het vormen van een draagvlak een van de cruciale elementen is om de gewenste transitie te realiseren. Hij is het ermee eens dat daar samen naar gezocht moet worden. Is er echter al een begin van antwoord om het draagvlak te verhogen en heeft de ombudsman suggesties? De spreker krijgt ook

heel wat mails. Hij kan zich voorstellen dat heel wat mensen allicht niet tevreden zullen zijn met de huidige antwoorden daarop.

De spreker gaat vervolgens in op een aantal structurele problemen of ongelijkheden die in het systeem waren geslopen, waar ook Wim Raeymaekers naar verwees. Met wat uit het arrest voortvloeit, worden die nog een keer vergroot en extra benadrukt. De meeste mensen verliezen en enkele tienduizenden verliezen zeer veel. Mensen rekenden erop hun zonnepanelen en warmtepomp te gebruiken voor hun verwarming. Dat blijkt nu niet te lukken. Hun factuur is heel wat hoger dan wat ze verwacht hadden. Een van de problemen heeft inderdaad te maken met het feit dat alle lasten, in tegenstelling tot de gasfactuur, in de elektriciteitsfactuur zitten, wat maakt dat de elektriciteitsfactuur echt ontvet moet worden. De minister wil dat blijkbaar doen, maar dat zal niet van vandaag op morgen gebeuren. Hij betreurt dat. Welke voorstellen kunnen aan de grote verliezers gedaan worden? Zij zijn de echte slachtoffers.

2.2. Tussenkomst van Bruno Tobback

Bruno Tobback gaat in op de stelling van de Vlaamse Ombudsdienst dat misschien te weinig werd gecommuniceerd over de positieve punten van de digitale meter. Die zijn volgens de spreker voor de meesten echter vrij beperkt. Zeker voor de eigenaar van zonnepanelen wegen ze niet op tegen de nadelen doordat hij niet meer kan rekenen op de terugdraaiende teller. Dat onevenwicht heeft voor een deel te maken met de overdaad aan parasitaire kosten die zijn opgenomen in de elektriciteitsfactuur. Is de ombudsman het daarmee eens of ziet spreker een aantal voordelen over het hoofd die wel opwegen tegen het verlies van duizenden euro's van een eigenaar van zonnepanelen en een warmtepomp?

Zonet heeft hij een mail gekregen van iemand die van elektriciteitsleverancier Ecopower een bericht heeft ontvangen dat de mogelijkheid om de digitale meter te weigeren niet wettelijk is vastgelegd en dat hij dat dus eigenlijk niet kan doen. In de regeling of in de communicatie lopen er toch wel wat dingen fout als burgers naar een parlementslid een mail moeten sturen om te vragen of hij nu een digitale meter al dan niet kan weigeren. Ondanks het feit dat Fluvius en de regering daarover toch ondubbelzinnig hebben gecommuniceerd, lopen bepaalde zaken toch nog fout. Krijgt de Vlaamse Ombudsdienst ook dergelijke vragen, en zo ja, wat moet daaruit dan worden afgeleid? De uitrol van digitale meters bij eigenaars van zonnepanelen is voorlopig optioneel. Men mag die weigeren. Als dat niet klopt, is er duidelijk een probleem.

2.3. Tussenkomst van Andries Gryffroy

Net zoals de Vlaamse Ombudsdienst krijgt *Andries Gryffroy* mails waarin mensen aangeven hoe zij de zaak zien. Soms zitten daar ook Excelbestanden bij met berekeningen, waarover dan discussies volgen over een foute berekening of foute aanname. Hoe gaat de Vlaamse Ombudsdienst om met dat soort vragen? Bij een bepaalde groep leeft de vraag naar een compensatie op maat. Dat is echter onmogelijk. Het gevoel is dat dat antwoord niet voldoet. In sommige – extreme – mails wordt aangegeven dat het rendement van 30 procent naar 5 procent is gedaald, waarbij aan de overheid wordt gevraagd het verschil te betalen. Wordt daar individueel op geantwoord of wordt het probleem in een algemeen kader geplaatst?

Daarnet werd geopperd dat een gedeelte van de elektriciteitsfactuur naar het fossiele deel zou moeten verschuiven. Eigenlijk gaat het om gas en stookolie. Voor stookolie is niet de Vlaamse maar de federale overheid bevoegd. Dat is een bijkomend probleem. Voor een bepaalde doelgroep, zoals eigenaars van warmtepompen en hybride elektrische wagens, zijn er grote problemen. Voor hen wordt ook naar oplossingen gezocht, bijvoorbeeld via de tarifering of in de toekomst via de

'time of use'. Vooraleer dat systeem operationeel is, is het echter al 2023, terwijl mensen nu een antwoord en zekerheid willen. Naast de eigenaars van warmtepompen zijn er nog andere groepen. Als men bijvoorbeeld de elektriciteitsprijs verlaagt, zal voor degenen die eigenaar zijn van zonnepanelen maar niet van een warmtepomp, de terugverdientijd langer duren. Daarnaast heeft 80 procent van de gezinnen geen zonnepanelen. Als gevolg van de Vlaamse doelstellingen gaat ongeveer 15 procent van hun factuur naar de hernieuwbare energie. Ze zien dat ze mee betalen voor de energietransitie. Stuurt die groep ook massaal mails naar de Vlaamse Ombudsdienst? Als dat het geval is, hoe moet men daarop antwoorden? We riskeren dan in een situatie te verzeilen dat men voor niemand nog iets goeds kan doen.

2.4. Tussenkomst van Tom De Meester

Tom De Meester verwijst naar de tienduizend mails en de 'kortsluiting' waarover de ombudsman het had. Volgens hem is echter de hoofdzekering doorgebrand. Heel veel mensen zijn erg kwaad op de Vlaamse overheid.

Er werd geopperd dat in de verzoekschriften en de mails iedereen de zaak belicht vanuit de eigen invalshoek. De spreker ontvangt ook veel mails. Daarin staan toch heel specifieke thema's en vragen die telkens opnieuw terugkeren. Hij benijdt de ombudsman helemaal niet om op die vragen te moeten antwoorden. Heel wat mensen geven aan dat de compensatiepremie te laag is. In de mails die Andries Gryffroy ontvangt, zullen er vast wel zijn waarin verwezen wordt naar een eigen zwembad. Hij krijgt vooral mails van de gewone werkmensen, die werken voor hun boterham, die hun spaargeld hebben aangesproken om zonnepanelen aan te schaffen, en die nu de dupe zijn. Zij willen dat hun schade vergoed wordt. Het is niet omdat het heel veel werk is om alle berekeningen te doen dat de rechten van die mensen afgeschaft moeten worden.

Heel wat mensen vragen om de terugdraaiende teller gewoon te behouden. Hij vermoedt dat ook de Vlaamse Ombudsdienst die vraag vaak heeft gekregen. En wat is zijn antwoord op de vraag waarom de eigenaars van de zonneplantages buiten schot blijven?

Wim Raeymaekers stelde dat de elektriciteitsfactuur voor de mensen heel ingewikkeld begint te worden, heel moeilijk leesbaar. De spreker vraag zich af of de conclusie dan niet is dat er nood is aan een grondige hertekening van de energiefactuur die helder en doorzichtig moet zijn, en waarbij de kosten die er niet in thuishoren eruit gehaald worden. Op dit moment worden brandjes geblust, de ene koterij wordt afgebroken terwijl er een andere in de plaats komt.

2.5. Tussenkomst van Willem-Frederik Schiltz

Willem-Frederik Schiltz wenst de puntjes op de i te zetten. Het is ongepast aan de ombudsman te vragen wat het ideale energiebeleid is. De vraag die voorligt is hoe de klachtenafhandeling met de overheid moet gebeuren. De Vlaamse Ombudsdienst heeft die dunne scheidslijn in acht genomen. Hij verwijt Tom De Meester te trachten de Vlaamse Ombudsdienst over de grens te trekken. Alles op zijn plaats en alles op zijn tijd, zo besluit hij.

2.6. Aansluitende tussenkomsten

Tom De Meester begrijpt dat het voor Willem-Frederik Schiltz geen prettige discussie is. Het is niet de bedoeling van spreker om de Vlaamse Ombudsdienst over een of andere streep te trekken. Wel wenst hij te weten wat de conclusies zijn die uit de stapel mails naar voren komen en of ze bepaalde voorstellen over het bredere energiebeleid met de commissie kunnen delen.

Andries Gryffroy is het eens met Willem-Frederik Schiltz dat de kern van de discussie tijdens deze gedachtewisseling is te weten hoe de Vlaamse Ombudsdienst omgaat met de klachten en dat er geen politiek debat van mag worden gemaakt.

3. Antwoorden

Het is duidelijk hoe de Vlaamse Ombudsdienst met de situatie omgaat, repliceert *Bart Weekers*. Doorheen de jaren werd ervaring opgebouwd. Hij verwijst naar de commotie in 2010 rond de renovatiepremie, later ook de ingrepen op de verkeersfiscaliteit tijdens de invoering van de Europese nummerplaat, de verhoogde energiebijdrage, de manier waarop over taksen wordt gesproken. Als de Vlaamse Ombudsdienst over dergelijke zaken wordt aangesproken, is de basis met empathie luisteren, lezen en synthetiseren. Mensen reageren via verschillende kanalen. Soms is de Vlaamse Ombudsdienst dan een plek waar wat tijd wordt genomen om te luisteren. Een goede ombudsdienst slaagt erin een deel van de zware last waarmee de mensen kampen, en wat beleidsmatig moet worden aangepakt, op zich te nemen. Heel vaak wordt dan al aangegeven dat wat de ene persoon vindt vaak niet overeenstemt met het belang van iemand anders. Zo komt men heel snel bij de kern van een democratie, waarbij uit verschillende meningen en invalshoeken getracht wordt een gemeenschappelijke lijn te vinden, die aanvaardbaar is voor iedereen.

Het probleem met de digitale meter is moeilijk. De oplossing die voor de ene goed is, is dat misschien niet voor de andere. De Vlaamse Ombudsdienst tracht het beleid mee te inspireren. Soms gebeurt dat in de marge door voor te stellen bepaalde zaken anders aan te pakken. Zo is het duidelijk dat een gewone burger niet meer in staat is om zijn energiefactuur te begrijpen. Dat werd ook al regelmatig aangekaart. Het is de taak van de Vlaamse Ombudsdienst dat te blijven zeggen. Een andere zaak is natuurlijk hoe dat probleem uiteindelijk wordt opgelost. De Vlaamse Ombudsdienst probeert er zich voor te hoeden zich al te veel op het operationele terrein te begeven. Het is duidelijk dat er een faire compensatieregeling moet worden uitgewerkt. Hoe die er precies zal uitzien en welke regeling uiteindelijk zal zorgen voor maatschappelijke rust, durft spreker vandaag niet te zeggen. Hij communiceert dat ook open en eerlijk aan de mensen. Zoals steeds spreekt hij wel zijn vertrouwen uit in de democratie, die steeds een weg zoekt naar wat hij 'beter voor morgen' noemt. Die houding is nodig om aan klachtenbehandeling te doen. Hoe moeilijk het probleem ook is, toch antwoordt de Vlaamse Ombudsdienst aan de mensen dat er wordt gewerkt aan een oplossing.

Wim Raeymaekers gaat eerst in op de vragen van Johan Danen. In de afgelopen jaarverslagen heeft de Vlaamse Ombudsdienst opmerkingen gemaakt over de energiefactuur. Het is echter niet aan de ombudsdienst om te bepalen hoe die er wel moet uitzien. In het huidige jaarverslag wordt er eveneens op gewezen dat de lasten voornamelijk in de elektriciteitsfactuur zitten terwijl de elektrificatie de gewenste modus is als we naar een koolstofarme samenleving willen gaan. Maar hoe die weg daar naartoe moet uitzien is een beleidskwestie. In de antwoorden wordt dan ook aangegeven dat het niet aan de Vlaamse Ombudsdienst is om te bepalen welke weg gevolgd moet worden.

Op de vraag van Bruno Tobback om verduidelijking over de positieve punten van een digitale meter, antwoordt de spreker dat men niet om het feit heen kan dat mensen ooit een installatie hebben geplaatst met een toen nog onbeperkt in de tijd terugdraaiende teller, dat er daarna een beperking tot 15 jaar is gevolgd, terwijl er nu in sommige gevallen een bruusk einde is gekomen door het arrest. Als men de initiële situatie berekent en vergelijkt met de huidige, dan kan die heel negatief uitvallen. Maar zoals in veel gevallen wijzigen bestaande regels, in dit geval als gevolg van een arrest. Momenteel zijn er nog heel wat zaken hangende om de gevolgen van dat arrest in de regelgeving aan te passen. Daarop mag men

zeker niet vooruitlopen. 80 procent van de gezinnen beschikt niet over een PV-installatie of een decentrale productie. Een van de zaken die regelmatig terugkeren, zijn betwistingen over de meterstanden. Als de analoge meter perfect werkt, is er geen probleem. Niet enkel bij het verhuren en bij verhuisbewegingen of bij mensen die om een bepaalde reden de meter moeten laten afsluiten, maar ook als gevolg van een stroomuitval, gebeuren soms onverklaarbare zaken. Op dit moment is er maar één meteropname per jaar. Met een digitale meter is er een hele reeks van data, waardoor men veel beter de vinger op de wonde kan leggen. Op dit moment is het vaak zoeken naar een speld in een hooiberg om bijvoorbeeld na te gaan hoe het komt dat het energieverbruik plots enorm is gestegen. Wat dat betreft, biedt de digitale meter een veel ruimer perspectief.

Merkwaardig is ook dat de Vlaamse Ombudsdienst klachten ontvangt over de digitale elektriciteitsmeter, terwijl in 70 procent van de gevallen er ook een digitale aardgasmeter is geplaatst. Daarover heeft de Vlaamse Ombudsdienst nog geen enkele klacht ontvangen. De reden van de klachten zit dan waarschijnlijk niet in het feit dat de meter digitaal is. Het heeft voor een deel te maken met een negatieve perceptie. In een aantal gevallen is aan de digitale meter inderdaad een reëel nadeel verbonden voor mensen met zonnepanelen. Maar de digitale meter kan voor die andere ruime groep mensen zonder zonnepanelen een voordeel hebben. Zolang ze nog over een analoge meter beschikken die goed functioneert, hebben ze er misschien geen behoefte aan. Als het echter misloopt, biedt die digitale meter toch een interessant perspectief.

Zo moet de Vlaamse Ombudsdienst nu in heel wat gevallen verhuisbewegingen reconstrueren van mensen die geen energieovernamecontract hebben gesloten of zijn er gevallen waar de papieren niet correct zijn doorgegeven of verloren zijn gegaan. Dat soort veelvuldige klachten kan geminimaliseerd worden of uit de wereld worden geholpen.

Wat de weigering van de digitale meter betreft, zit men op dit moment nog in een transitieperiode, waarbij wegens het arrest een aantal regelgevingen moeten worden aangepast. Als men de zaak strikt juridisch bekijkt, klopt het waarschijnlijk dat de weigering om de digitale meter te laten plaatsen nog niet definitief geregeld is. Als de minister, de regering en Fluvius echter aangeven dat ze die voorlopig niet aanbieden, dan kan men ervan uitgaan dat de burger dat signaal mag vertrouwen. Een arrest kan niet van de ene dag op de andere consequent in de regelgeving worden ingepast.

4. Aanvullende vragen en antwoorden

Bruno Tobback is het ermee eens dat het aan de regering is om snel duidelijkheid te scheppen en rechtszekerheid te bieden om zo het wantrouwen weg te werken. De mail waarover hij het daarnet had, werd wel verstuurd door de leverancier, die aan de klant laat weten dat hij tot nu toe niet mag weigeren een digitale meter te laten installeren. Als de overheid stelt dat die meter geweigerd mag worden en de leverancier actief communiceert dat dat niet het geval is, dan is er toch een probleem en een bron van bijkomende ergernis bij heel wat mensen.

Voor *Wim Raeymaekers* lijkt het niet zo dat de leveranciers in globo communiceren dat de installatie niet geweigerd mag worden. Vraag is ook of het in het betrokken geval over een generieke dan wel een specifieke vraag gaat. Sommige verzoekers stellen na een initiële vraag nog bijkomende vragen. Als dan gevraagd wordt hoe de situatie op dit moment wettelijk in elkaar zit, dan zou ook het antwoord van de Vlaamse Ombudsdienst zijn dat er geen artikel in de wetgeving gevonden kan worden dat toelaat om de digitale meter te weigeren. Hij zal in elk geval daarover informatie inwinnen bij de VREG. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in alle geval

geen signalen ontvangen dat de energieleveranciers die boodschap ruim aan het verspreiden zijn.

Wat de compensatieberekeningen van de verzoekers betreft, zijn er die zeer creatief zijn en alle richtingen uitgaan. Voor de Vlaamse Ombudsdienst is het onmogelijk en ook niet de taak om die allemaal na te rekenen. De boodschap die gegeven is, is dat er een compensatie gegeven zal worden. Die informatie werd heel snel op de website compensatieteller.be geplaatst. Aan de verzoeker wordt dan ook meegedeeld dat een bepaalde compensatie naar voren wordt geschoven, en dat het ook raadzaam is die ontwikkelingen te volgen. Als de verzoeker dan finaal aangeeft dat de kloof tussen zijn berekening en de compensatie in zijn concreet geval te groot is, dan staat het hem vrij actie te ondernemen om de overheid daarop aan te spreken. Sommigen doen dat al of zullen dat doen. Het is niet aan de Vlaamse Ombudsdienst om zich daar tussen te plaatsen en ervoor te zorgen dat degenen die niet tevreden zijn met de voorgestelde oplossing een volledige compensatie krijgen volgens de eigen berekeningen.

Het is inderdaad enigszins cynisch dat de PV-eigenaars alle belang hebben bij een zo hoog mogelijke elektriciteitsfactuur. Dat verkort immers de terugverdientermijn. Wat de Vlaamse Ombudsdienst wil aangeven, is dat in het elektriciteitskilowattuur heel wat andere kosten zitten, die misschien beter elders worden aangerekend. Als die elektriciteitswattuur beperkt wordt tot de essentie – de stroom en de distributie – dan varen degenen die geen zonnepanelen hebben daar wel bij. Het is echter niet aan de Vlaamse Ombudsdienst om dat te bepalen.

Vragen over het behoud van de analoge teller krijgt de Vlaamse Ombudsdienst ook vaak. Ook in dat geval is het antwoord dat Vlaanderen op basis van een kostenbatenanalyse gekozen heeft voor een digitale teller. Europese regels verplichten ons bovendien om die tellers tegen een bepaalde datum uit te rollen. Men kan niet wachten tot 30 juni 2029, de ultieme datum. De boodschap is dan ook klaar en duidelijk dat men er niet op moet hopen dat Fluvius voor een aantal jaren nog een analoge teller zal komen plaatsen. Die tellers worden weggenomen en vernietigd.

Vragen over zonneplantages komen eveneens vaak terug. Mensen bekijken het vaak vanuit de eigen situatie, maar hebben niet door dat die grote installaties in een ander systeem zitten. De eigenaars hebben een eigen afname- en injectietarief en lagere groenestroomcertificaten per opgewekt vermogen. Heel vaak is men daarvan niet op de hoogte. De Vlaamse Ombudsdienst zet dan de vergelijkingen in perspectief. Het is ook niet omdat in dat systeem mogelijk haken en ogen zitten dat men de zaak zomaar mag vergelijken om de eigen situatie op te lossen. Verzoekers gebruiken nogal vaak de techniek om de eigen situatie te vergelijken met een andere, die dan als meer gewenst wordt aanzien. Een probleem in een eigen situatie moet worden opgelost binnen de eigen toepasselijke regelgeving.

De ingewikkeldheid van de energiefactuur komt door wat er allemaal in wordt opgenomen. Het is opnieuw aan het beleid om daarover te beslissen. In de jaarverslagen van de afgelopen jaren zal men zien dat daarin wordt aangegeven dat die factuur meer en meer op een belastingbrief begint te lijken. Bij een energiefactuur speelt niet de proportionaliteit zoals bij belastingtarieven. Het is aan het beleid om daarmee om te gaan.

Gwenny DE VROE,
voorzitter

Willem-Frederik SCHILTZ
Andries GRYFFROY,
verslaggevers

Gebruikte afkortingen

PV	photovoltaic
VEKA	Vlaams Energie- en Klimaatagentschap
VREG	Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt