

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 1451

Vragen van het lid **Paulus Jansen** (SP) aan de minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie over *de naleving van de Regeling afsluiten elektriciteit en gas van kleinverbruikers* (ingezonden 16 januari 2012).

Antwoord van minister **Verhagen** (Economische Zaken, Landbouw en Innovatie) (ontvangen 8 februari 2012).

#### Vraag 1

Zijn netbeheerders en vergunninghouders (energieleveranciers) verplicht om jaarlijks te rapporteren over het aantal afsluitingen van energie, respectievelijk beëindiging van levering? Zo nee, onderschrijft u de relevantie van deze informatie voor het beoordelen van de effectiviteit van beleid ter voorkoming van afsluiten van energie, in zijn algemeenheid en specifiek tijdens de wintermaanden, zoals geregeld in de Regeling afsluiten elektriciteit en gas van kleinverbruikers? Bent u bereid om te bevorderen dat de netbeheerders en vergunninghouders<sup>1</sup> met ingang van 2012 op uniforme wijze rapporteren over afsluitingen respectievelijk beëindiging van de levering, onderscheiden naar winterperiode/zomerperiode en de in de artikel 2 tot en met 4 van de ministeriële regeling omschreven gronden om tot afsluiting/beëindiging levering over te gaan?

#### Antwoord 1

Nee, netbeheerders en leveranciers zijn niet verplicht om over aantallen afsluitingen, dan wel beëindiging van levering te rapporteren. Wel houden netbeheerders zelf jaarlijks bij hoeveel afsluitingen er in dat voorafgaande jaar hebben plaatsgevonden.

#### Vraag 2

Heeft u een verklaring voor de sterk verschillende trend inzake het aantal afsluitingen in 2011 bij enerzijds Liander en anderzijds Enexis en Stedin? Zo nee, bent u bereid om hier onderzoek naar in te stellen?

#### Antwoord 2

Voor het beoordelen van de effectiviteit van het afsluitbeleid vind ik het relevant om inzicht te hebben in de werkwijze en processen van leveranciers en netbeheerders ten aanzien van het afsluitbeleid.

<sup>1</sup> Dan wel Energie Data Services Nederland, in opdracht van netbeheerders en vergunninghouders.

Daarom heb ik in 2010 de regeling afsluitbeleid geëvalueerd en heeft de NMa in 2009/2010 een onderzoek naar het afsluitbeleid uitgevoerd. De algemene lijn van de evaluatie was dat de regeling goed werkt. Het belangrijkste verbeterpunt dat zowel uit de evaluatie van de regeling als het onderzoek van de NMa is gekomen betreft de samenwerking tussen leveranciers en schuldhulpverleners. Naar aanleiding van deze signalen hebben de leveranciers en schuldhulpverleners besloten een landelijk convenant op te stellen om zaken als de aanlevering van klantgegevens en doorlooptijden beter te regelen. Het convenant is een verdiepingsslag van de ministeriële regeling afsluitbeleid, waarmee wordt beoogd de samenwerking tussen leveranciers en schuldhulpverleners op dit vlak effectiever en efficiënter te maken. Het is de verwachting dat dit landelijke convenant in het eerste kwartaal van 2012 in werking zal treden. De ministeriële regeling is naar aanleiding van de evaluatie en onderzoek van de NMa aangepast (Vergaderjaar 2010–2011, Kamerstuk 32 373, nr. 13) en per 1 oktober 2011 in werking getreden. Samen met het op korte termijn af te ronden convenant ben ik van mening dat het afsluitbeleid op dit moment zorgvuldig en effectief is ingericht. Ik blijf echter ook de komende jaren de werking en effectiviteit van de regeling goed monitoren.

Gegevens over het aantal afsluitingen zijn niet eenvoudig en eenduidig boven tafel te halen en geven geen volledig inzicht in de effectiviteit van de regeling. Bij een afsluiting zijn namelijk meerdere partijen betrokken, de klant, de leverancier, de netbeheerder en de schuldhulpverlener en die beschikken allen over verschillende informatie. De achtergrond van een afsluiting is ook verschillend, bijvoorbeeld als gevolg van wanbetaling, leegstand of fraude. Het is ook moeilijk de afsluitcijfers jaar op jaar te vergelijken. Een relatief koude winter kan bijvoorbeeld al het effect hebben dat het aantal afsluitingen in dat jaar daalt als gevolg van de vorstregeling. Daarnaast is het afsluitcijfer als gevolg van wanbetaling lastig te duiden omdat afsluiting het einde is van een lang en zorgvuldig proces tussen energieleverancier, klant en schuldhulpverlening. Niet alleen de inzet van energieleveranciers, maar ook de bereidheid van de afnemer om tot een oplossing te komen en de mogelijkheden die een schuldhulpverlener heeft zijn belangrijk ten aanzien van het voorkomen van afsluitingen. Niettemin heb ik aan de belangenverenigingen van de leveranciers en netbeheerders, Energie-Nederland en Netbeheer Nederland, gevraagd of zij bereid zijn de komende tijd te inventariseren of gezamenlijk tot inzichtelijke cijfers gekomen kan worden waarbij het aantal afsluitingen en de achterliggende reden van die afsluitingen inzichtelijk wordt gemaakt. Beide belangenverenigingen hebben aangegeven bereid te zijn dit te inventariseren. Dat stel ik zeer op prijs. Ik hecht er aan dat deze exercitie niet leidt tot onnodig zware uitvoeringslasten en ben dan ook niet voornemens om energiebedrijven extra plichten in dit kader op te leggen.

### Vraag 3

Is het waar dat nieuwe leveranciers van elektriciteit en gas op de Nederlandse markt voor kleinverbruikers (met name de zogenaamde prijsvechters) bij wanbetaling sneller overgaan tot «einde levering» dan bij de (voormalige) geïntegreerde energiebedrijven Essent, NUON, Eneco en Delta? Kan het antwoord cijfermatig onderbouwd worden?

### Antwoord 3

Nee, het is niet mogelijk om daar een eensluidende verklaring voor te geven. Afgelopen jaren is afsluitbeleid en -proces op verschillende punten gewijzigd waardoor trends nog moeilijk te verklaren zijn. De verwachting is dat het afsluitcijfer op landelijk niveau voor 2011 uitkomt rond de 23 000, een bescheiden stijging slechts ten opzichte van de 22 417 afsluitingen in 2010 en een flinke daling ten opzichte van de 28 487 afsluitingen in 2009. Per regio kunnen er verschillen zijn in oorzaken van afsluiting zoals leegstand, energiediefstal en beëindiging van leveringscontracten, het kan te maken hebben met verschil in aanpak door gemeenten en schuldhulpverleners of bijvoorbeeld een inhaalslag van netbeheerders ten aanzien van het afsluiten van leegstaande panden om administratieve netverliezen terug te dringen. Omdat het uiteindelijk gaat om de landelijke ontwikkeling van afsluitingen en vanwege het benodigde capaciteits- en budgettaire beslag van zo'n onderzoek vind ik het niet opportuun om een onderzoek in te stellen naar de verschillen tussen netbeheerders. Ik vind het van groter belang dat energiebe-

drijven zich houden aan de ministeriële regeling en een zorgvuldig proces doorlopen voordat tot het ultieme middel van afsluiting over wordt gegaan.

#### Vraag 4

Onderschrijft u dat de netbeheerders die een «einde levering» End of Supply (EOS) melding krijgen van een vergunninghouder niet kunnen vaststellen of de vergunninghouder zich houdt aan de bepalingen van artikel 3 van de regeling<sup>2</sup> en 4 lid 1<sup>3</sup>?

Zo ja, wie houdt er dan wel toezicht op de naleving van deze bepalingen door vergunninghouders?

#### Antwoord 4

Nee, uit het onderzoek dat de toezichthouder NMa in 2009/2010 uitvoerde, alsmede uit andere signalen verkregen door de toezichthouder, is niet gebleken dat zogenoemde nieuwkomers anders opereren in het kader van het afsluitbeleid dan andere energieleveranciers. De stelling dat nieuwe leveranciers bij wanbetaling sneller overgaan tot «einde levering» dan de (voormalig) geïntegreerde energiebedrijven kan dus niet met feiten onderbouwd worden.

Bovendien zal het convenant tussen energieleveranciers en schuldhulpverleners door alle bij Energie-Nederland aangesloten leveranciers ondertekend worden, dus door zowel nieuwe leveranciers als de (voormalig) geïntegreerde energiebedrijven.

#### Vraag 5

Is er een laagdrempelige vorm van geschillenbeslechting voor situaties waarin een kleinverbruiker van energie dreigt te worden afgesloten, waarbij binnen twintig dagen (de termijn voor het vinden van een alternatieve leverancier) de uitkomst van de procedure bekend is? Zo ja, hoe luidt deze? Zo nee, onderschrijft u dat er behoefte is aan een dergelijke procedure?

#### Antwoord 5

Ja, dat klopt. Netbeheerders kunnen met een «einde levering» bericht niet vaststellen of de leverancier zich houdt aan de bepalingen in de ministeriële regeling. Dat is ook niet aan de netbeheerders om te doen. Conform de Elektriciteits- en Gaswet is de NMa de partij die bevoegd is om toezicht te houden op de energiemarkt en als uitvloeisel daarvan beoordeelt of de onder toezicht gestelden zich houden aan de wet- en regelgeving. De NMa heeft diverse toezichtinstrumenten tot haar beschikking en heeft bij geconstateerde overtredingen ook verschillende sanctiemogelijkheden.

#### Vraag 6

Is er een laagdrempelige vorm van geschillenbeslechting voor situaties waarin een kleinverbruiker van energie dreigt te worden afgesloten, waarbij binnen twintig dagen (de termijn voor het vinden van een alternatieve leverancier) de uitkomst van de procedure bekend is? Zo ja, hoe luidt deze? Zo nee, onderschrijft u dat er behoefte is aan een dergelijke procedure?

#### Antwoord 6

Nee, er is geen laagdrempelige vorm van geschillenbeslechting specifiek voor deze situatie. Een kleinverbruiker die van energie dreigt te worden afgesloten kan een andere leverancier kiezen of zich aanmelden voor schuldhulpverlening. Hiermee vind ik dat er sprake is van voldoende vangnet. Wel vind ik het interessant om na te denken over een noodprocedure als laatste redmiddel, of wake-up call, voor de consument. De NMa ontvangt namelijk signalen die erop duiden dat er mogelijk sprake is van een groep consumenten met betalingsachterstanden die informatie avers lijkt te zijn en niet of pas op het laatste moment in actie lijkt te komen. De praktijk leert dat een groot deel van de wanbetalers een grotere schuldenproblematiek heeft dan alleen de

<sup>2</sup> De levering van elektriciteit of gas aan een kleinverbruiker mag in de periode van 1 oktober tot 1 april slechts beëindigd worden op verzoek van de kleinverbruiker; ingeval van fraude of misbruik; ingeval de desbetreffende overeenkomst afloopt.

<sup>3</sup> In de periode van 1 april tot 1 oktober mag evenmin afgesloten c.q. levering beëindigd worden indien een wanbetaler in een schuldsaneringstraject zit, dan wel een gekwalificeerde medische verklaring heeft overlegd.

energieschuld en hierdoor vaak de post niet meer opent of de deur niet meer open doet. Een mogelijke oplossing hiervoor biedt de komst van de slimme meter. Het beperken van de doorlaatwaarde bij slimme meters zou een waardevolle extra stap in de incassoprocedure kunnen zijn als laatste stap alvorens tot afsluiten over wordt gegaan of om een afsluiting af te wenden. Door de doorlaatwaarde van elektriciteit te beperken worden wanbetalers geconfronteerd met de dreigende afsluiting, zonder dat het verdergaande middel van afsluiting direct hoeft te worden ingezet. Het is dan bijvoorbeeld wel mogelijk om het licht en de koelkast te laten functioneren, maar er wordt automatisch afgeschakeld zodra er meer elektriciteit gevraagd wordt, zoals door een televisie. Hoe en wanneer deze functionaliteit ingezet kan worden in het kader van het afsluitbeleid en wat daarbij aanvullende regels en voorwaarden zijn moet in aanloop naar de grootschalige uitrol van slimme meters uitgewerkt worden.