

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

987

Vragen van het lid **Van Veldhoven** (D66) aan de Ministers van Economische zaken en van Infrastructuur en Milieu over *het opstellen van nota's en meterstanden voor energie en water* (ingezonden 28 november 2013).

Antwoord van Minister **Kamp** (Economische Zaken), mede namens de Minister van Infrastructuur en Milieu (ontvangen 17 januari 2014). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2013–2014, nr. 854.

Vraag 1

Welk aandeel van de jaarnota's leidt doorgaans tot een geschil tussen afnemer en energieleverancier? Hoeveel neemt dit af door de invoering van het marktmodel en de uitrol van de slimme meter?

Antwoord 1

Het aandeel jaarnota's dat leidt tot een geschil tussen afnemer en energieleverancier is erg gering; er zijn ongeveer 7,6 miljoen huishoudens die energie geleverd krijgen en in 2012 werden 567 geschillen over energie aanhangig gemaakt bij de geschillencommissie Energie en Water. Het aantal geschillen bij de Geschillencommissie Energie en Water die gerelateerd waren aan energie zijn in de periode 2010–2012 gehalveerd, van 1.237 geschillen in 2010 naar 567 in 2012¹. Exacte cijfers over het aandeel jaarnota's dat tot een geschil leidt, zijn niet bekend, noch bij Energie Nederland, noch bij de Geschillencommissie Energie en Water.

Sinds de invoering van het nieuwe marktmodel per 1 augustus 2013 is de leverancier verantwoordelijk voor het vaststellen van het verbruik en wordt er nog maar één energierekening naar de klant gestuurd, waarop zowel de kosten voor de levering van energie als de kosten voor het transport staan. De leverancier stelt sinds 1 augustus de meterstanden vast. Door de optimalisatie van de administratieve processen met de invoering van het nieuwe marktmodel en de komst van de slimme meter is het goed denkbaar dat het aantal geschillen nog verder daalt. Omdat het nieuwe marktmodel pas recent in werking is getreden, zijn hier nog geen concrete cijfers over bekend.

¹ Bron: Jaarverslag Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken

Vraag 2

Klopt het dat, als een energieleverancier door eigen schuld (bijvoorbeeld een interne technische of administratieve fout) niet in staat is om tijdig de werkelijke meterstanden op te nemen terwijl dat wel de intentie was, de leverancier desondanks een jaarrekening mag opstellen op basis van eigen schattingen van de meterstanden? Hoe vaak komt dat voor?

Vraag 3

Is bekend hoeveel consumenten jaarlijks een jaarrekening op basis van een schatting krijgen? Kan een consument dan eisen dat de meterstanden wel daadwerkelijk opgenomen worden voordat een jaarrekening wordt vastgesteld?

Antwoord 2 en 3

De energieleverancier is verplicht om tijdig jaarrekeningen op te stellen. Deze worden opgesteld op basis van een door de consument opgegeven meterstand (middels een kaartje, e-mail of internet). Als de meterstand ontbreekt maakt de leverancier een schatting op basis van historisch verbruik, ongeacht wat de reden is dat de meterstanden ontbreken.

Brancheorganisatie Energie-Nederland geeft aan dat het afgelopen jaar circa 10–20% van de jaarrekeningen werd geschat. De belangrijkste reden voor energieleveranciers om gebruik te maken van een geschatte stand is als consumenten de meterstand niet op tijd doorgeven. Een consument kan bij geschatte meterstanden de actuele meterstand aan de leverancier doorgeven en verzoeken om een gecorrigeerde jaarnota op te stellen. Als de consument en de leverancier er op deze manier niet uitkomen, kan de consument bij de leverancier een klacht indienen, die middels een interne klachtenprocedure wordt afgehandeld. Als dit niet tot een bevredigend resultaat leidt, kan de consument een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Energie en Water.

Vraag 4

Zijn er standaardregels voor de wijze waarop energieleveranciers, als ze een jaarrekening opstellen op basis van een schatting in plaats van de werkelijke meterstanden, te werk gaan? Is bekend wat hierbij de ordegrootte van de omvang van de relatieve foutmarge is?

Antwoord 4

In de Informatiecode Elektriciteit en Gas is geregeld hoe energieleveranciers meterstanden moeten schatten. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het voor elke klant individueel vastgestelde standaard jaarverbruik. De mate van onjuistheid van de schatting (de foutmarge) heeft voornamelijk te maken met veranderd gedrag van de consument of een veranderde woonsituatie ten opzichte van het voorafgaande jaar (zoals verbouwing, gezinsuitbreiding of als de woning maandenlang leeg heeft gestaan). Dit is door de leverancier niet in te schatten als hij niet door de consument op de hoogte is gebracht van een veranderde situatie. De komst van de slimme meter heeft naar verwachting een positief effect op dit proces, omdat jaarrekeningen op basis van geschatte meterstanden steeds meer tot het verleden gaan behoren en voorschotten nauwkeuriger kunnen worden bepaald.

Vraag 5

Zijn er standaardregels voor de wijze waarop bij prijsvergelijkingssites een schatting gemaakt wordt van het jaargebruik van de consument? Zo nee, hoe verhouden de verschillen tussen de schattingsmethodes voor een eenpersoonshuishouden of gezin zich tot de prijsverschillen tussen leveranciers?

Antwoord 5

Er zijn geen standaardregels voor de wijze waarop bij prijsvergelijkingssites een schatting gemaakt wordt van het jaargebruik van de consument. De klant geeft zelf het verbruik op, op basis waarvan een aanbieding wordt gedaan. Ook is het vaak mogelijk om via deze websites een aantal kenmerken mee te geven voor de berekening, zoals type woning en gezinssamenstelling, op basis waarvan de prijsvergelijker met een suggestie voor mogelijk verbruik komt.

Vraag 6

Is een overschatting van het gebruik en het daaruit volgende voorschot in principe financieel ongunstig voor de consument? Heeft u reden om te vermoeden dat bij schattingen van het verbruik, de energieleveranciers vaker op een te hoge dan op een te lage schatting uitkomen?

Antwoord 6

Als de leverancier de meterstanden overschat en de consument hier niet tegen in het geweer komt, dan kan dit ertoe leiden dat de leverancier een hoger voorschotbedrag vaststelt dan noodzakelijk is. De consument betaalt dan een hoger voorschot dan nodig is. In beginsel wordt dit het jaar daarop verrekend. Hoewel de consument uiteindelijk altijd betaalt voor zijn daadwerkelijke verbruik, is het gevolg van een te ruim geschatte meterstand dat de consument een beperkt rentenadeel heeft.

Ten aanzien van de vraag of leveranciers vaker op een te hoge dan op een te lage schatting uitkomen wijs ik op het volgende. In 2008 is naar aanleiding van Kamervragen een onderzoek uitgevoerd door de Autoriteit Consument en Markt (ACM) over voorschotnota's. Onderzocht werd of sprake was van structureel te hoge voorschotbedragen waardoor energiebedrijven rentevoordelen zouden kunnen behalen². Uit dat onderzoek kwam dat het beleid van de energieleveranciers erop gericht was om de jaarrekeningen zo nauwkeurig mogelijk op te stellen en dat er van structureel te hoge voorschotten geen sprake was. Ook meer recent zijn geen signalen binnengekomen bij het Ministerie van Economische Zaken of ACM dat leveranciers het gebruik structureel te hoog inschatten. Bovendien kunnen consumenten die het niet eens zijn met de hoogte van hun voorschotbedrag dit over het algemeen zonder probleem laten wijzigen.

Vraag 7

Blijft de (wettelijke) verplichting om eens in de 3 jaar de meterstand op te nemen van kracht, voor die consumenten bij wie sprake is van een slimme meter die op afstand kan worden uitgelezen?

Antwoord 7

De wettelijke verplichting (Informatiecode Elektriciteit en Gas) om eens per 36 maanden de meterstand op te nemen geldt niet voor op afstand uitleesbare meetinrichtingen, omdat de energieleveranciers de op afstand uitgelezen data gebruiken om de jaarafrekening op te stellen. Als een consument een slimme meter wel accepteert maar administratief uit laat zetten, is er geen communicatie tussen meter en netbeheerder mogelijk. De consument moet dan zelf jaarlijks de meterstanden doorgeven en de regionale netbeheerder neemt dan eens per 36 maanden de meterstand op.

Vraag 8

Klopt het dat, als gevolg van de bestaande regelgeving, een consument in een jaar te maken kan krijgen met verzoeken tot afzonderlijke meteropnames door twee afzonderlijke leveranciers van energie en gas, een (andere) netbeheerder en een waterbedrijf? Is dat niet nodeloos ingewikkeld?

Antwoord 8

Consumenten van elektriciteit, gas en water geven jaarlijks (middels een kaartje, e-mail of internet) hun meterstanden door aan de betreffende leverancier, zodat deze een jaarrekening kan maken. Daarnaast komt de netbeheerder eens in de drie jaar bij de consument langs om de meterstanden van elektriciteit en gas te controleren, tenzij er een slimme meter hangt. Voor water is dit niet gereguleerd. Op basis van de bestaande regelgeving wordt een consument dus jaarlijks verzocht zijn meterstanden door te geven voor elektriciteit, gas en water, maar een verzoek voor het fysiek opnemen van de meterstand komt alleen van de netbeheerder en slechts eens in de drie jaar.

² Bron: NMa (2008) Brief onderzoek voorschotnota's: www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2008/10/31/brief-nma-onderzoek-voorschotnota-s-energie.html

Vraag 9

Worden slimme meters voor gebruik van energie ook standaard gekoppeld aan de watermeter, of gebeurt dit alleen bij een actieve keuze daartoe door de desbetreffende consument? Vervalt als dit gebeurt de noodzaak voor de consument om zijn of haar waterstanden jaarlijks aan het waterbedrijf door te geven?

Antwoord 9

Anders dan bij elektriciteit en gas is er voor water geen wettelijke verplichting om slimme meters ter beschikking te stellen. Het Besluit op afstand uitleesbare meetinrichtingen biedt wel de mogelijkheid dat andere slimme meters gebruik maken van de communicatiemodule van de slimme elektriciteitsmeter, waardoor een slimme watermeter langs deze weg op afstand kan worden uitgelezen. Ondanks dat daartoe geen verplichting bestaat, kan door sommige drinkwaterbedrijven op aanvraag tegen betaling een slimme watermeter worden geïnstalleerd. In dat geval hoeft de consument dus niet de waterstanden door te geven.

Vraag 10

In hoeverre is het mogelijk om als consument via een slimme meter inzicht te krijgen in bijvoorbeeld de mate waarin je gasrekening volgt uit je warmwatergebruik?

Antwoord 10

In theorie is het mogelijk om het gasverbruik te koppelen aan het gebruik van warm (tap)water, maar consumenten hebben op dit moment niet standaard een slimme meter voor water hangen, waardoor dit in de praktijk weinig voorkomt. Er is op dit moment één pilot bekend, uitgevoerd door DELTA, die dit concept onderzoekt.

Vraag 11

Wordt het straks mogelijk voor een consument met een slimme meter om zijn of haar gebruiksgegevens te laten inlezen door een prijsvergelijkingssite?

Antwoord 11

De enige partijen die gebruiksgegevens via de slimme meter kunnen uitlezen zijn netbeheerders, energieleveranciers en onafhankelijke dienstverleners (ODA's). De consument moet expliciete toestemming geven voor het uitlezen van frequente meetgegevens. Leveranciers en ODA's mogen alleen met deze expliciete toestemming de data inlezen en verwerken. Ook prijsvergelijkers kunnen zich op deze dienstenmarkt begeven als ze daar kansen zien. Zij moeten hiervoor wel worden gecertificeerd als ODA door Energie Data Services Nederland (EDSN).