

Ministerie van Economische Zaken

> Retouradres Postbus 20101 2500 EC Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Binnenhof 4
2513 AA 's-GRAVENHAGE

**Directoraat-Generaal
Energie en Telecom**
Directie Energiemarkt

Bezuidenhoutseweg 20
Postbus 20101
2500 EC Den Haag
T 070-3798911 (algemeen)
www.ez.nl

Behandeld door
I.F. Huizing

T 070 379 64 77
F 070 379 78 41
i.f.huizing@minez.nl

Datum 21 januari 2009

Betreft Beantwoording kamervragen Samsom en Spekman inzake afsluiten gas en stroom in de winter

Ons kenmerk
ET/EM/9009495

Uw kenmerk
2080908740 en 2080909680

Hierbij zend ik u de antwoorden op de vragen die zijn gesteld door de leden Samsom en Spekman (beiden PvdA) over afsluiting van gas en stroom in de winter. De vragen werden mij toegestuurd op 30 december 2008 onder nummer 2008Z10354/2080908740. Tevens betrek ik hierbij de antwoorden op de aanvullende vragen van de leden Samsom en Spekman, ingezonden op 15 januari 2009 onder nummer 2009Z00504/2080909680.

Antwoorden op vragen onder nummer 2008Z10354/2080908740:

1

Bent u op de hoogte van het verbod op afsluiting van gas en stroom in de winter, dat wil zeggen in de periode tussen 1 oktober en 1 april, zoals neergelegd in art. 95b van de Elektriciteitswet en art. 44 van de Gaswet?

Antwoord

Ja. In de genoemde artikelen wordt gewezen op de ministeriële regeling afsluiten elektriciteit en gas van kleinverbruikers. Deze regeling is allereerst gericht op het voorkomen van afsluitingen in de winterperiode. Om een afsluiting te voorkomen, worden er zowel inspanningen van de vergunninghouder¹, de netbeheerder en de kleinverbruiker verwacht.

De vergunninghouder of netbeheerder heeft de plicht om de kleinverbruiker te informeren over de gevolgen van wanbetaling en de mogelijkheden om afsluiting van energie te voorkomen. Er wordt van de vergunninghouder of netbeheerder verwacht dat hij zich inspant om in persoonlijk contact te treden met de kleinverbruiker bijvoorbeeld door telefonisch contact of een huisbezoek. In het contact met de kleinverbruiker, moet de vergunninghouder of netbeheerder onder andere wijzen op de mogelijkheden voor betalingsregelingen en schuldhulpverlening. Ook kan de vergunninghouder of netbeheerder aan de kleinverbruiker aanbieden de persoonsgegevens van de kleinverbruiker aan de schuldhulpverlening te sturen. De vergunninghouder mag geen einde-

¹ Een vergunninghouder is een leverancier die een vergunning heeft op basis van artikel 95a Elektriciteitswet 1998 en/ of artikel 43 Gaswet om aan kleinverbruikers te leveren

leveringsbericht naar de netbeheerder sturen als hij niet aan bovenstaande verplichtingen heeft voldaan.

Ons kenmerk
ET/EM/9009495

De kleinverbruiker heeft op zijn beurt de plicht om tijdig te zoeken naar een oplossing voor zijn schulden. Dat kan zijn in de vorm van een betalingsregeling, een lening bij bijvoorbeeld een sociale kredietbank of het zoeken van hulp bij de schuldhulpverlening. Geen van de betrokken partijen – en vooral de kleinverbruiker met betalingsproblemen – is er bij gebaat dat de schulden verder oplopen. Deze regeling draagt daar aan bij.

De regeling afsluitbeleid richt zich er dus op om het daadwerkelijk afsluiten van elektriciteit en gas te voorkomen, maar is geen absoluut verbod. Dat zou namelijk een verkeerde prikkel geven en freeriders-gedrag kunnen uitlokken, met als gevolg dat schulden onnodig oplopen en alle klanten uiteindelijk meebetalen aan de schulden van wanbetalers. Als de kleinverbruiker dus niet meewerkt aan schuldhulpverlening, kan hij ook in de winterperiode worden afgesloten. Als de kleinverbruiker overigens is afgesloten en hij zoekt alsnog hulp, dan moet hij weer worden aangesloten door de netbeheerder en moet de vergunninghouder de levering weer hervatten.

2

Is het waar dat energiebedrijf Eneco zich hieraan niet houdt, maar slechts afsluiting opschort als de temperatuur langer dan 24 uur beneden de nul graden blijft?

Antwoord

Zowel de NMa als de brancheorganisatie voor schuldhulpverlening - de NVVK - heeft aangegeven dat Eneco de afsluitregeling, zoals vastgelegd in de ministeriële regeling, toepast. Stedin (de netbeheerder binnen het concern Eneco) en Eneco Retail (de vergunninghouder) hebben beide aangegeven dat zij in de winterperiode kleinverbruikers wegens wanbetaling alleen afsluiten nadat zij aan haar verplichtingen uit hoofde van de ministeriële regeling hebben voldaan. Naast de voorgaande wettelijke plichten, kan een vergunninghouder of netbeheerder besluiten bij bijzondere weersomstandigheden terughoudend te zijn met afsluitingen. Zo heeft Stedin aangegeven dat er in week 52 van 2008 en week 1 van 2009 (de vorstperiode) geen afsluitingen wegens wanbetaling hebben plaatsgevonden.

Ik ben er ook voorstander van dat energiebedrijven tijdens vorstperiodes terughoudend zijn met het afsluiten van kleinverbruikers. Dat is ook naar de geest van de regeling.

3

Is het waar dat met Eneco niet of nauwelijks te onderhandelen valt over een regeling in het kader van schuldsanering? Is het waar dat slechts via een kort geding een serieus gesprek met Eneco mogelijk is?

Antwoord

De NVVK heeft een convenant gesloten met Eneco. Dit convenant heeft betrekking op de medewerking van Eneco aan schuldhulpverleningstrajecten. Ik heb desgevraagd van de NVVK vernomen dat zij zich niet herkent in het beeld dat er niet of nauwelijks valt te onderhandelen met Eneco over een regeling. Er zijn vooralsnog geen signalen uit de schuldhulpverleningsbranche dat de

samenwerking met Eneco of onderdelen van Eneco problematisch verloopt. Eneco heeft aangegeven dat zij in principe alle aanvragen voor minnelijke schuldhulpverlening via de gemeente honoreert. Slechts in gevallen wanneer een kleinverbruiker bijvoorbeeld opnieuw nalatig is bij het nakomen van zijn verplichtingen in de minnelijke regeling of wanneer de kleinverbruiker een eerder minnelijk traject door aan deze kleinverbruiker toerekenbare omstandigheden niet succesvol heeft doorlopen, worden aanvullende voorwaarden gesteld. Indien minnelijke schuldhulpverlening uiteindelijk niet tot stand komt, om welke reden dan ook, worden de desbetreffende kleinverbruikers door Eneco gewezen op de mogelijkheid van het wettelijke schuldsaneringstraject.

4

Is het waar dat de winterafsluitingen ook doorgaan als er zich in de betreffende woningen kinderen bevinden? Deelt u de mening dat het afsluiten van energie in de winter een traumatische ervaring is voor de kinderen?

Antwoord

In de regeling wordt geen onderscheid gemaakt in de samenstelling van de huishoudens. Wel wordt in artikel 4, lid 1, onderdeel 3° een uitzondering gemaakt om af te sluiten wegens wanbetaling indien de kleinverbruiker een verklaring kan overleggen van een arts dat de afsluiting van energie zeer ernstige gezondheidsrisico's tot gevolg zou hebben voor de kleinverbruiker of diens huisgenoten.

In de ministeriële regeling is het zodanig geregeld dat een kleinverbruiker zich in eerste instantie enkel bij schuldhulpverlening hoeft aan te melden om afsluiting te voorkomen (artikel 4, lid 1, onderdeel 1°). Als een kleinverbruiker na aanmelding onverhoopt op een wachtlijst komt, wordt het gezin ook gedurende de wachtperiode niet afgesloten.

5

Is het waar dat afsluiting van stroom en gas de schuldhulpverlening, en oplossing van aanpalende problemen, ernstig belemmert?

Antwoord

Ik kan deze vraag in algemene zin niet beantwoorden, omdat dat afhangt van de omstandigheden van de situatie. Wel is het zo dat een energieafsluiting of een huisuitzetting vaak de aanleiding zijn om hulp te zoeken die al geruime tijd nodig was. Als mensen hulp zoeken, moet de samenleving hen daar ook in ondersteunen. Daarom heb ik in de regeling waarin het afsluitbeleid geregeld wordt, ook een heraansluitplicht opgenomen. Dit verplicht vergunninghouders en netbeheerders om mensen die hulp hebben ingeschakeld bij het oplossen van hun financiële problemen, weer aan te sluiten.

De regeling afsluitverbod is er bovendien juist op gericht om afsluiting te voorkomen door op tijd een oplossing te zoeken voor de ontstane schulden. Want noch de kleinverbruiker noch de bedrijven zijn gebaat bij olopemde schulden.

6

Wat zegt dit over de maatschappelijke verantwoordelijkheid van Eneco? Wat zegt dit over de wenselijkheid van privatisering van Eneco, die ertoe kan leiden dat commerciële belangen de maatschappelijke belangen nog verder naar de achtergrond drukken?

Antwoord

Het is van groot belang dat afsluitingen zoveel mogelijk worden voorkomen en daarom is dat vastgelegd in de ministeriële regeling. De bepalingen in de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet en die van de daaruit voortvloeiende regeling zijn tot stand gekomen om de kleinverbruikers in zijn algemeenheid te beschermen en hen voldoende gelegenheid te bieden om hun betalingsproblemen met de vergunninghouder en/of de netbeheerder op te lossen.

Vergunninghouders en netbeheerders zijn - ongeacht hun rechtsvorm of hun publieke of private aard - verplicht om zich aan de afsluitregeling te houden.

Ons kenmerk
ET/EM/9009495

7

Wat gaat u, en met de Energiekamer, doen om het afsluitingsverbod te handhaven?

Antwoord

De NMa is verantwoordelijk voor de handhaving van en toezicht op de regeling afsluitbeleid. Zij ziet toe op de regeling op basis van klachten die binnen komen bij ConsuWijzer. Na de inwerkingtreding van deze MR heeft de NMa tot op heden geen signalen ontvangen dat er partijen zijn die afwijken van het afsluitbeleid van de MR. Mocht in de toekomst blijken dat een energiebedrijf wel afwijkt van de regeling, dan kan de NMa handhaven.

Overigens is er geen sprake van een absoluut afsluitverbod, zoals ik ook al aangaf in mijn antwoord op vraag 1. Het gaat dus niet om het handhaven van een afsluitverbod maar om het handhaven van de ministeriële regeling.

8

Waar, op welk telefoonnummer, kunnen mensen terecht, die worden geconfronteerd met een dreigende afsluiting van stroom en gas in de winter?

Antwoord

Er is geen centraal nummer waar kleinverbruikers, die geconfronteerd worden met een dreigende afsluiting, terecht kunnen. Het eerste aanspreekpunt voor kleinverbruikers is de leverancier. Dat is de partij waarmee zij een leveringscontract hebben en aan wie ze een betalingsverplichting hebben. Maar het allerbelangrijkste is dat mensen onmiddellijk op zoek gaan naar een oplossing voor hun schulden. Dit kunnen ze onder andere doen door contact op te nemen met de lokale schuldhulpverleningsinstantie.

Voor algemene informatie over rechten en plichten van de consument op de energiemarkt kunnen mensen terecht op www.consuwijzer.nl. Eventuele klachten over afsluiting van energie die daar binnen komen worden door de NMa onderzocht.

Antwoorden op vragen onder nummer 2009Z00504/2080909680:

1

Hebt u kennisgenomen van eerder gestelde vragen over afsluiting van gas en stroom in de winter?

Antwoord

Ja, zie hierboven voor antwoorden op deze vragen.

2

Is het waar dat het energiebedrijf Nuon eveneens als Eneco zich niet houdt aan het afsluitingsverbod gedurende de winter?

Ons kenmerk
ET/EM/9009495

Antwoord

Zie mijn antwoord op vraag 7. Bij de NMa zijn sinds de inwerkingtreding van de MR geen signalen ontvangen dat energiebedrijven, waaronder dus ook Eneco en Nuon, zich niet zouden houden aan de ministeriële regeling afsluitbeleid. Er is geen sprake van een absoluut afsluitverbod.

3

Bent u bereid bij de beantwoording van de eerder gestelde vragen over gas en stroom ook de situatie van het energiebedrijf Nuon te betrekken?

Antwoord

Ja. Zoals ik u reeds schetste in de Kamer tijdens het vragenuur op 13 januari jl., was er bij de situatie van Nuon in Almere geen sprake van dat zij in strijd met de regeling heeft gehandeld. In het voortraject heeft Nuon de klanten meerdere keren gewezen op de mogelijkheden om afsluiting te voorkomen, middels brieven en persoonlijk contact. Hierbij zijn de stappen doorlopen die de ministeriële regeling voorschrijft. Omdat door deze klanten hier niet op is gereageerd en een afsluiting niet met medewerking van de klanten tot stand kon komen, heeft Nuon om een gerechtelijke uitspraak gevraagd. Door de kantonrechter is bepaald dat de betreffende panden op 6 januari zouden worden afgesloten. Op 6 januari zijn 17 panden afgesloten. 6 van de 17 hebben binnen 1 dag alsnog betaald en zijn heraangesloten. Vanwege de aanhoudende koude is vanaf 7 januari en in overleg met de gemeente Almere besloten ook de overige panden tijdelijk opnieuw aan te sluiten. Inmiddels is op zondag 11 januari de laatste klant weer aangesloten.

Deze casus laat zien dat Nuon niet in strijd met de regeling heeft gehandeld. Wel is de timing van de daadwerkelijke afsluiting, tijdens een vorstperiode, ongelukkig gekozen. Dat heeft Nuon zelf ook ingezien en heeft een dag na de afsluiting haar beleid hierop aangescherpt en de klanten tijdelijk weer aangesloten.

Ik ben er net als u voorstander van dat energiebedrijven tijdens vorstperiodes terughoudend zijn met het afsluiten van kleinverbruikers. Dat is ook naar de geest van de regeling. Ik heb uw Kamer op 13 januari jl., naar aanleiding van het vragenuur, in dit kader toegezegd met de energiebedrijven in overleg te gaan, zodat niet alleen naar de letter maar ook naar de geest van de regeling wordt gehandeld.

Ik vind het tenslotte wel van belang om nog te benadrukken dat, naast de vergunninghouder en de netbeheerder, de kleinverbruiker zelf ook een hele belangrijke verantwoordelijkheid heeft in dit proces. Hij heeft de plicht om tijdig te zoeken naar een oplossing voor zijn schulden en zich gedurende de looptijd van de betalingsregeling te houden aan de daaruit voortvloeiende verplichtingen. Het is ook in zijn belang om de schulden niet verder op te laten lopen. Komt hij die verplichtingen echter niet na dan is afsluiting de enige stok achter de deur. Het kan immers niet zo zijn dat sommige wanbetalers zonder sancties blijven terwijl het overgrote deel van de kleinverbruikers wel keurig op tijd zijn rekening betaalt. Dit zou een verkeerd signaal geven.

4

Zijn bij u ook andere energiebedrijven bekend die zich niet aan het verbod op afsluiting van gas en stroom in de winter houden? Zo ja, welke actie gaat u

ondernemen om het afsluitingsverbod te handhaven? Bent u bereid de betreffende wetgeving aan te scherpen, zodat het niet meer voorkomt dat mensen zonder gas en stoom komen te zitten in de winter?

Ons kenmerk
ET/EM/9009495

Antwoord

Nee, zoals hierboven al gemeld, zijn er volgens de NMa geen signalen dat bedrijven zich niet aan de wet houden en is het ook niet nodig om te handhaven. Ik zie dus ook geen noodzaak om de regeling aan te scherpen omdat die reeds zeer zorgvuldig is opgesteld. De regeling voorkomt dat mensen worden overvallen door afsluiting en draagt er aan bij dat de kleinverbruiker snel hulp zoekt en schulden niet verder oplopen. De kleinverbruiker kan zelf, door schuldhelpverlening aan te vragen, voorkomen dat deze wordt afgesloten. Een absoluut afsluitverbod in de winter is niet wenselijk, zie ook mijn antwoord op vraag 1 in de eerdere set vragen. Wel zal ik, zoals toegezegd op 13 januari, in overleg treden met de bedrijven, zodat niet alleen naar de letter maar ook naar de geest van de regeling wordt gehandeld.

5

Bent u bereid deze vragen zo spoedig mogelijk te beantwoorden gelet op de omstandigheid dat mensen zonder gas en stroom komen te zitten gedurende de winter?

Antwoord

Ja.

(w.g.) Maria J.A. van der Hoeven
Minister van Economische Zaken