

Ministerie van Economische Zaken
en Klimaat

> Retouradres Postbus 20401 2500 EK Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 4
2513 AA DEN HAAG

**Directoraat-generaal
Energie, Telecom &
Mededinging**
Directie Energiemarkt en
Innovatie

Bezoekadres
Bezuidenhoutseweg 73
2594 AC Den Haag

Postadres
Postbus 20401
2500 EK Den Haag

Overheidsidentificatienr
00000001003214369000

T 070 379 8911 (algemeen)
www.rijksoverheid.nl/ez

Datum 21 november 2017
Betreft Beantwoording vragen over de afhandeling van klachten en het
benutten van de slimme meter

Ons kenmerk
DGETM-EI / 17170024

Uw kenmerk
2017Z13836

Geachte Voorzitter,

Hierbij stuur ik uw Kamer de antwoorden op de vragen van het lid Agnes Mulder (CDA) over de afhandeling van klachten en de benutting van de slimme meter (ingezonden op 17 oktober 2017, kenmerk 2017Z13836).

1
Bent u bekend met de uitzending van Radar van 9 oktober 2017 over klachten over de slimme meter?¹

Antwoord
Ja.

2
Kunt u een reactie geven op de klachten als geuit in deze uitzending?

Antwoord
Slimme elektriciteits- en gasmeters zijn van belang voor het toekomstige energienet, waarbij consumenten naar verwachting steeds meer gebruik kunnen maken van actuele energieprijzen. Bijvoorbeeld door een elektrische auto op te laden wanneer dat financieel gunstig is. Ook wordt het met de slimme meter mogelijk meer inzicht te krijgen in het energieverbruik. Hiermee wordt het makkelijker om energie te besparen.

Er zijn bij een door het tv-programma Radar ingesteld meldpunt voor een hoger energieverbruik na plaatsing van de slimme meter 2.934 meldingen ontvangen. In de uitzending van 9 oktober jl. is aandacht besteed aan de afhandeling van deze meldingen.

Ik vat de klachten in de Radar-uitzending over de klantenservice van energieleveranciers en netbeheerders, geschat energieverbruik en de communicatie daarover in relatie tot de slimme meter op als een serieus signaal.

¹ <https://radar.avrotros.nl/uitzendingen/gemist/09-10-2017/>

Er moet voorkomen worden dat consumenten bij vragen over de slimme meter, hun energieverbruik of -factuur van het kastje naar de muur gestuurd worden.

De netbeheerders geven in hun rapport² over de afhandeling van de meldingen aan dat er een aantal verbeteringen is doorgevoerd. Zo hebben zij samen met de energieleveranciers een stappenplan opgesteld dat doorlopen wordt wanneer consumenten twijfelen aan hun energierekening en/of meterstand. Daarnaast is afgesproken dat leveranciers en netbeheerders goed nagaan welke rol zij zelf hebben bij het oplossen van de klacht. Ook werken de energieleveranciers verder aan de verbetering van de periodieke overzichten, die consumenten met een slimme meter inzicht bieden in hun verbruik en kosten. Nu gebeurt dit tweemaandelijks, ik bereid hiervoor een wijziging voor van het Besluit factuur, verbruiks- en indicatieve kostenoverzicht energie, zodat consumenten met een slimme meter hier elke maand een overzicht van ontvangen.

In het rapport van Netbeheer Nederland over de Radar meldingen wordt geconcludeerd dat de slimme meter betrouwbaar meet. Uit verschillende controlemetingen in de praktijk is geen meter aangetroffen met een meetafwijking groter dan de maximaal toelaatbare fout. Ook de toezichthouder Agentschap Telecom concludeert³ dat de slimme meter betrouwbaar meet. Bij de afhandeling van de Radarmeldingen zijn er twee 'niet-slimme' meters vervangen vanwege een technisch defect. Verder geeft de rapportage aan dat juist andere oorzaken zorgden voor een hoger energieverbruik dan verwacht, zoals gezinsuitbreiding of de aanschaf van nieuwe apparatuur. Desalniettemin vind ik het belangrijk dat uitgesloten wordt dat er zich grote meetafwijkingen in de praktijk voor kunnen doen. Netbeheer Nederland laat daarom nader onderzoek uitvoeren door het nationaal metrologisch instituut VSL.

3

Kunt u een overzicht sturen van de klachten die zijn binnengekomen bij netbeheerders en energieleveranciers en daarbij aangeven wat de oorzaak is en hoe klachten zijn afgehandeld?

Antwoord

Via Radar zijn er 2.934 meldingen gedaan over de slimme meter. Hiervan zijn er 2500 onderzocht - alleen een kleine minderheid van melders kon niet worden bereikt. Daarbij is geen enkele meter aangetroffen met een groter dan toelaatbare meetafwijking.

In haar rapportage geeft Netbeheer Nederland de volgende oorzaken aan voor meldingen over afwijkende metingen van de slimme meter:

- Consumenten met een slimme meter ontvangen eens per twee maanden van hun energieleverancier een verbruiks- en indicatief kostenoverzicht. Bij

² https://www.netbeheernederland.nl/_upload/RadFiles/New/Documents/21-9-17%20DEF%20Rapportage%20meldingen%20Slimme%20Meter.pdf

³ <https://www.agentschaptelecom.nl/actueel/nieuws/2017/slimme-meter-blijkt-bij-controlemeting-betrouwbaar>

consumenten die voor het eerst geconfronteerd worden met hun werkelijke verbruikskosten, kan hierover onduidelijkheid ontstaan;

- Als de slimme meter in de wintermaanden geplaatst is, lijkt het eerste werkelijk gemeten gebruik veel hoger dan gemiddeld over een jaar;
- Veranderd energieverbruik door een wijziging in de gezinssamenstelling of de aanschaf van nieuwe apparaten;
- Onduidelijkheid over een verschil in de opbrengst en teruglevering van zonnepanelen;
- Een hogere jaarrekening door geschatte meterstanden in voorgaande jaren;
- Een meetafwijking van de oude (vervangen) meter.

Netbeheer Nederland heeft contact gezocht met de melders, waarbij ze allereerst een stappenplan⁴ hebben doorlopen om te achterhalen waar de onverklaarbare verhogingen of verlagingen in het energieverbruik vandaan kwamen. Voor vrijwel alle behandelde meldingen kon na deze analyse de oorzaak worden gevonden. Wanneer geen duidelijke oorzaak werd gevonden, maakte de netbeheerder op verzoek van de melder een afspraak voor een gespecialiseerde doormeting van het verbruik in de woning. Momenteel is het stappenplan voor 2.500 van de 2.934 meldingen doorlopen. Bij 79 gevallen heeft een gespecialiseerde doormeting plaatsgevonden. In twee gevallen bleek een 'niet-slimme' meter vervangen te moeten worden vanwege een technisch defect. Bij de resterend 434 meldingen kon de netbeheerder de betreffende melder niet bereiken en is de behandeling gesloten.

4

Is er sprake van een stijging van het aantal klachten over de slimme meter en is die groter dan verwacht bij de grootschalige uitrol?

Antwoord

Bij de grootschalige uitrol werd een stijging van het aantal vragen verwacht, zoals normaal is voor een dergelijk grootschalig project. De netbeheerders en energieleveranciers hebben laten weten dat zij gemiddeld genomen geen stijging zien van het aantal klachten na plaatsing van slimme meters.

5

Kunt u aangeven in hoeverre er 'van het kastje naar de muur'-situaties zijn, waarvan de Autoriteit Consument & Markt (ACM) waarschuwde dat daarvoor gewaakt diende te worden?⁵

Antwoord

In 2013 benoemde ACM de klachtenafhandeling rond de slimme meter als aandachtspunt, aangezien de netbeheerders de slimme meter plaatsen en

⁴ https://www.netbeheernederland.nl/_upload/RadFiles/New/Documents/D-17-8785%20Stappenplan%20bij%20twijfel%20aan%20meterstand.pdf

⁵ Monitoringrapportage Kleinschalige Aanbieding Slimme Meter, bijlage bij Kamerstuk 30196, nr. 546

leveranciers het eerste aanspreekpunt zijn voor de afhandeling van klachten van consumenten. In 2013 werd door ACM een beperkt aantal signalen ontvangen van 'kastje-muur-situaties'. Zowel bij ConsuWijzer, het consumentenloket van de ACM, als via het tv-programma Radar zijn meldingen bekend van consumenten die klagen over energieleveranciers die doorverwijzen naar de netbeheerders en andersom. Om dergelijke situaties in de toekomst te voorkomen hebben de netbeheerders en energieleveranciers hun onderlinge afspraken hierover aangescherpt. Er is bijvoorbeeld afgesproken dat de energieleveranciers bij klachten over een stijging in verbruik na plaatsing van de slimme meter eerst het eerder genoemde stappenplan doorlopen. De netbeheerders en energieleveranciers hebben mij toegezegd dit proces en de communicatie daarbij te monitoren.

6

Kunt u inzichtelijk maken of er klachten zijn van huishoudens met een slimme meter die niet worden opgelost?

Antwoord

Netbeheer Nederland heeft mij laten weten dat alle klachten die via Radar zijn binnengekomen zijn afgehandeld. Zie hiervoor ook het antwoord op vraag 3.

7

Kunt u gedetailleerd uiteenzetten hoe een klacht over een slimme meter wordt opgevolgd en wanneer daarbij gebruik wordt gemaakt van een energiescan?

Antwoord

De energieleverancier is conform het leveranciersmodel het eerste aanspreekpunt voor de consument bij klachten ten aanzien van energie. Wanneer er een klacht over verhoogd verbruik na plaatsing van de slimme meter bij de leverancier binnenkomt zal deze allereerst het stappenplan doorlopen om te achterhalen waar de onverklaarbare verhogingen vandaan komen. Als de oorzaak na het doorlopen van het stappenplan niet is gevonden, zal de leverancier de consument doorverwijzen naar de netbeheerder inclusief de reden van de doorverwijzing. De netbeheerder zal vervolgens op basis van de overgedragen informatie de klachtafhandeling overnemen. Zo kan de netbeheerder op verzoek van de consument een gespecialiseerde doormeting maken van de elektriciteit in een woning.

Van een energiescan wordt bij bovengenoemde klachtenafhandeling geen gebruikgemaakt. Een energiescan is een commerciële dienst, waarbij voor een woning energiebesparende maatregelen in kaart gebracht worden.

8

Kunt u inzicht geven in de afspraken die er gemaakt zijn tussen netbeheerders en energieleveranciers over de klachtenafhandeling ten aanzien van de slimme meter?

Antwoord

Zie het antwoord op vraag 5.

9

Hoe gaat u ervoor zorgen dat klachten adequaat worden opgevolgd en opgelost worden?

Antwoord

Ik vind het belangrijk dat consumenten transparant en juist geïnformeerd worden. Daarnaast moeten consumenten met klachten goed geholpen worden. Om deze reden is voor de netbeheerders en leveranciers bij wet bepaald dat zij moeten voorzien in een transparante, eenvoudige en goedkope procedure voor de behandeling van klachten en dat de klacht zo spoedig mogelijk moet worden afgehandeld. ACM houdt toezicht op deze wettelijke bepalingen.

10

Kent u de energiebesparingsmonitor 2016 en het rapport van Netbeheer Nederland 'Consumentenmeldingen over vermoedens afwijkingen slimme meter', waaruit blijkt dat veel consumenten niet bekend zijn met het tweemaandelijks verbruiks- en indicatieve kostenoverzicht of dat zij het verbruiksoverzicht niet goed interpreteren en dat de aanbieder van energiemangers niet toeneemt? Kunt u aangeven wat u gaat ondernemen om de besparingsmogelijkheden van de slimme meter bij de consument bekend te maken?⁶

Antwoord

Ja, ik ben bekend met beide rapporten. Ik hecht er waarde aan om het potentieel van de slimme meter goed te benutten. Specifiek voor het besparingspotentieel van de slimme meter zijn met het 'convenant 10PJ energiebesparing gebouwde omgeving' onder het Energieakkoord extra maatregelen in gang gezet.⁷ Hiermee wordt onder meer ingezet op het verbeteren van het tweemaandelijks verbruiks- en kostenoverzicht energie bij de slimme meter en het verbeteren van het aanbod van producten en diensten die een directe terugkoppeling geven van het eigen verbruik (bijv. via apps, displays etc.).

11

Wat gaat het Behavioural Insights team van het Ministerie van Economische Zaken, dat in het energiebesparingsconvenant '10 PJ energiebesparing gebouwde omgeving' wordt genoemd, doen en hoe?

Antwoord

Het Behavioural Insights Team (BIT) van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat heeft een adviserende rol bij het verbeteren van het verbruiks- en indicatief kostenoverzicht onder het energiebesparingsconvenant (zie antwoord

⁶ Marktbarometer Aanbieder Slimme Meters Voortgangsrapportage 2016, bijlage bij Kamerstuk 30196, nr. 546

⁷ Kamerstuk 30196, nr. 546

vraag 10). Dit betekent dat het BIT in samenwerking met andere kennispartners (zoals ECN, PBL en enkele universiteiten) energieleveranciers adviseert over verbeteringen in de inhoud, opbouw en vormgeving van het overzicht op basis van gedragswetenschappelijke inzichten. Hiernaast adviseert het BIT samen met de hierboven genoemde partijen over de opzet van de effectmeting naar de verbeteringen.

12

Kunt u aangeven of netbeheerders de informatie wie een slimme meter heeft, en dus kan worden benaderd voor een gebruiksmanager of andere besparingsmogelijkheden, zou mogen delen met marktpartijen als de consument daar toestemming voor geeft? Is dit mogelijk te maken?

Antwoord

Dit is mogelijk en wordt ook al gedaan. De netbeheerders delen informatie met de marktpartijen over de aangeboden (per kwartaal) en geplaatste (per week) slimme meters op wijkniveau.⁸

(w.g.) Eric Wiebes
Minister van Economische Zaken en Klimaat

⁸ <https://www.netbeheernederland.nl/dossiers/slimme-meter-15>