

Ministerie van Economische Zaken
en Klimaat

> Retouradres Postbus 20401 2500 EK Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Prinses Irenestraat 6
2595 BD DEN HAAG

**Directoraat-generaal Klimaat
en Energie**

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 73
2594 AC Den Haag

Postadres

Postbus 20401
2500 EK Den Haag

Overheidsidentificatienr

00000001003214369000

T 070 379 8911 (algemeen)

F 070 378 6100 (algemeen)

www.rijksoverheid.nl/ezk

Ons kenmerk

DGKE / 26254807

Uw kenmerk

2023Z00301

Datum 3 februari 2023
Betreft Beantwoording Kamervragen over de onbereikbaarheid van
energieleveranciers

Geachte Voorzitter,

Hierbij zend ik u de antwoorden op de vragen van het lid Leijten (SP) over het
handelen van DGB Energie (kenmerk: 2023Z00301; ingezonden 16 januari 2023).

R.A.A. Jetten
Minister voor Klimaat en Energie

2023Z00301

Ons kenmerk
DGKE / 26254807

1

Wat is uw reactie op de reconstructie van de werkwijze van DGB Energie, zelfs nadat zij een boete van de Autoriteit Consument en Markt (ACM) heeft gekregen?

Antwoord

Ik heb kennis genomen van de reconstructie van de werkwijze van DGB Energie. Ik vind dat DGB Energie zich net als elke leverancier aan de regels moet houden, zoals de regel dat bij het aanbieden van leveringscontracten, direct of via een tussenpersoon, de voorwaarden verbonden aan de leveringsovereenkomst transparant en eerlijk moeten zijn voor de consument. De ACM heeft als onafhankelijke toezichthouder de bevoegdheid om bij het overtreden van de wettelijke regels te handhaven. Ik vind het belangrijk dat de toezichthouder scherp let op eventuele overtredingen van deze regels en zo nodig optreedt wanneer die niet nageleefd worden.

2

Wat vindt u ervan dat energieleveranciers een andere partij inhuren om de klantenservice te verzorgen?

Antwoord

De vergunninghoudende leverancier blijft te allen tijde aansprakelijk voor het handelen van de wederverkoper en ook bij het uitbesteden van diensten verplicht zich aan de daartoe geldende wettelijke regels te houden. Het is mogelijk om als leverancier diensten uit te besteden, zoals het verzorgen van de klantenservice. Het uitbesteden van diensten kan zorgen voor bijvoorbeeld meer en/of flexibelere capaciteit of een gerichtere dienstverlening bij de klantenservice. Consumenten kunnen hierdoor sneller en beter geholpen worden, bijvoorbeeld door verbetering van de wachttijd en bereikbaarheid. De leverancier blijft in alle gevallen eindverantwoordelijk om ervoor te zorgen dat er een goede klantenservice wordt geleverd.

3

Vindt u het wenselijk dat energieleveranciers andere bedrijven inhuren om telefonisch mensen over te halen om over te stappen? Wat zegt dit u over het bedrijfsmodel van een energieleverancier? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord

Een wederverkoper (tussenpersoon) mag namens een vergunninghoudende leverancier leveringscontracten aan kleinverbruikers aanbieden. In het contract dat hij namens de energieleverancier aan de kleinverbruiker aanbiedt, moet de naam van de vergunninghoudende leverancier vermeld staan als de contracterende partij, zodat transparant is met wie de overeenkomst gesloten wordt. De vergunninghoudende leverancier blijft altijd verantwoordelijk voor het naleven van de wettelijke regels, ook indien diensten worden uitbesteed. In de bemiddelingsovereenkomst tussen de vergunninghoudende leverancier en de wederverkoper of intermediair dient geborgd te zijn dat de laatste zich houdt aan

de verplichtingen waar de leverancier aan onderworpen is bij het verkopen van leveringsovereenkomsten.

4

Zijn er afspraken gemaakt, bijvoorbeeld in het kader van het prijsplafond, om te voorkomen dat energieleveranciers andere partijen inhuren om mensen telefonisch te misleiden om over te stappen? Zo ja, welke precies? Zo nee, waarom niet?

Antwoord

Er zijn hierover geen aanvullende afspraken gemaakt in het kader van het prijsplafond. Telefonische misleiding is ook al wettelijk verboden. Energieleveranciers moeten duidelijk zijn over het contract dat zij aanbieden. Consumenten met onjuiste en onvolledige informatie aanzetten tot het sluiten van een energiecontract is niet toegestaan. Zo moet het bijvoorbeeld voor de consument direct duidelijk zijn dat een bedrijf belt om een energiecontract te verkopen. Deze regels gelden onafhankelijk van de vraag of een energieleverancier zelf mensen belt of dat hiervoor een externe partij inhuurt. Als een energieleverancier niet aan de wettelijke eisen voldoet, is het aan de ACM om hierop te handhaven.

5

Hoe garandeert u dat energieleveranciers voldoende bereikbaar zijn, zonder lange wachtlijsten, en binnen een redelijke termijn reageren?

Antwoord

Energieleveranciers zijn wettelijk verplicht om helder te communiceren over hoe zij bereikbaar zijn.¹ De ACM ziet toe op de naleving van deze verplichting. Tijdens het vragenuurtje op 17 januari heb ik toegezegd dat ik de ACM, voor zover nodig, zal vragen hoe zij invulling geeft aan deze toezichtstaak, gelet op de bijzondere omstandigheden waaronder de introductie van het prijsplafond. Ook heb ik toegezegd dat ik de energieleveranciers actief zou wijzen op hun verplichtingen rondom bereikbaarheid in de reguliere gesprekken die ik met hen heb. In een eerste voortgangsrapportage over het prijsplafond in dit kwartaal zal ik aangeven wat mijn gesprekken met de ACM en energieleveranciers daarover hebben opgeleverd.

Verder verwijs ik u, onder meer voor een uitgebreidere uitleg over de oorzaak van de slechte bereikbaarheid van energieleveranciers, naar de beantwoording van de Kamervragen van de leden Kops en Wilders (beiden PVV) over de onbereikbaarheid van energiebedrijven (kenmerk: 2023Z00022; ingezonden 4 januari 2023 en beantwoord op 16 januari 2023).

6

Erkent u dat een energieleverancier een belangrijke rol speelt in de levering van een primaire levensbehoefte en dat daar een goede en betrouwbare service en dienstverlening bij hoort? Wat hoort volgens u en volgens de wet bij betrouwbare service en dienstverlening?

¹ Artikel 6:230b lid 1 van het Burgerlijk Wetboek.

Antwoord

Ja. Daarbij horen onder meer duidelijke en heldere communicatie en redelijke wachttijden wanneer de consument contact opneemt met de leverancier. In de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet is geregeld dat een vergunninghoudende leverancier de plicht heeft op een betrouwbare wijze en tegen redelijke tarieven en voorwaarden zorg te dragen voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers.²

7

Deelt u de opvatting dat er ook eisen aan de dienstverlening gesteld moeten worden? Zo ja, wanneer gaat u dat regelen?

Antwoord

Consumenten worden in Nederland beschermd door regels over onder meer precontractuele informatieverplichtingen, verkoop aan de deur, op straat en aan de telefoon, en het verbod op oneerlijke en agressieve handelspraktijken. De ACM ziet ook toe op de naleving van deze regels door energieleveranciers en kan handhavend optreden als ze overtreden worden. Desalniettemin blijf ik alert op signalen uit de markt en bekijk ik waar verdere aanscherping van de bescherming van energieconsumenten nodig is.

8

Hoe reageert u op de boete van de door de Autoriteit Consument en Markt (ACM) opgelegde boete aan DGB Energie voor misleiding van consumenten?

9

Vindt u het wenselijk dat wanneer een energieleverancier het gedrag waarvoor zij beboet is, de vergunning behoudt? Kunt u uw antwoord toelichten?

10

Wilt u de ACM vragen om alles uit de kast te trekken om de vergunning van DGB Energie in te trekken om de klanten te beschermen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 8, 9 en 10

Het is de taak van de ACM om op te treden als de regels overtreden worden. Dat is in het belang van de consument. Het is dus aan de ACM om te beoordelen of er voldoende reden is om een leveringsvergunning in te trekken.

11

Erkent u dat het beter is om vanuit het voorzorgprincipe een vergunning (tijdelijk) in te trekken dan af te wachten tot een partij failliet gaat? Hoe ziet de ACM dit? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord

De ACM kan een leveringsvergunning intrekken als de vergunninghouder niet meer aan de eisen voor een vergunning voldoet. Een vergunning wordt niet enkel

² Artikel 95b lid 1 Elektriciteitswet 1998 en artikel 4 lid 1 Gaswet. De artikelen 236 en 237 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek zijn mede van toepassing.

ingetrokken bij faillissement, dit kan ook aan de organisatorische, financiële en technische vereisten van de vergunning liggen.

12

Erkent u dat een bedrijfsmodel dat er uitziet als een kerstboom met allemaal BV'tjes een signaal is om op de hoede te zijn voor de continuïteit van dienstverlening? Zo nee, waarom niet?

Antwoord

Het is aan de ACM om toe te zien of de vergunninghouder voldoet aan de organisatorische, financiële en technische kwaliteiten voor een leveringsvergunning. De ACM let bij het toezicht ook op signalen zoals een intransparante bedrijfsstructuur. De eisen voor wat betreft de financiële regelgeving zijn vorig najaar aangescherpt.

13

Bent u bereid met de ACM in overleg te gaan om de bedrijfsstructuur ook een onderdeel te laten zijn van de vergunningverlening, ten einde te voorkomen dat energieleveranciers op papier financieel solide zijn, maar door hun bedrijfsconstructie gemakkelijk onderdelen failliet kunnen laten gaan, dat niet zijn? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord

Een vergunninghoudende leverancier moet aantoonbaar beschikken over de benodigde organisatorische, financiële en technische kwaliteiten voor een betrouwbare levering van energie. In de aangescherpte beleidsregel welke op 29 september 2022 in werking is getreden, zijn de eisen voor vergunningverlening aangescherpt.³ Een onderdeel hiervan is dat de aanvrager een ondernemingsplan met daarin de vastgelegde hoofdzaken met het oog op de beheersing en beperking van bedrijfsrisico's en financiële risico's voor de betrouwbare levering moet indienen. Daarnaast moet de aanvrager de inkoopstrategie beschrijven, met daarin onder andere de wijze waarop de aanvrager van plan is de energievolumes in te kopen die de aanvrager verwacht te zullen leveren. Verder wordt de financiële positie van de aanvrager of vergunninghouder getoetst. Het gaat hierbij om zowel de solvabiliteit als de liquiditeit. Ook moet de aanvrager aangeven hoe het risicomanagement is belegd binnen de organisatie. Tot slot moet de aanvrager, ook in het kader van risicomanagement, kunnen aantonen over deugdelijke procedures te beschikken voor het treffen van herstelmaatregelen, indien zijn financiële positie daar aanleiding toe geeft.

14

Krijgt DGB Energie op dit moment voorschotten in het kader van het prijsplafond? Hoe worden het aantal klanten en hun gebruik getoetst?

Antwoord

³ Beleidsregel van de Minister voor Klimaat en Energie van 29 september 2022, nr. WJZ/ 22425742, over de beoordeling van financiële kwaliteiten van energieleveranciers bij het verlenen, wijzigen, overdragen of intrekken van een vergunning voor levering van elektriciteit of gas aan kleinverbruikers (Beleidsregel beoordeling financiële kwaliteiten van leveranciers van elektriciteit of gas aan kleinverbruikers)

DGB Energie heeft geen subsidie aangevraagd in het kader van de CEK23 en krijgt daarom geen voorschotten in het kader van het prijsplafond. DGB geeft aan dat het wel de tarieven voor afnemers zal aanpassen in lijn met het prijsplafond.⁴ In het algemeen geldt dat de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland de ontvangen voorschotaanvragen toetst met data uit het centraal aansluitingenregister (CAR).

15

Erkent u dat het werven van nieuwe klanten door het prijsplafond extra aantrekkelijk is geworden? Houdt de ACM toezicht op hoe marktpartijen omgaan met klantenwerving?

Antwoord

Nee, in principe maakt het prijsplafond het niet meer of minder aantrekkelijk om nieuwe klanten te werven. Ik heb ook geen informatie waaruit een dergelijke ontwikkeling zou blijken. Het staat een leverancier, net als in andere jaren, vrij om klanten te werven. De ACM kan beoordelen of de consument eerlijke en juiste informatie heeft gekregen bij de keuze voor de leverancier en het afsluiten van een contract. Naast de wettelijke verplichtingen voor leveranciers om op betrouwbare en redelijke wijze te handelen (zie antwoord op vraag 6) en het toezicht van ACM daarop, hanteren de energieleveranciers een Gedragscode Consument en Energieleverancier welke gaat over verkoop van contracten en het werven van nieuwe klanten door energieleveranciers.

16

Hoe krijgt de overheid het voorschot van het prijsplafond terug als een energieleverancier failliet gaat? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord

Er wordt in eerste instantie aan de voorkant bij het verstrekken van het voorschot gecontroleerd of een aanvrager niet failliet is of in surseance van betaling verkeert. Daarnaast zijn er verschillende waarborgen bij faillissement van een energieleverancier. Zo wordt het subsidievoorschot voor een betreffende maand pas twee weken voorafgaand aan die maand verstrekt door de RVO. Dit bedrag wordt zo snel mogelijk meteen doorberekend aan de consument. Omdat het voorschot maandelijks wordt verstrekt, blijft de uitkering per energieleverancier per maand relatief beperkt. Er blijft een risico voor de overheid als een energieleverancier failliet gaat in de periode tussen de uitkering van het subsidievoorschot en de levering van energie aan de consument. Voor consumenten blijft het energieplafond altijd gelden, ook bij faillissement van hun leverancier.

⁴ DGB Energie, <https://www.dgbenergie.nl/alles-over-de-energiemaatregelen/>