

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

1047

Vragen van het lid **Crone** (PvdA) aan de minister van Economische Zaken over *energierekening*. (Ingezonden 31 januari 2002)

- 1
Bent u bekend met het bericht dat 27 000 klanten in Noord- en Zuid-Holland een verkeerde eindafrekening voor energie hebben ontvangen?¹
- 2
Hoe ziet u dit bericht vanuit de invalshoek van klantvriendelijkheid?
- 3
Vindt u het niet vanzelfsprekend dat de consument zou moeten kunnen afgaan op de juistheid van de rekening en meteen zou moeten kunnen begrijpen waarom de rekening hoger is, zonder ingewikkelde tabellen, afkortingen en veel telefoontjes, om bewust te zijn van zijn/haar energieverbruik of energiezuinigheid? Zo ja/nee, waarom?
- 4
Deelt u de mening dat zolang de consumentenmarkt niet vrij is het mede uw verantwoordelijkheid is te zorgen voor een transparante energierekening? Zo ja, hoe gaat u er voor zorg dragen dat de invloed van naheffingen, BTW, wisselende brandstofprijzen of REB op die rekening voor de consument duidelijker wordt? Zo nee, waarom niet?

- 5
Hoe denkt u over een modeleindafrekening voor energie, opgezet en gewaarborgd door de DTe, waaruit de samenstelling van de elektriciteitsrekening naar aandeel belasting, aandeel «markt» en naar energiebron duidelijk blijkt?
- 6
Is het aantal klachten over onduidelijke energierekeningen toegenomen bij de Geschillencommissie Openbare Nutsbedrijven? Zo ja, wat wordt ondernomen om deze klachten te reduceren?
- 7
Wat heeft u ondernomen om een energieloket voor de consument tot stand te doen brengen, zoals afgesproken in het debat 26 juni 2002?
- 8
Genereren de voorschotten, die energiebedrijven op energierekeningen krijgen, rente-inkomsten? Zijn de voorschotbedragen redelijk in verhouding met de eindafrekening? Moet een consument een rentevergoeding krijgen voor het teveel geïnde geld? Zo ja, hoe wilt u bewerkstelligen dat vooral de lagere inkomens niet te lang op hun geld hoeven te wachten? Zo nee, waarom niet?

¹ «Jaarrekening van Nuon is veel te hoog,» in: De Telegraaf, 29 januari jl.

Antwoord

Antwoord van minister **Jorritsma-Lebbink** (Economische Zaken). (Ontvangen 19 april 2002), zie ook Aanhangsel Handelingen nr. 702, vergaderjaar 2001–2002

- 1
Ja.
- 2
Ik ben van mening dat de consument moet kunnen vertrouwen op de juistheid van een rekening, dus ook op de juistheid van de energierekening. Wanneer blijkt dat klanten geen juiste afrekeningen ontvangen, of er anderszins problemen ontstaan bij de facturering, dan vind ik het van groot belang dat de ontstane problemen snel worden rechtgezet zodat de consument er zo min mogelijk hinder van ondervindt. Ook is het van belang dat klachten op een adequate wijze worden afgehandeld. Naar ik van NUON begrijp zijn de problemen omtrent de nota ontstaan doordat NUON in oktober is overgestapt op een nieuw automatiseringssysteem. NUON heeft aangegeven dat één van de voordelen van dit systeem is dat klanten een overzichtelijke uniforme jaarrekening krijgen, die is getoetst door een klantenpanel. Bij de conversie naar het nieuwe automatiseringssysteem is echter een fout ontstaan in de graaddagentabel. NUON heeft veel klachten ontvangen over problemen met onder andere verkeerde rekeningen.

Alle getroffen klanten hebben een brief gekregen waarin werd uitgelegd wat de oorzaak was van de foutieve facturering. Samen met deze brief hebben zij een gecorrigeerde jaarrekening en een gecorrigeerd voorschotplan ontvangen. Daarnaast heeft NUON mij aangegeven maatregelen te hebben getroffen om dergelijke problemen in de toekomst te voorkomen en dat de door de klanten teveel betaalde bedragen allemaal zijn teruggestort.

3

Ja. Ik ben van mening dat de consument moet kunnen vertrouwen op de juistheid van de rekening en dat helderheid moet bestaan omtrent de diverse onderdelen van de rekening.

4

Als algemeen uitgangspunt geldt dat de energierekening voldoende transparant dient te zijn. Mijns inziens behoort een goede consumenteninformatie tot de verantwoordelijkheid van elke sector, dus ook van de energiesector. Ik heb geen reden te twifelen aan de transparantie van de informatie op de rekening. Wanneer echter zou blijken dat er tekortkomingen zijn, dan zal ik hierover in overleg treden met de sector om zodoende te komen tot de verlangde transparantie. Indien noodzakelijk kan ik regelgeving uitvaardigen waarin een transparante rekening wordt afgedwongen. Voorts moet voorkomen worden dat er onduidelijkheden kunnen ontstaan over de hoogte van de belastingtarieven en stijgingen daarin. Daarom is de Belastingdienst op verzoek van de staatssecretaris van Financiën in overleg met de sector om te bezien hoe in de toekomst de energierekening op dat punt duidelijker kan worden. Ik stel vast dat bedrijven reeds nu moeite doen de rekening voor de eindafnemer transparant te maken, waarbij duidelijk is hoe de rekening is opgebouwd. Mijns inziens zal de transparantie van de rekening in de vrije markt onder invloed van concurrentie verder worden verhoogd.

5

In het wetsvoorstel tot Wijziging van de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet (nadere regels voor netbeheerders en voor privatisering en enkele voorzieningen ingeval van wanbeheer van een net) is in artikel

100 voor netbeheerders de verplichting opgenomen de diverse categorieën van kosten overzichtelijk en begrijpelijk te specificeren. DTe verleent de netbeheerders ondersteuning deze verplichting na te komen, door het ontwikkelen van een modelrekening die als uitgangspunt kan dienen voor netbeheerders.¹ Op de vraag om de samenstelling naar energiebron duidelijk op de rekening te vermelden heb ik in antwoord op vragen van de heer Crone van 18 december 2001 over energieprijzen voor kleinverbruikers over de etikettering van stroom het volgende aangegeven: «... Het effectief kunnen kiezen door kleinverbruikers wordt gefaciliteerd als zij de beschikking hebben over adequate en tijdige informatie ten aanzien van onder meer prijs en leveringsvoorwaarden. Naast de prijs moet ook de (milieu)kwaliteit een keuzemotief kunnen zijn. Etikettering van met name elektriciteit is daar een goed middel voor.» (Aanhangsel van de Handelingen TK, 607, nr. 1277-1278). Zoals ik de Kamer afgelopen december schriftelijk heb laten weten bereid ik een wetsvoorstel voor dat elektriciteitsleveranciers verplicht hun inkoopportfolio openbaar te maken. Om tot een geavanceerd en betrouwbaar systeem van stroometikettering te komen, is een internationale aanpak nodig. In Europees verband pleit ik daar voor.²

6

De Geschillencommissie Openbare Nutsbedrijven heeft haar jaarverslag over 2001 nog niet gepubliceerd. Uit navraag bij de Geschillencommissie bleek dat dit jaarverslag naar verwachting omstreeks halverwege 2002 gereed zal zijn. De Geschillencommissie heeft op dit moment dan ook nog geen inzicht in een toe- of afname van de hoeveelheid klachten. De Geschillencommissie houdt bij op welke onderwerpen de klachten betrekking hebben. Eén van de onderwerpen betreft de jaarafrekening. De Geschillencommissie houdt echter niet bij wat het exacte onderwerp van de klacht over de jaarrekening betreft. De klacht kan derhalve betrekking hebben op onder andere onduidelijkheid van de rekening, de onjuistheid van de rekening of de hoogte van de rekening.

7

Sinds 1 oktober 2001 is de informatielijn van de NMa en de DTe operationeel. De informatielijn draagt zorg voor voorlichting over wet- en regelgeving die wordt uitgevoerd door NMa/DTe en geeft assistentie bij het vinden van de juiste instanties, wanneer daar aanleiding toe is. Binnen de informatielijn is energie één van de prioriteiten.

8

Bij de vaststelling van het voorschot voor het komende jaar wordt door de energiebedrijven rekening gehouden met het verbruik in de voorafgaande jaren en wordt een schatting gemaakt van de kosten van energie voor het komende jaar. De consument kan het energiebedrijf (gemotiveerd) verzoeken dit voorschotbedrag naar boven of naar beneden aan te passen. Een voorschotbedrag blijft echter altijd een schatting. Derhalve kan aan het eind van het jaar blijken dat men geld terug krijgt van het energiebedrijf, maar ook dat men geld moet bijbetalen. Of voorschotten voor energiebedrijven renteinkomsten genereren hangt derhalve af van het totaalsaldo van door het energiebedrijf te ontvangen en terug te betalen bedragen. Wanneer er sprake zou zijn van een rentevergoeding, dan spreekt het voor zich dat er voor de consument sprake kan zijn van een te ontvangen vergoeding, maar ook van een te betalen vergoeding. Ervan uitgaande dat het verbruik zo goed mogelijk wordt geschat, acht ik een rentevergoeding of -vordering overbodig.

¹ Kamerstuk 28 190, nrs. 1-3.

² Kamerstuk 25 097, nr. 54.