

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

## 1263

Vragen van de leden **Spekman** en **Samsom** (beiden PvdA) aan de ministers van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie en van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over *energieleveranciers die schuldhulpverleningsinstanties niet inzien wanneer klanten met een betalingsachterstand 's winters worden afgesloten van gas en elektra* (ingezonden 22 december 2011).

Antwoord van minister **Verhagen** (Economische Zaken, Landbouw en Innovatie), mede namens de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (ontvangen 24 januari 2012).

### Vraag 1

Bent u bekend met het bericht dat niet alle energieleveranciers voldoen aan de meldingsafspraken en schuldhulpverleningsinstanties niet op de hoogte brengen wanneer in de wintermaanden een huishouden op het punt staat te worden afgesloten van gas en elektra?<sup>1</sup>

### Antwoord 1

Ja.

### Vraag 2

Is het waar dat niet alle energieleveranciers de meldingsafspraken nakomen zoals die zijn afgesproken op grond van artikel 9 van de ministeriële regeling over afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas? Zo ja, is het u bekend om welke energieleveranciers het gaat?

### Antwoord 2

In de ministeriële regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers elektriciteit en gas is vastgelegd dat een energiebedrijf de kleinverbruiker met betalingsachterstanden bij de herinnering wijst op de mogelijkheden van schuldhulpverlening en aanbiedt, met schriftelijke toestemming van de kleinverbruiker, de contactgegevens en informatie over de hoogte van diens schuld te verstrekken aan een schuldhulpverleningsinstantie. Indien de kleinverbruiker aangeeft geen gebruik te willen maken van schuldhulpverlening, mogen deze gegevens niet doorgegeven worden. Er zijn echter omstandigheden die het wenselijk maken dat indien de kleinverbruiker niet heeft gereageerd op het aanbod om schuldhulpverlening in te schakelen, het energiebedrijf toch persoonsgegevens van de kleinverbruiker door geeft aan een schuldhulpver-

<sup>1</sup> NOS journaal van 17-12-2011.

leningsinstantie ten behoeve van het starten van een schuldhulpverlenings-traject. Dat is aan de orde in de winterperiode, van 1 oktober tot 1 april, omdat elektriciteit en gas zeker in de winterperiode eerste levensbehoeften zijn. Daarom is in artikel 9 van de regeling vastgelegd dat energiebedrijven in de winterperiode gegevens van kleinverbruikers met betalingsachterstanden moeten doorgeven aan schuldhulpverlenende instanties.

Uit de evaluatie van de regeling in 2010 en uit onderzoek van de Energiekamer NMa in 2009/2010 is gebleken dat het proces van de aanvraag van schuldhulpverlening en de samenwerking tussen energiebedrijven en gemeenten in dit proces niet optimaal verliep. Processen rondom het doorgeven en ontvangen van persoonsgegevens waren nog onvoldoende ingeregeld en afgestemd op elkaar en doorlooptijden van schuldaanvragen duurden te lang. Energiebedrijven en schuldhulpverleners (verenigd in Energie-Nederland en de NVVK) hebben gezamenlijk deze handschoen opgepakt en zijn de afgelopen tijd bezig geweest om een landelijk convenant op te stellen dat de samenwerking tussen beide partijen moet verbeteren. Dit moet leiden tot een set uniforme (werk)afspraken omtrent doorlooptijden en communicatie met betrekking tot schuldhulpverleningstrajecten. Een doel van het convenant is om zo snel mogelijk stabilisering van de schulden te realiseren zodat de voorschotten weer betaald gaan worden. Tevens wordt met de aanpak in het convenant beoogd de doorlooptijden zo kort mogelijk te houden, opdat klanten zo min mogelijk worden geconfronteerd met oplopende schulden. Het is de verwachting dat het landelijk convenant in het eerste kwartaal van 2012 gereed is en in werking zal treden.

#### Vraag 3

Deelt u de mening dat het van groot belang is dat er, in geval van betalingsachterstanden voor gas en elektra, in een zo vroeg mogelijk stadium de mogelijkheden van betalingsregelingen en schuldhulpverlening met de klant worden besproken?

#### Antwoord 3

Ja, die mening deel ik. Dat is ook de reden dat de regeling afsluitbeleid elektriciteit en gas een sterke relatie heeft met schuldhulpverlening en de klant al in een vroeg stadium, namelijk bij de schriftelijke herinnering, door het energiebedrijf wordt gewezen op de mogelijkheden van schuldhulpverlening. Tevens is de samenwerking tussen leveranciers en schuldhulpverleners, die wordt vastgelegd in het convenant, erop gericht om bij problematische schulden van afnemers in een zo vroeg mogelijk stadium samen te werken teneinde het aantal afnemers met betalingsproblemen terug te dringen en het verder oplopen van schulden te voorkomen.

#### Vraag 4

Deelt u vervolgens de mening dat het goed is dat wanneer een cliënt niet reageert op het aanbod van betalingsregelingen en schuldhulpverlening, de schuldhulpverleningsinstantie wordt ingelicht om zelf contact te leggen met de cliënt om zo alsnog zo snel mogelijk tot een oplossing te komen zodat mensen 's winters niet in de kou komen te zitten?

#### Antwoord 4

Ja, dat is de reden voor hetgeen in artikel 9 van de ministeriële regeling afsluitbeleid elektriciteit en gas is vastgelegd. Dit doet overigens niets af aan het feit dat het de verantwoordelijkheid van de cliënt zelf is om tijdig aan de aangegane financiële verplichtingen te voldoen om zo te voorkomen dat afsluiting van elektriciteit en gas plaatsvindt.

#### Vraag 5

Op welke manier worden energieleveranciers gehouden aan het naleven van de ministeriële regeling? Zijn er sancties aan verbonden? Welke stappen bent u bereid zelf te zetten om ervoor te zorgen dat alle energieleveranciers zich houden aan de ministeriële regeling?

#### Antwoord 5

De Energiekamer NMa houdt toezicht op de naleving van de Elektriciteits- en Gaswet en daarmee ook op de naleving van de ministeriële regeling afsluitbeleid. In de periode 2009–2010 heeft de Energiekamer NMa een

onderzoek verricht naar de opzet en werking van het afsluitbeleid van energieleveranciers en netbeheerders, waarbij getoetst is aan de voormalige «Regeling Afsluitbeleid voor kleinverbruikers elektriciteit en gas». Onderdeel van het onderzoek betrof de verplichting om afnemers te wijzen op de mogelijkheid van schuldhulpverlening en het voorkomen van afsluiting. Bij dit onderzoek is de correspondentie over afsluiten van alle energiebedrijven opgevraagd en gecontroleerd op alle onderdelen van de ministeriële regeling. Vervolgens heeft de NMa per energiebedrijf een verbeteradvies opgesteld en laten bevestigen dat de gewenste verbeteringen correct, dus conform (toenmalige) ministeriële regeling, zijn doorgevoerd.

Daarnaast vindt signaalgedreven toezicht plaats. Signaalgedreven toezicht houdt in dat de Energiekamer NMa – mede op basis van signalen via ConsuWijzer – monitort of er op de energiemarkt zich een structureel probleem voordoet. Op dit moment zijn er bij ConsuWijzer en bij de Energiekamer NMa geen signalen over afsluitbeleid die aanleiding vormen voor extra toezicht. De Energiekamer NMa beschikt over diverse sanctiemogelijkheden indien dat nodig is.

Mede naar aanleiding van de eerder genoemde evaluatie van de regeling in 2010 en de resultaten van het onderzoek van de Energiekamer NMa naar het afsluitbeleid, is de ministeriële regeling afsluitbeleid aangepast. Deze nieuwe verbeterde regeling is per 1 oktober 2011 in werking getreden. Samen met het op korte termijn te verschijnen convenant over de samenwerking tussen energieleveranciers en schuldhulpverleners, ben ik van mening dat we een robuust bouwwerk hebben dat leveranciers, en schuldhulpverleningsinstaties in staat stelt om op zorgvuldige wijze invulling te geven aan het afsluitbeleid.

#### Vraag 6

Zijn deze afsluitingen te rijmen met de door de sector zélf op vrijwillige basis gemaakte afspraken waarin is afgesproken dat bij (streng) vorst niet wordt afgesloten? Zo ja, wanneer is het dan wel koud genoeg om te stoppen met afsluiten? Zo nee, Deelt u de mening dat deze afspraken moeten worden vastgelegd in de ministeriële regeling?

#### Antwoord 6

Sinds 1 oktober 2009 gelden de vrijwillige afspraken van de sector over afsluiting ten tijde van vorst. De vorstregeling is van toepassing op kleinverbruikers, die op grond van de MR zouden mogen worden afgesloten in de periode 1 oktober–1 april. In de vorstafspraken is geregeld dat een kleinverbruiker niet wordt afgesloten indien sprake is van strenge vorst. Er is sprake van strenge vorst wanneer het KNMI in De Bilt twee dagen achtereen een gemiddelde etmaaltemperatuur onder nul graden Celsius heeft gemeten. Indien dit op de dag van de voorgenomen afsluiting het geval is, wordt er niet afgesloten. Zodra de etmaaltemperatuur weer boven nul graden Celsius komt, en de financiële situatie niet is veranderd, zal alsnog worden afgesloten. Het gaat bij de vorstregeling om uitstel van een geplande afsluiting, niet om het tijdelijk heraansluiten van consumenten die al afgesloten waren. Er is bovendien geen sprake van een algemeen afsluitverbod tijdens de winter. In de ministeriële regeling zijn extra eisen vastgelegd waaraan energiebedrijven zich moeten houden in de winterperiode en is de consument extra beschermd. Er wordt echter ook een inspanning van de kant van de kleinverbruiker verwacht, die een oplossing moet zoeken voor zijn/ haar schulden.

De vorstregeling betreft zelfregulering. Met andere woorden, de bedrijven zien zelf toe op de naleving hiervan. In 2010 is met de evaluatie van het afsluitbeleid ook specifiek gekeken naar de werking van de vorstafspraken. De vorstafspraken blijken zelfstandig goed en eenvoudig te werken. Om die reden ben ik van mening dat ze niet in de ministeriële regeling hoeven te worden opgenomen.