

4

Vragenuur: Vragen Leijten

Vragen van het lid Leijten aan de minister voor Klimaat en Energie over **het bericht "Helpt energieleveranciers slecht bereikbaar, merkt Consumentenbond"**.

De voorzitter:

Dan wil ik mevrouw Leijten uitnodigen om haar mondelinge vraag te stellen aan de minister voor Klimaat en Energie, die ik ook van harte welkom heet. Mevrouw Leijten van de SP heeft een mondelinge vraag over het bericht "Helpt energieleveranciers slecht bereikbaar, merkt de Consumentenbond". Het woord is aan mevrouw Leijten van de SP.



Mevrouw Leijten (SP):

Voorzitter. Energie is een belangrijk onderwerp. Dat is het altijd al geweest, omdat energie een basisvoorziening is voor mensen. We kunnen niet zonder energie, want dan kunnen we niet koken, niet warm douchen, ons huis niet verwarmen en onze telefoon niet opladen. Maar de laatste tijd is het natuurlijk nog belangrijker, omdat er miljarden moeten worden overgemaakt aan de energieleveranciers om ervoor te zorgen dat de prijzen kunnen worden verlaagd. Dat hebben we gedaan om mensen thuis rust en zekerheid te geven. Uit de meldlijn die de SP is gestart, is in ieder geval wel duidelijk geworden dat die rust en zekerheid thuis nog niet bereikt zijn. Mensen staan eindeloos in de wacht bij energiemaatschappijen als ze een vraag hebben over hun rekening. Ze weten niet hoe het werkt, ze zijn onzeker om hun huis te verwarmen en ze zitten thuis in de kou. Dat was niet de bedoeling van het prijsplafond.

Daar komt het onderzoek van de Consumentenbond nu bovenop, dat zegt dat de helft van de energieleveranciers — daar zitten ook grote jongens tussen — zich überhaupt niet houden aan de regel dat er een fatsoenlijk telefoonnummer of e-mailadres bekend moet zijn. Ik zou de minister willen vragen wat hij daaraan gaat doen.



Minister Jetten:

Voorzitter, dank u wel en dank aan mevrouw Leijten voor deze vraag. Het is heel belangrijk dat we vanaf 1 januari het prijsplafond hebben en binnenkort ook een aparte regeling voor blokaansluitingen om mensen te helpen hun energierekening te dempen. Dat prijsplafond is, zoals u weet, in zeer korte tijd tot stand gekomen door intensieve samenwerking tussen het ministerie van EZK, dat van Financiën en de energiebedrijven. We zagen in de eerste week van januari dat heel veel mensen op zoek zijn naar rust, zekerheid en voorspelbaarheid op hun energierekening en klaarzaten om via de app van hun energieleverancier of via een telefoongesprek met de energieleverancier te zien hoe dat prijsplafond werkt en hoe dat van toepassing is op de eigen situatie. Helaas zagen we, zeker in de eerste dagen van januari, dat de bedrijven de enorme toestroom via de verschillende apps maar ook via de telefoonnummers van de klantenservices niet altijd meteen zien hoe het prijsplafond gaat doorwerken in hun voorschotbedrag

en konden daardoor niet goed inschatten wat het voor hun persoonlijke situatie betekent.

Dat is ontzettend vervelend — dat ben ik met mevrouw Leijten eens — want rust en zekerheid is het doel van dit prijsplafond. Wij hebben daarom begin januari meteen contact opgenomen met de energieleveranciers om te begrijpen wat er misgaat bij de servicecapaciteit, de wachttijden in de apps en de telefoonnummers, en wat de energiebedrijven eraan doen om dat zo snel mogelijk op te lossen. Nu we wat later in januari zitten, zien we gelukkig dat veel van die problemen zijn opgelost, dat de apps weer naar behoren werken, dat de wachttijden bij de telefoonnummers weer zijn afgenomen en dat het doorgeven van de meterstanden, waar mensen problemen mee ervoerden — dat was echt even een piek begin dit jaar — weer redelijk goed verloopt.

De hele concrete vraag van mevrouw Leijten, waar we het vaker over hebben gehad, gaat over de ergernis dat je soms heel veel moeite moet doen om op een website van een energieleverancier te zien welke contractvoorwaarden er zijn, welke contractprijzen worden aangeboden of, in dit heel bijzondere geval, welk nummer je moet bellen als je vragen hebt. Wij hebben de energieleveranciers afgelopen week nogmaals op het hart gedrukt dat dit op orde moet zijn. Wij hebben ook de analyse van de Consumentenbond bij hen onder de aandacht gebracht. De komende weken gaat RVO controleren hoe de energieleveranciers de subsidieaanvragen van het prijsplafond toepassen. Dat zal daar ook onderdeel van zijn. Tot slot heb ik gisteren schriftelijke Kamervragen van de PVV-fractie beantwoord waarin ik nog wat nader op deze punten inga.

Mevrouw Leijten (SP):

Deze energiebedrijven krijgen enorm veel subsidie. Het gaat echt over miljarden. Tegelijkertijd houden ze zich niet aan de wet. De wachttijd is dertien minuten. Ik controleerde het net nog bij een van de grote aanbieders. Ga maar eens dertien minuten in de wacht hangen. Het is niet op orde. De helft voldoet niet aan de wet. Ik zou van de minister willen weten of hij bereid is om te zeggen: "Als je niet aan de wet voldoet en je simpelweg geen telefoonnummer en e-mailadres hebt dat beschikbaar en vindbaar is, wat gewoon een wettelijke verplichting is, dan krijg je geen subsidie. Dan krijg je geen voorschot voor het prijsplafond."

Minister Jetten:

Allereerst zijn die miljarden aan subsidies er natuurlijk op gericht dat ze worden doorgegeven aan de klant. Het zijn geen subsidies voor bedrijven, maar subsidies die via bedrijven bij de consument terecht moeten komen. De RVO gaat daar ook op toezien. Nu we de subsidieaanvragen hebben ontvangen, kunnen we dat ook in meer detail via de RVO gaan doen. Ik zal de Kamer regelmatig via voortgangsrapportages updaten over hoe het ervoor staat.

De wachttijd van dertien minuten, die mevrouw Leijten noemt, is nog steeds erg lang. Overigens zien we die wachttijd op meerdere plekken, omdat er bij veel callcenters tekorten zijn. Maar juist bij een belangrijke basisvoorziening, zoals energie, wil je dat mensen snel en duidelijk worden geholpen. Gelukkig is de wachttijd wel fors minder dan in de eerste week van januari, maar hoe sneller, hoe beter. Gelukkig zie ik ook dat veel energieleveranciers in de afge-

lopen dagen via hun nieuwsbrieven, hun informatievoorziening en hun app al veel vaak gestelde vragen hebben kunnen beantwoorden.

Dit is specifiek gekoppeld aan het prijsplafond. Maar los van het prijsplafond staat in de wet dat je goed bereikbaar moet zijn en dat de gegevens voorhanden moeten zijn. Mevrouw Leijten weet dat ik nu ga antwoorden dat de ACM toeziet op de naleving van deze wet. Ik zal de ACM daar ook actief op wijzen, voor zover die dat überhaupt van mij nodig heeft. Maar ik zeg mevrouw Leijten ook toe dat ik de bedrijven in alle reguliere gesprekken die ik deze week met hen heb, actief zal wijzen op deze wettelijke bepaling.

Mevrouw Leijten (SP):

Ik word nu met een kluitje in het riet gestuurd, maar dat doen de energieleveranciers al met de mensen die bellen, de mensen die niet weten of ze hun rekening kunnen betalen en die niet weten wat het prijsplafond betekent. Dat hoort de minister hier niet te doen met een Kamerlid. Ik vroeg de minister of hij voorwaarden wil verbinden aan de subsidieverlening inzake het prijsplafond, zoals goed bereikbaar zijn, het vermelden van een telefoonnummer en een e-mailadres op de website en in de contracten. Het is nogal wat wat hier gebeurt. Wij gaan miljarden aan subsidies overmaken in de hoop dat die worden doorgegeven aan de mensen thuis. De mensen thuis pakken de telefoon op en willen dat weten, maar degenen die die subsidie krijgen zijn onbereikbaar. Ik vraag de minister om dat voorwaardelijk te maken. Kan hij daar antwoord op geven?

Minister Jetten:

Dat lijkt mij echt onverstandig. Nogmaals — daar begon ik net mijn beantwoording mee — die subsidies zijn niet bedoeld voor de bedrijven, maar voor het verlagen van de energierekening van de consumenten. Als we gaan sanctioneren door geen subsidies uit te keren, dan sanctioneren we dus de klanten. Dat lijkt me echt een onverstandige route. Maar dat wil niet zeggen dat bedrijven ermee weg moeten kunnen komen dat ze niet aan de wettelijke bepalingen voldoen. Daar ga ik andere middelen voor inzetten, bijvoorbeeld door de ACM daar actief op te wijzen en door dit punt zelf op te pakken in de gesprekken die ik heb. Dit probleem moet getackeld worden, maar ik zou het niet willen verbinden aan een sanctie in de vorm van het niet uitbetalen van de subsidies voor het prijsplafond. Ik vrees dat de kwetsbare consument daar juist de dupe van kan worden.

Mevrouw Leijten (SP):

Welke andere sanctie kan er dan wat betreft de minister zijn voor het niet naleven van de wet?

Minister Jetten:

Dat bepaalt de ACM. Maar ik kan wel alles op alles zetten om de energiebedrijven buiten de ACM om ook vanuit mijn verantwoordelijkheid op het hart te drukken dat ze dit beter op orde moeten krijgen.

Mevrouw Leijten (SP):

Dat is te weinig. Het is te weinig! Er worden miljarden aan belastinggeld overgemaakt aan energieleveranciers in de hoop dat ze dat doorgeven aan de consumenten. Er zijn geen harde verplichtingen. Ik heb het over het handhaven van de wet. Ze moeten bereikbaar zijn en hun telefoonnummer kenbaar maken. Hoe simpel kan het zijn om dat op je website en in je contracten te zetten? De voorwaarde om dat fatsoenlijk te regelen, kunnen we blijkbaar niet stellen aan het verlenen van de subsidie. Laat het dan een voorwaarde zijn voor de vergunning. Maar dan hoor ik weer: de ACM gaat erover. De ACM staat voor "Autoriteit Consument & Markt", maar we kunnen beter afspreken dat we het de "Autoriteit Markt" gaan noemen, want de ACM doet geen zier voor de consument. Die controleert niet eens, die wil niet eens een meldpunt hebben. Die handhaaft niet eens; daarvoor hebben we de Consumentenbond nodig. Dus wat gaat de minister daar nou aan doen? Anders is hij een doorgeefluik, een pinautomaat voor energieleveranciers. Dat kan toch niet de conclusie zijn van deze vragen? Wat gaat de minister doen om ervoor te zorgen dat energieleveranciers zich aan de wet houden, zeker zolang zij miljarden subsidies krijgen voor het prijsplafond?

Minister Jetten:

Nogmaals, die miljardensubsidies voor het prijsplafond zijn bedoeld om bij de consumenten terecht te laten komen. Daar zal RVO als verstrekker van die subsidie op toezien. RVO zal dit ook zélf handhaven, als bedrijven zich daarbij niet aan de voorwaarden van het prijsplafond houden. Daarop zal ik ook in de voortgangsrapportages nader ingaan. Ik stel voor om in die eerste voortgangsrapportage over het prijsplafond specifiek in te gaan op het punt dat mevrouw Leijten maakt, namelijk de los van het prijsplafond bestaande wettelijke verplichting voor energieleveranciers om helder te communiceren over met welk telefoonnummer je moet bellen als je als klant gewoon vragen aan de energieleverancier hebt. Dat ben ik helemaal met mevrouw Leijten eens: het simpelste wat je als energieleverancier zou moeten kunnen doen is op je website dat telefoonnummer kenbaar maken. Ik zal dus in die eerste voortgangsrapportage aangeven wat mijn gesprekken met de leveranciers daarover hebben opgeleverd en wat mijn gesprekken met toezichthouder ACM daarover hebben opgeleverd.

Mevrouw Leijten (SP):

Vandaag bleek dat een op de zes mensen, nee, zes op de tien mensen — dat is meer dan de helft — vinden dat de energiemarkt geen markt moet zijn. Dit is precies een bewijs daarvan. Wij als belastingbetalers mogen wel betalen, maar als er wetten zijn waaraan men gehouden moet worden, dan is er niks om dat te regelen. Het feit dat je kan bellen en kan vragen hoe het met je rekening zit, kan er juist toe leiden dat we zien dat een energieleverancier zich niet aan de subsidievoorwaarden houdt. Op het moment dat je dat niet goed als voorwaarde regelt, sta je gewoon met lege handen, terwijl je wel de pinautomaat van de energieleveranciers bent. De minister zou moeten willen dat hij daarop ingreep.

De voorzitter:

Dank u wel, mevrouw Leijten. Er is een aantal vervolgvragen. Allereerst de heer Bisschop, SGP.

De heer **Bisschop** (SGP):

Mevrouw Leijten heeft natuurlijk een punt als ze de vinger bij de maatschappelijke taak en verantwoordelijkheid van de energiebedrijven legt. Ze heeft ook een punt als het gaat om het maken van afspraken met de energiebedrijven. Ik waardeer het dat de minister daar in de eerste voortgangsrapportage verder op in wil gaan. Toch zou ik haar betoog willen ondersteunen, en dus aan de minister willen vragen of hij bereid is om ons schriftelijk een overzicht te doen toekomen van de keiharde afspraken die hij maakt met de energiebedrijven, van hoe ze de dingen geregeld hebben om die miljarden op de goede plek te krijgen, én van de afspraken met ACM. Is de minister daartoe bereid?

Minister **Jetten**:

Ja, dat kunnen we ook in die eerste voortgangsrapportage doen. Die komt ook nog dit eerste kwartaal. Dan gaat het wat mij betreft zowel over de wijze waarop die energieleveranciers hebben ingeregeld dat de subsidie voor het prijsplafond ook daadwerkelijk wordt verrekend in de voorschotbedragen en alle andere zaken. Maar we kunnen ook inzichtelijk maken wat de energieleveranciers aan extra inspanning hebben geleverd, want dat hebben ze ook gedaan, om die klantenservice beter op orde te krijgen. Ik kan daarbij ook een overzicht schetsen van de middelen en bevoegdheden die de ACM heeft om daar goed op toe te zien en dat te handhaven.

De heer **Bisschop** (SGP):

Prima om daar in de eerste voortgangsrapportage op terug te willen komen, maar ik zou dat eerder willen hebben. Eigenlijk moeten die afspraken nu vastliggen, lijkt mij, voordat je aan de uitvoering van zo'n project begint. Ik zou dat overzicht vooraf willen hebben. Ik zou het dus op prijs stellen om tussen nu en twee weken, dus in de loop van deze maand, die afspraken te ontvangen. Dan leggen we dat straks naast de rapportage in het eerste kwartaal.

Minister **Jetten**:

Een groot deel van die afspraken zit wel in de regeling die ook in december hier in de Kamer is goedgekeurd. Ik ben nog even aan het zoeken wat er nu dan aanvullend boven tafel kan komen op wat we niet al in december hebben gepubliceerd. Ik ga even kijken wat het gat is tussen wat we in december hebben gecommuniceerd en wat we sowieso in die voortgangsrapportage voor de Kamer in beeld gaan brengen. Als ik denk dat we dan echt iets missen in de tussentijd, zal ik kijken of dat eerder kan. Maar ik denk zelf dat het in die regeling van december vrij duidelijk wordt. Dus misschien kan ik de heer Bisschop daarnaar doorverwijzen.

De **voorzitter**:

Het is wel fijn als de minister binnen twee weken in ieder geval concreet antwoord geeft op de vraag van de heer Bisschop. Als het al gecommuniceerd is, is dat ook helder. Is dat aanvullend, dan is het verzoek van de heer Bisschop om dat binnen twee weken te doen.

De heer **Boucke** (D66):

Ik begrijp de minister heel goed als hij zegt dat hij de steun voor het prijsplafond niet als voorwaarde wil gebruiken, omdat we juist de mensen die we willen helpen daarmee hebben. Maar ik zie tegelijkertijd dat onbereikbaarheid van energiebedrijven gewoon onacceptabel is. Het punt dat mevrouw Leijten daarover maakt, snap ik ook. Ik zie ook dat de minister en de ACM te weinig instrumenten hebben om dit probleem snel op te lossen. Mijn vraag aan de minister is wat hij gaat doen om ervoor te zorgen dat er wél meer instrumenten komen, zodat de consument sneller de energiebedrijven bereikt.

Minister **Jetten**:

Ik zou 'm toch even willen afpellen, want de problematiek die we in de eerste dagen van januari zagen, doet zich niet meer in die omvang voor omdat de energieleveranciers hun apps inmiddels op orde hebben, omdat ze extra mensen bij de klantenservice hebben ingezet et cetera. De problemen die we de eerste week van januari zagen, zijn niet meer zo fors. Het tweede punt is: zijn er überhaupt energieleveranciers die hun telefoonnummers en andere zaken niet goed kenbaar hebben gemaakt? Daar heb ik net op geantwoord in de richting van mevrouw Leijten. Breder loopt er, op basis van de motie-Segers/Marijnissen, een analyse om te kijken hoe we überhaupt de marktordening van de Nederlandse energiemarkt anno 2023 beter aanpassen. Daarbij zal ik uitgebreid ingaan op de rol die ik zelf als minister voor Energie daarin heb, de rol die de ACM daarin speelt, maar ook de vraag die mevrouw Leijten net opwierp, namelijk of je naast marktpartijen andere partijen nodig hebt die op de Nederlandse energiemarkt actief zijn. Dat komt in de loop van de eerste helft van dit jaar in de beantwoording van de motie-Segers/Marijnissen.

De **voorzitter**:

Daarin wordt ook antwoord gegeven op de vraag of er nog aanvullende instrumenten nodig zijn?

Minister **Jetten**:

Nou, dat is het hele doel van het onderzoek: moet de marktordening worden aangepast om al deze maatschappelijke waarden goed te kunnen dienen?

De heer **Grinwis** (ChristenUnie):

Het is geen sinecure voor energiebedrijven, die 50, 60 energieleveranciers die we hebben, om naast commerciële partij een soort socialezekerheidsorgaan te zijn. Maar dat wordt wel van ze verwacht dit jaar en daaraan hebben ze zich ook gecommitteerd. Het frappeert me dan dat er nog best wel heel veel misgaat, ook door besluiten van energiebedrijven om bijvoorbeeld in één keer, voordat het kalenderjaar begon, aan te kondigen dat de gebruikte stroom lopende een contract tot eind 2022 eventjes separaat werd gesaldeerd. Dus moesten mensen in één keer veel gaan aftikken in 2023. Nu weet ik dat deze casus is opgelost, onder andere door ingrijpen van de minister en zijn ministerie, maar mij hebben nog meer klachten bereikt, bijvoorbeeld over te hoge voorschotbedragen die niet gerelateerd zijn aan verbruik en aan het prijsplafond. Kunnen de minister en ook de ACM hier echt bovenop zitten, zodat dit soort dingen die of per ongeluk misgaan maar soms mis-

schien zelfs bewust misgaan, voorkomen worden of in ieder geval zo snel mogelijk worden opgelost? Kan op dit soort issues worden ingegaan in de voortgangsrapportage die de minister gaat sturen?

Minister Jetten:

Dat laatste zal ik sowieso doen, dus dat zeg ik toe. Ik denk dat de energieleveranciers niet hadden voorzien — dat blijkt ook de contacten die we de afgelopen week met hen hebben gehad — dat zo veel mensen nog hun meterstand wilden doorgeven in de eerste week van januari. Dat was dus ofwel via de app ofwel telefonisch. Dat blijkt toch veel capaciteit te kosten in de systemen. Omdat zo veel klanten gelijktijdig de meterstand gingen doorgeven, leidde dat tot veel meer wachttijden en werkdruk die niet waren voorzien. Ze stonden helemaal klaar om de vragen over het prijsplafond te beantwoorden, maar dit kwam erbij. Dus dat was een inschattingfout die we met elkaar hebben gemaakt. Ik herken ook wel het signaal van de heer Grinwis dat het heel erg verschilt per energieleverancier in hoeverre de voorschotbedragen al proactief waren aangepast of zijn aangepast op het prijsplafond. We zien deze week weer een grote energieleverancier die dat inmiddels heeft gedaan, dus die én het prijsplafond in de voorschotten verwerkt, maar ook aankondigt hoe dankzij de lagere inkooprijzen in de komende maanden de contractprijs voor de consument nog verder zal dalen. Die enorme inhaalslag wordt nu volop gemaakt. De eerste voortgangsrapportage is denk ik een heel goed moment om te schetsen waar we staan, maar ook wat wij vanuit het ministerie, vanuit RVO en vanuit de ACM hebben gedaan om bij te sturen waar dat nodig was.

De heer Erkens (VVD):

Ik sluit me sowieso aan bij de zorgen van collega's. Volgens mij moet dit gewoon goed geregeld gaan worden. De minister had het net over de meterstanden aan het einde van het jaar, die doorgegeven moesten worden. Niet elke energieleverancier doet dat normaal gesproken aan het einde van het kalenderjaar, maar dat was wel een van de wensen van de Kamer in de debatten in december over het prijsplafond. Kan de minister er een toelichting op geven hoe dat gelopen is? Is dat overal gebeurd? Kan hij daar in de voortgangsrapportage een stuk dieper op ingaan?

Minister Jetten:

Ja, ik zal dat ook bij de voortgangsrapportage doen. Dan kunnen we daar nog wat extra informatie over opvragen bij de energieleveranciers. Mijn eigen beeld tot nu toe is dat heel veel consumenten al klaar zaten op 1 januari. Ze dachten: "Vandaag gaat het prijsplafond in. Ik ga er even goed voor zitten om te begrijpen wat het voor mij betekent en wat ik daaraan kan doen." Dat leidde tot een grote hausse aan mensen die de meterstanden handmatig wilden doorgeven, of via de app of telefoon, waar dat normaal gesproken inderdaad wat meer verspreid over een periode gebeurt. De ene energieleverancier had mensen gevraagd om dat bijvoorbeeld alvast te doen in december, of in de loop van januari. Ook daar zaten grote verschillen in. We kunnen in de voortgangsrapportage denk ik aangeven hoeveel mensen dat inmiddels gedaan hebben en wat dat betekent voor de schatting. Wat als je nog niet handmatig je meterstand hebt doorgegeven? Hoe past de energieleve-

rancier het prijsplafond dan op een goede manier toe? Dat kunnen we inzichtelijk maken.

Mevrouw Kathmann (PvdA):

De SP heeft hier hele terechte punten neergelegd. Wat nu een beetje ondersneeuwt, is het eerste punt dat mevrouw Leijten maakte. Dat is dat er sowieso buiten de wet gehandeld wordt als je gewoon niet bereikbaar bent. Er waren een aantal energiemaatschappijen die niet eens een nummer of e-mailadres hadden. Het ging niet alleen om de grote hausse, of om het gegeven dat mensen klaar zaten op 1 januari. Het gaat erom dat er ongelofelijk veel om te doen is qua onrust en dat mensen toe zijn aan rust. Zelfs als ze dat belletje kunnen doen, hebben ze niet de rust, maar wel de duidelijkheid waar ze recht op hebben. Wat ik wel van deze minister wil horen, is: kan er een iets strakkere deadline komen? Dan bedoel ik niet ergens dit komende halfjaar. Wanneer vindt de minister dat iedereen in ieder geval aan die wettelijke plicht moet voldoen? Wat gaat er gebeuren als die deadline niet wordt gehaald? Openen we dan bijvoorbeeld een 0800-nummer op kosten van al die energieleveranciers, zodat iedereen altijd bereikbaar is? Daar heeft elke Nederlander gewoon recht op.

Minister Jetten:

Ik denk dat het nog simpeler is. Die bedrijven moeten zich aan de wet houden. Als ze dat niet doen, dan moet de ACM daarop handhaven. Daarom zei ik net in mijn antwoord aan mevrouw Leijten dat ik dat nu naar aanleiding van dit vraagstuk zelf actief bij de ACM onder de aandacht zal brengen. Ik wil dit eigenlijk namelijk niet oplossen voor de energieleveranciers. Dat is hun verantwoordelijkheid. Zij moeten zich aan de wet houden. Doen ze dat niet, dan moeten daar sancties aan verbonden zijn door de toezichthouder, die daar ook per wet voor is aangewezen.

Mevrouw Leijten (SP):

Deze wettelijke voorwaarde is er al sinds mei. We weten dat de ACM niet bereikbaar is voor consumentenklachten. Hoe gaat de minister dat dan oplossen? Toen wij het voorstel deden om een meldpunt te maken voor dingen die misgaan, wilde hij dat niet. We hebben zelfs nog gezegd: doe dat dan bij de Consumentenbond. Dat wilde de minister ook niet. Hij verwijst nu naar de ACM, maar de ACM vindt niet dat ze die taak heeft.

Minister Jetten:

Dat is niet mijn beeld. De ACM vindt wel dat ze die taak heeft. Je kunt van mening verschillen over de vraag of ze die voldoende invult. Maar de Autoriteit Consument & Markt is wel degelijk de plek waar het consumentenbelang moet worden beschermd. We hebben naar aanleiding van het debat over het prijsplafond met elkaar afgesproken in deze Kamer dat er een aparte geschillencommissie komt voor issues ten aanzien van het toepassen van het prijsplafond. Daar kunnen klanten dan naartoe als ze vinden dat hun energieleverancier het prijsplafond niet goed voor hen toepast. Dat zijn twee routes om ervoor te zorgen dat de consumentenbescherming beter wordt geborgd.

Mevrouw Leijten (SP):

Ja, goed, maar als ze de telefoon niet opnemen en je niet weet hoe het prijsplafond wordt gehandhaafd in jouw individuele situatie, kun je dus ook niet naar de geschillencommissie. Het wordt dus echt heel erg loos op het moment dat iemand niet bereikbaar is. Ik wil de minister het volgende vragen. Als hij dit geen reden vindt om te zeggen "we schorten de subsidie, de miljarden die ze krijgen, met het prijsplafond op", wat zou dan een reden zijn om te zeggen: nu loopt het voor mij echt de spuigaten uit en trek ik de subsidie in? Wat is dan wel een reden om te zeggen: hier accepteer ik het gedrag van energieleveranciers niet meer? Want nu lijkt het wel of ze alles kunnen maken en ze hun kosten gewoon kunnen declareren bij de Staat.

Minister Jetten:

Nog heel even kort op het vorige punt. Via ConsuWijzer van de ACM, kunnen klanten bij de ACM terecht voor klachten over onbereikbaarheid en met vragen over hun facturen. De ACM is wat dat betreft zeker ook bereikbaar voor klanten die klachten hebben over hun energieleverancier. Ik wil iedereen ertoe oproepen om je te melden bij ConsuWijzer van de ACM als je hiertegen aanloopt.

De vraag was ook wanneer de miljarden of miljoenen — dat verschilt nogal per energieleverancier — aan subsidies voor het prijsplafond worden teruggevorderd. Daarover hebben we in de regeling strakke afspraken gemaakt. Die gaan vooral over het feit dat dat geld terecht moet komen bij de consument.

De voorzitter:

Dank u wel. Hiermee zijn we aan het einde gekomen van het mondelinge vragenuur. Ik dank de minister voor Klimaat en Energie voor zijn aanwezigheid hier. We gaan vandaag niet stemmen. We hebben nog wel een regeling van werkzaamheden. Ik schors de vergadering tot 14.45 uur. Dan start de regeling.

De vergadering wordt van 14.43 uur tot 14.54 uur geschorst.

Voorzitter: Kamminga