



Regeling van de Minister voor Klimaat en Energie van 27 maart 2023, nr. WJZ/ 26326929, tot wijziging van de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas en de Warmteregeling in verband met het structureel maken van de tijdelijke wijziging voor de winterperiode '22/23 en verbetering van de gegevensuitwisseling tussen leveranciers en instanties ten behoeve van schuldhulpverlening

De Minister voor Klimaat en Energie,

Gelet op artikel 95b, achtste en elfde lid, van de Elektriciteitswet 1998, artikel 44, achtste lid, van de Gaswet en artikel 4, derde lid, van de Warmtewet;

Besluit:

ARTIKEL I

De Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas wordt als volgt gewijzigd:

A

Het opschrift van paragraaf 1 komt te luiden:

§ 1. Algemeen

B

Na artikel 1 wordt een artikel ingevoegd, luidende:

Artikel 1a

Een netbeheerder of vergunninghouder beëindigt het transport van elektriciteit of gas naar respectievelijk de levering van elektriciteit of gas aan een kleinverbruiker niet, tenzij:

- a. de kleinverbruiker hierom verzoekt;
- b. er sprake is van fraude of misbruik door de kleinverbruiker;
- c. de onveiligheid van de installatie beëindiging van het transport noodzakelijk maakt;
- d. op de aansluiting van de kleinverbruiker bij de netbeheerder geen vergunninghouder bekend is;
- e. door de vergunninghouder op grond van de artikelen 2, 4b of 5 de levering van elektriciteit of gas wegens wanbetaling kan worden beëindigd.

C

Artikel 2 komt te luiden:

Artikel 2

1. Een vergunninghouder beëindigt de levering van elektriciteit of gas aan een kleinverbruiker niet wegens wanbetaling, tenzij aan de procedurele vereisten van de artikelen 3, 4Aa en 4a wordt voldaan.
2. Voor de toepassing van deze paragraaf wordt onder vordering tevens begrepen: de vordering van de netbeheerder inzake de kosten voor het transport van elektriciteit of gas.

D

Artikel 3 wordt als volgt gewijzigd:

1. Het eerste lid komt te luiden:



1. Indien een kleinverbruiker niet binnen de gestelde termijn een vordering tot betaling van een vergunninghouder voldoet, verstrekt de desbetreffende vergunninghouder de kleinverbruiker ten minste driemaal een schriftelijke herinnering met een nakomingstermijn van ten minste veertien dagen.

2. Het tweede lid wordt als volgt gewijzigd:

a. Onder verlettering van de onderdelen a tot en met c tot en met b tot en met d een onderdeel ingevoegd, luidende:

- a. wijst de kleinverbruiker bij die herinnering op de mogelijkheid om een betalingsregeling te treffen en daarover in contact te treden;

b. In onderdeel d (nieuw) wordt 'artikelen 5 of 8' vervangen door 'artikelen 2, 4b of 5'.

E

Artikel 4 komt te luiden:

Artikel 4

De vergunninghouder spant zich tot het uiterste in om, zo nodig herhaaldelijk en via diverse communicatiekanalen, in persoonlijk contact te treden met de kleinverbruiker teneinde deze te wijzen op mogelijkheden om betalingsachterstanden te voorkomen en te beëindigen.

F

Na artikel 4 wordt een artikel ingevoegd, luidende:

Artikel 4Aa

1. Onverminderd artikel 4, biedt de vergunninghouder de kleinverbruiker een redelijke en passende betalingsregeling aan. De betalingsregeling omvat in ieder geval afspraken over de betaling en de afwikkeling van de openstaande vorderingen.
2. De vergunninghouder beëindigt de levering van elektriciteit of gas aan een kleinverbruiker niet wegens wanbetaling indien een betalingsregeling wordt overeengekomen en nagekomen.

G

Artikel 4a komt te luiden:

Artikel 4a

1. In geval van wanbetaling door een kleinverbruiker die een natuurlijk persoon is, verstrekt de vergunninghouder aan een instantie ten behoeve van schuldhulpverlening de informatie bedoeld in het tweede lid, indien de kleinverbruiker heeft ingestemd met, of niet heeft gereageerd op, het in artikel 3, tweede lid, onderdeel c, bedoelde aanbod tot gegevensverstrekking aan een instantie ten behoeve van schuldhulpverlening, indien:
 - a. er ten minste twee termijnbedragen niet zijn voldaan, de vergunninghouder ten minste twee schriftelijke herinneringen aan de kleinverbruiker heeft verstuurd en er geen betalingsregeling als bedoeld in artikel 4Aa, eerste lid, is overeengekomen;
 - b. de betalingsachterstand aanmerkelijk hoger is geworden;
 - c. de vergunninghouder voornemens is om de levering te beëindigen, tenminste twintig werkdagen voorafgaand aan het indienen van de eindeleveringsmelding bij de regionale netbeheerder en niet eerder dan nadat de nakomingstermijn van de derde herinnering is verstreken.
2. De vergunninghouder verstrekt aan de instantie, bedoeld in het eerste lid:
 - a. de contactgegevens van de kleinverbruiker, diens klantnummer en informatie over de hoogte van diens schuld;
 - b. informatie over de ontwikkeling van de betalingsachterstand;
 - c. voor zover van toepassing het voornemen om de levering te beëindigen.



H

Na artikel 4a worden drie artikelen ingevoegd, luidende:

Artikel 4b

1. Een vergunninghouder kan de levering van elektriciteit of gas aan een kleinverbruiker die een natuurlijk persoon is niet beëindigen wegens wanbetaling indien:
 - a. de kleinverbruiker binnen een redelijke termijn, in ieder geval vier weken, na een herinnering als bedoeld in artikel 3, eerste lid, een bewijs overlegt dat hij heeft verzocht om schuldhulpverlening, totdat op dat verzoek negatief is beslist;
 - b. de vordering binnen een redelijke termijn, in ieder geval vier weken, na een herinnering als bedoeld in artikel 3, eerste lid, betrokken wordt bij een lopend traject van schuldhulpverlening aan de kleinverbruiker; of
 - c. na de verstrekking van gegevens aan een instantie ten behoeve van de schuldhulpverlening, bedoeld in artikel 4a, eerste lid, onderdelen a en b, nog geen vier weken zijn verstreken.
2. Een vergunninghouder kan de levering van elektriciteit of gas aan een kleinverbruiker die een natuurlijk persoon is niet beëindigen wegens wanbetaling, tenzij de schuldhulpverlening aan de kleinverbruiker eindigt of indien de kleinverbruiker de verplichtingen ten aanzien van de schuldhulpverlening niet nakomt.

Artikel 4c

1. Een vergunninghouder draagt er zorg voor dat de levering van elektriciteit of gas aan een kleinverbruiker die wegens wanbetaling is beëindigd, wordt hervat indien de kleinverbruiker een bewijs overlegt:
 - a. dat hij heeft verzocht om schuldhulpverlening, totdat op dat verzoek negatief is beslist of totdat de schuldhulpverlening eindigt;
 - b. dat de vordering wordt betrokken bij een lopend traject van schuldhulpverlening aan de kleinverbruiker.
2. Een netbeheerder draagt er zorg voor dat het transport van elektriciteit of gas naar een kleinverbruikers dat is beëindigd, wordt hervat indien een vergunninghouder op de aansluiting bekend is.

Artikel 4d

1. Indien de netbeheerder het transport van elektriciteit of gas aan de kleinverbruiker beëindigt, of hervat overeenkomstig artikel 4c, tweede lid, spant de netbeheerder zich in om in persoonlijk contact te treden met de kleinverbruiker teneinde deze voor het voldoen van vorderingen met een eenmalig karakter als bedoeld in artikel 95cb, eerste lid, van de Elektriciteitswet 1998 of artikel 44b, eerste lid, van de Gaswet een redelijke en passende betalingsregeling aan te bieden.
2. De betalingsregeling omvat in ieder geval afspraken over de betaling en de afwikkeling van de openstaande vorderingen.

I

Artikel 5 komt te luiden:

Artikel 5

Onverminderd de artikelen 1a en 2, beëindigt een netbeheerder of vergunninghouder het transport van elektriciteit of gas naar respectievelijk de levering van elektriciteit of gas aan een kwetsbare consument niet wegens wanbetaling indien de kwetsbare consument binnen een redelijke termijn een verklaring van een arts, die geen behandelend arts van de betrokkene is, kan overleggen om de zeer ernstige gezondheidsrisico's aan te tonen.

J

Paragraaf 4 vervalt.



ARTIKEL II

De Warmteregeling wordt als volgt gewijzigd:

A

Na artikel 4a wordt een artikel ingevoegd, luidende:

Artikel 4b

Een leverancier beëindigt de levering van warmte aan een verbruiker niet, tenzij:

- a. de verbruiker hierom verzoekt;
- b. er sprake is van fraude of misbruik door de verbruiker;
- c. de onveiligheid van de installatie beëindiging van de levering noodzakelijk maakt;
- d. de overeenkomst voor de levering van warmte van de verbruiker met de leverancier afloopt;
- e. op grond van de artikelen 5, eerste lid, 5b of 6 de levering van warmte wegens wanbetaling kan worden beëindigd.

B

Artikel 5 wordt als volgt gewijzigd:

1. In het eerste lid wordt 'voordat de procedure, opgenomen in het tweede tot en met vierde lid, is gevolgd' vervangen door ', tenzij aan de procedurele vereisten van de volgende leden en artikel 5a wordt voldaan'.
2. In het tweede lid wordt 'doet' vervangen door 'verstrekt' en 'ten minste eenmaal een schriftelijke herinnering daaromtrent toekomen' vervangen door 'ten minste driemaal een schriftelijke herinnering met een nakomingstermijn van ten minste veertien dagen'.
3. In het derde lid wordt als volgt gewijzigd:
 - a. onder verlettering van de onderdelen a tot en met c tot en met b tot en met d een onderdeel ingevoegd, luidende:
 - a. wijst de verbruiker bij die herinnering op de mogelijkheid om een betalingsregeling te treffen en daarover in contact te treden;
 - b. In onderdeel d (nieuw) wordt 'artikelen 6 of 7' vervangen door 'artikelen 5, eerste lid, 5b of 6.
4. Het vierde lid komt te luiden:
 4. De leverancier spant zich tot het uiterste in om, zo nodig herhaaldelijk en via diverse communicatiekanalen, in persoonlijk contact te treden met de verbruiker.
5. Het vijfde lid vervalt.
6. Er worden twee leden toegevoegd:
 5. Onverminderd het vierde lid, biedt de leverancier de verbruiker een redelijke en passende betalingsregeling aan. De betalingsregeling omvat in ieder geval afspraken over de betaling en de afwikkeling van de openstaande vorderingen.
 6. Een leverancier beëindigt de levering van warmte naar een verbruiker niet wegens wanbetaling indien binnen een redelijke termijn een betalingsregeling wordt overeengekomen en nagekomen.

C

Na artikel 5 worden twee artikelen toegevoegd:

Artikel 5a

1. In geval van wanbetaling door een verbruiker die een natuurlijk persoon is, verstrekt de leverancier aan een instantie ten behoeve van schuldhulpverlening de informatie bedoeld in het tweede lid, indien de verbruiker heeft ingestemd met, of niet heeft gereageerd op, het in



artikel 5, derde lid, onderdeel c, bedoelde aanbod tot gegevensverstrekking aan een instantie ten behoeve van schuldhulpverlening;

- a. er ten minste twee termijnbedragen niet zijn voldaan, de leverancier ten minste twee schriftelijke herinneringen aan de gebruiker heeft verstuurd en er geen betalingsregeling als bedoeld in artikel 5, vijfde lid, is overeengekomen;
 - b. de betalingsachterstand aanmerkelijk hoger is geworden;
 - c. de leverancier voornemens is om de levering te beëindigen, tenminste twintig werkdagen voorafgaand aan de beëindiging en niet eerder dan nadat de nakomingstermijn van de derde herinnering is verstreken.
2. De leverancier verstrekt aan een instantie, bedoeld in het eerste lid, de volgende informatie:
- a. de contactgegevens van de gebruiker, diens klantnummer en informatie over de hoogte van diens schuld;
 - b. informatie over de ontwikkeling van de betalingsachterstand;
 - c. voor zover van toepassing het voornemen van de leverancier om de levering te beëindigen.

Artikel 5b

1. Een leverancier kan de levering van warmte aan een gebruiker niet beëindigen wegens wanbetaling indien:
 - a. de gebruiker binnen een redelijke termijn, in ieder geval vier weken, na een herinnering als bedoeld in artikel 5, tweede lid, een bewijs overlegt dat hij heeft verzocht om schuldhulpverlening, totdat op dat verzoek negatief is beslist;
 - b. de vordering van de leverancier binnen een redelijke termijn, in ieder geval vier weken, na een herinnering als bedoeld in artikel 5, tweede lid, betrokken wordt bij een lopend traject van schuldhulpverlening aan de gebruiker; of
 - c. na de verstrekking van gegevens aan een instantie ten behoeve van de schuldhulpverlening, bedoeld in artikel 5a, eerste lid, onderdelen a en b, nog geen vier weken zijn verstreken.
2. Een leverancier kan de levering van warmte aan een gebruiker niet beëindigen wegens wanbetaling, tenzij de schuldhulpverlening aan de gebruiker eindigt of indien de gebruiker de verplichtingen ten aanzien van de schuldhulpverlening niet nakomt.

D

Artikel 6, eerste lid, komt te luiden:

1. Onverminderd de artikelen 4b en 5, beëindigt een leverancier de levering van warmte aan een kwetsbare consument niet wegens wanbetaling indien de kwetsbare consument niet binnen een redelijke termijn een verklaring van een arts, die geen behandelend arts van de betrokkene is, kan overleggen om de zeer ernstige gezondheidsrisico's aan te tonen.

E

Artikel 7 komt te luiden:

Artikel 7

Een leverancier draagt er zorg voor dat de levering van warmte aan een gebruiker die wegens wanbetaling is beëindigd, wordt hervat indien de gebruiker een bewijs overlegt:

- a. dat hij heeft verzocht om schuldhulpverlening, totdat op dat verzoek negatief is beslist of totdat de schuldhulpverlening eindigt;
- b. dat de vordering van de leverancier wordt betrokken bij een lopend traject van schuldhulpverlening aan de gebruiker.

F

Artikel 7Aa vervalt.

ARTIKEL III

Deze regeling treedt in werking met ingang 1 april 2023.



Deze regeling zal met de toelichting in de Staatscourant worden geplaatst.

's-Gravenhage, 27 maart 2023

*De Minister voor Klimaat en Energie,
R.A.A. Jetten*



TOELICHTING

I. ALGEMEEN

1. Aanleiding

Door de uitzonderlijk gestegen energieprijzen en de hoge inflatie als gevolg van de oorlog in Oekraïne, hebben veel huishoudens betalingsproblemen met hun energierekening. Op 26 oktober 2022 is een wijziging van de Regeling afsluitbeleid kleinverbruikers elektriciteit en gas en de Warmteregeling (hierna: de regeling) in werking getreden waarbij gedurende de winterperiode het beschermingsregime voor het afsluiten van (klein)verbruikers¹ van elektriciteit, gas en warmte is aangescherpt. Deze aanscherping geldt tot 1 april 2023. Hiermee is invulling gegeven aan de motie Hermans (VVD) Marijnissen (SP) d.d. 22 september 2022 en het verzoek van de Kamer om 'deze winter enkel afsluiting toe te staan bij aantoonbaar misbruik, fraude of veiligheidsrisico's'.

De aanhoudende hoge prijzen en opgelopen betalingsachterstanden leiden tot zorgen vanuit o.a. energieleveranciers, gemeenten en netbeheerders dat wanneer na 1 april de aanvullende bescherming vervalt, dit tot veel afsluitingen zou kunnen leiden. Er is behoefte om tijdig helderheid te bieden over welke regels er na 1 april 2023 gelden. Bovendien is er door de aanhoudend hoge energieprijzen reden om gedurende het hele jaar te kijken naar de mogelijke gevolgen van afsluiten en de positie van de (klein)verbruiker structureel te versterken. Over de voorgenomen wijziging is de Kamer geïnformeerd op 8 maart 2023.² Daarnaast kunnen ook in de zomer (zogenoeten hittestress) de gevolgen van het afsluiten van energie ook groot zijn voor afnemers die kwetsbaar zijn, bijvoorbeeld in verband met ernstige gezondheidsrisico's.

De onderhavige wijziging van de regeling (hierna: de wijzigingsregeling) is drieledig. Ten eerste, worden de bepalingen uit het nu geldende tijdelijke winterregime die effectief zijn gebleken om afsluiten te voorkomen, ook na 1 april 2023 opgenomen in de regeling om de positie van de (klein)verbruiker structureel te versterken. De voorwaarde die in het tijdelijke winterregime geldt dat het in contact treden reden is om niet af te sluiten bij wanbetaling vervalt hiermee, omdat dit het risico op een oplopende schuldenlast zonder oplossing voor de onderliggende betalingsproblemen met zich mee brengt. Ten tweede worden enkele structurele aanpassingen van de regeling gedaan voor verduidelijking van de grondslag voor het tijdig kunnen uitwisselen van signalen tussen energieleveranciers en instanties ten behoeve van schuldhulpverlening, om het proces van schuldhulpverlening te verbeteren (zie par. 2.3). Hiermee wordt ingezet op een verbeterde ondersteuning van (klein)verbruikers met betalingsproblemen, met als doel om deze betalingsproblemen tijdig op te lossen en afsluiting van energie te voorkomen. Ten derde worden de rol en verplichtingen van de netbeheerder verhelderd (zie par. 2.4).

2. Inhoud

2.1. Nieuw regime vanaf 1 april 2023

In de gewijzigde regeling wordt uit het tijdelijke winterregime een belangrijke verantwoordelijkheid voor de vergunninghouder of warmteleverancier (hierna: de leverancier) behouden om zich in te spannen om de betalingsproblemen van de (klein)verbruiker op te lossen. Deze verantwoordelijkheid wordt ingevuld door middel van de procedurevoorschriften die hieraan in de regeling gesteld worden (zie par. 2.2).³

Met de voorgestelde wijziging is de (klein)verbruiker gedurende het gehele jaar en niet alleen tijdens de wintermaanden in geval van wanbetaling beschermd tegen afsluiten door ofwel het overeenkomen

¹ De Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet bevatten grondslagen voor het stellen van regels betreffende het beëindigen van de levering van elektriciteit of gas aan en het afsluiten van kleinverbruikers. Dat zijn afnemers met een aansluiting met een maximale doorlaatwaarde van ten hoogste 3*80 A (elektriciteit) of een maximale capaciteit van ten hoogste 40 m³(n) per uur (gas). De Warmtewet bevat een vergelijkbare grondslag voor het stellen van regels betreffende het beëindigen van de levering van warmte aan verbruikers in de zin van die wet. Een verbruiker is een persoon die warmte afneemt van een warmtenet of een inpandig leidingstelsel met een individuele aansluiting van maximaal 100 kW. Dit kunnen zowel particuliere als kleine zakelijke verbruikers zijn. Een verbruiker is ook een (groot)verbruiker die warmte door levert aan een persoon met een individuele aansluiting van maximaal 100 kW. De laatste categorie zijn verhuurders en VvE's die met een centrale aansluiting aangesloten zijn op een warmtenet en de warmte doorleveren aan de huurders of VvE-leden in het gebouw. Daarvoor brengt de verhuurder of VvE de kosten in rekening bij de huurder of het VvE-lid. De regels betreffende het beëindigen van de levering van warmte aan verbruikers beschermen daarmee indirect ook deze huurders of VvE-leden.

² Kamerstukken II 2022/23, 29 023, nr. 398.

³ Zie artikel 2 van de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers elektriciteit en gas en artikel 5 van de Warmteregeling.



van een betalingsregeling of het doen van een aanvraag tot schuldhulpverlening.⁴ Hiermee wordt de bescherming toegespitst op het vinden van een oplossing voor de (klein)verbruiker en een onnodig hoog oplopende schuldenlast voorkomen. Dit is in het voordeel van alle partijen, aangezien het onwenselijk is dat (klein)verbruikers met betalingsproblemen buiten beeld blijven bij (schuld)hulpverlening en zonder een oplossing voor de betalingsproblemen worden afgesloten en een nieuw contract moeten aangaan bij een andere leverancier.

Indien de (klein)verbruiker zelf een beroep doet op schuldhulpverlening of de (klein)verbruiker kan worden aangemerkt als een kwetsbare consument (een (klein)verbruiker voor wie de beëindiging van het transport of de levering van elektriciteit of gas zeer ernstige gezondheidsrisico's tot gevolg zou hebben voor de (klein)verbruiker of huisgenoten van de kleinverbruiker) kan er niet wegens wanbetaling afgesloten worden. Deze bepalingen zijn onveranderd ten aanzien van de bestaande regeling, met uitzondering van het feit dat de bescherming bij schuldhulpverlening met deze wijziging gedurende het hele jaar geldt en niet alleen in de winterperiode. Deze wijziging is gerechtvaardigd omdat een aanvraag tot schuldhulpverlening de bereidheid van de (klein)verbruiker toont om een oplossing te vinden voor de betalingsproblemen en bescherming.

2.2. Procedure voorschriften bij wanbetaling en beperkingen gronden voor afsluiting

De procedure, die moet worden gevolgd indien een (klein)verbruiker niet binnen de gestelde termijn een vordering tot betaling van een leverancier voldoet, is in het tijdelijke winterregime dat vanaf oktober 2022 geldt aangevuld met een drietal extra voorschriften, zoals verschillende eisen aan contact met de (klein)verbruiker, het bieden van een passende betalingsregeling en het tijdig informeren van de gemeente ten behoeve van schuldhulpverlening. Deze zijn effectief gebleken: uit de cijfers blijkt dat er minder mensen zijn afgesloten, terwijl er meer betalingsregelingen zijn getroffen tussen leveranciers en afnemers. Om deze reden worden deze voorschriften structureel opgenomen in de regeling en zullen deze gedurende het hele jaar van toepassing zijn.

Ten eerste moet de leverancier bij wanbetaling ten minste driemaal een schriftelijke betalingsherinnering sturen en daarbij, naast de mogelijkheden voor schuldhulpverlening, eveneens wijzen op de mogelijkheid om een betalingsregeling te treffen en daarover met hem in contact te treden. Voorts dient de nakomingstermijn voor deze herinneringen ten minste veertien dagen te bedragen. Ook indien na één of twee betalingsherinneringen een poging wordt gedaan tot een betalingsregeling of schuldhulpverlening en dit niet leidt tot een oplossing, zullen de nog resterende betalingsherinneringen verstuurd moeten worden voordat tot afsluiting kan worden overgegaan.

Ten tweede dient de leverancier zich tot het uiterste in te spannen om in persoonlijk contact te treden met de (klein)verbruiker. De leverancier moet hiertoe zo nodig herhaaldelijk en via diverse communicatiekanalen in persoonlijk contact proberen te treden met de (klein)verbruiker. Dit betekent dat niet kan worden volstaan met alleen schriftelijke communicatie zoals bijvoorbeeld per brief, e-mail, of andere vormen van elektronische berichten, maar ook persoonlijk per telefoon of door middel van een huisbezoek moet worden geprobeerd in contact te komen met de (klein)verbruiker. Daarnaast kunnen leveranciers ook meer informele netwerken benutten om met de (klein)verbruiker in contact te komen, zoals teams van vrijwilligers die in diverse gemeenten actief zijn en hulp bieden bij het ondersteunen van mensen met betalingsproblemen. De leverancier is verwerkingsverantwoordelijke en daarmee te allen tijde verantwoordelijk voor een zorgvuldige verwerking van de persoonsgegevens. Van persoonlijk contact is sprake als er een wederzijds gesprek tot stand komt dat erop is gericht om de (klein)verbruiker te wijzen op de mogelijkheden om betalingsachterstanden te voorkomen en te beëindigen, waaronder ook het aanbod om een redelijke en passende betalingsregeling te treffen.

Gedacht kan worden aan informatie over publieke voorzieningen die strekken tot het bieden van financiële ondersteuning, verwijzing naar organisaties die ondersteuning bieden bij betalingsproblematiek, of tips voor energiebesparing en verwijzing naar instanties die daarbij behulpzaam kunnen zijn. Daarbij zal de (klein)verbruiker dan ook in de gelegenheid moeten worden gesteld om dergelijke ondersteuningsmogelijkheden te verkennen en te organiseren.

Ten derde dient de leverancier tijdig een redelijke en passende betalingsregeling aan te bieden. Dat betekent dat een zorgvuldig proces van totstandkoming van een betalingsregeling, zoals het bieden van redelijke reactietermijnen en het opschorten van eventueel reeds ingezette incassomaatregelen. Het betekent ook dat de tussen de leverancier en de (klein)verbruiker overeen gekomen betalingsregeling, is toegesneden op de situatie van de individuele (klein)verbruiker en rekening houdt met diens persoonlijke omstandigheden, waaronder financiële draagkracht. De betalingsregeling omvat in ieder

⁴ Naast de bestaande bescherming tegen afsluiten in geval van zeer ernstige gezondheidsrisico's, welke al het gehele jaar geldt. De bescherming in geval van een aanvraag tot schuldhulpverlening geldt in de bestaande regeling alleen in de winterperiode.



geval afspraken over de afwikkeling van de opgebouwde betalingsachterstand. De leverancier moet voldoende tijd bieden om tot een redelijke en passende betalingsregeling te komen. Dit geldt ook voor de verplichting voor de netbeheerder om op grond van artikel 4d voor de afsluit- en heraansluitkosten een redelijke en passende betalingsregeling aan te bieden.

Als een dergelijke betalingsregeling tot stand komt kan de (klein)verbruiker niet worden afgesloten zo lang deze wordt nagekomen. Dit is een verschil met het tijdelijke winterregime, waarbij afsluiten onmogelijk was als er sprake was van contact met de (klein)verbruiker. De nadruk wordt hiermee in de regeling structureel gelegd op het gedeelde belang van zowel (klein)verbruiker als leverancier bij het treffen van een redelijke en passende betalingsregeling. Zonder een dergelijke betalingsregeling betekent het niet afsluiten dat de betalingsproblematiek verergert en de openstaande schuld oploopt. Hiermee is de (klein)verbruiker uiteindelijk niet geholpen. Dit betekent dat uitsluitend wanneer een dergelijke betalingsregeling niet geaccepteerd wordt door de consument of als deze niet nagekomen wordt, een (klein)verbruiker kan worden afgesloten wegens wanbetaling.

Het is mogelijk dat er situaties bestaan waarin de leverancier, ondanks diens uiterste inspanningen om met de (klein)verbruiker persoonlijk in contact te treden, geen enkele reactie ontvangt van de (klein)verbruiker of dat deze afnemer niet bereid blijkt om met de leverancier, ondanks een redelijk en passend aanbod, een betalingsregeling overeen te komen. Tot slot is het mogelijk dat een dergelijke betalingsregeling wordt overeengekomen maar vervolgens niet wordt nagekomen. De leverancier zal in zo'n situatie een zogenaamd vroegsignaal⁵, sturen aan de instantie voor schuldhulpverlening.

Indien de (klein)verbruiker een aanvraag voor schuldhulpverlening doet of de vordering wordt betrokken bij een lopend traject van schuldhulpverlening mag de leverancier het contract niet ontbinden. Deze bepalingen zijn onveranderd ten aanzien van de bestaande regeling, met uitzondering van het feit dat de bescherming bij schuldhulpverlening met deze wijziging gedurende het hele jaar geldt en niet alleen in de winterperiode. Indien de (klein)verbruiker niet zelf een beroep op schuldhulpverlening heeft gedaan kan de gemeente na het ontvangen van een signaal van de leverancier nog een hulpaanbod richting de inwoner doen. Op basis van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening moet de gemeente in beginsel binnen vier weken na ontvangst van zo'n signaal een eerste gesprek over schuldhulpverlening aanbieden aan een inwoner. In dit geval geldt als aanvullende verplichting voor de leverancier dat hij ten minste deze termijn moet afwachten voordat hij de levering beëindigt. Een (klein)verbruiker is niet verplicht de aangeboden hulp in het kader van de gemeentelijke schuldhulpverlening naar aanleiding van een vroegsignaal te aanvaarden.

De Autoriteit Consument en Markt (ACM) is toezichthouder van de regeling. In het kader van het toezicht zal de leverancier zo nodig aan de ACM moeten kunnen aantonen dat aan de voorschriften uit de van toepassing zijnde regeling is voldaan. In de regeling is voorts opgenomen dat de leverancier zich aantoonbaar tot het uiterste moet inspannen om persoonlijk in contact te treden met de (klein)verbruiker, zodat duidelijk is dat hij dit ook moet documenteren.

2.3. Verbetering mogelijkheid tot uitwisselen signalen tussen leveranciers en instantie ten behoeve van schuldhulpverlening

Een tweede reden voor de wijziging is het verbeteren van de mogelijkheid om tijdig signalen te kunnen geven over de ontwikkelingen bij oplopende betalingsproblemen die schulden en afsluiten als gevolg kunnen hebben. Als een van de belangrijkste categorieën schuldeisers, werken energieleveranciers nu reeds veelal samen met instanties ten behoeve van schuldhulpverlening (hierna: gemeenten) om te voorkomen dat burgers in problematische schulden terecht komen. In de huidige regeling mag de leverancier de gegevens van de (klein)verbruiker over de betalingsachterstand naar de gemeente sturen na één schriftelijke betalingsherinnering indien de (klein)verbruiker niet heeft gereageerd op het aanbod van de leverancier om de gegevens te delen met de instantie ten behoeve van schuldhulpverlening.⁶ De gegevens omvatten de contactgegevens van de kleinverbruiker, diens klantnummer en informatie over de hoogte van diens schuld. Onder contactgegevens worden de NAW-gegevens, een e-mailadres en een telefoonnummer verstaan. Daarbij was tot heden niet geëxpliciteerd of de informatie over de hoogte van de schuld ge-update mag worden bij een verder oplopende achterstand. Door expliciet in de regeling op te nemen dat een nieuw signaal moet worden gestuurd als de betalingsachterstand aanmerkelijk hoger is geworden en daarnaast dat informatie over de ontwikkeling van de betalingsachterstand mag worden doorgegeven wordt dit verduidelijkt. De informatie over de ontwikkeling van de betalingsachterstand kan duidelijk maken of de betalingsachterstand verder is opgelopen, gelijk is gebleven of is afgenomen.

⁵ Hiermee wordt toepassing gegeven aan artikel 4a van de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas of artikel 5, vijfde lid, van de Warmteregeling, die onverkort gelden.

⁶ Artikel 4a van de Regeling afsluitbeleid kleinverbruikers elektriciteit en gas en artikel 5, vijfde lid, van de Warmteregeling.



Een dergelijk 'vroegsignaal' is mogelijk na één schriftelijke betalingsherinnering indien de afnemer instemt met het aanbod zijn gegevens te delen. Een signaal wordt daarnaast verstuurd indien ten minste twee termijnen niet zijn voldaan, de leverancier ten minste twee schriftelijke herinneringen aan de (klein)verbruiker heeft verstuurd, waarbij de (klein)verbruiker heeft ingestemd met – respectievelijk niet heeft gereageerd op – het aanbod om de gegevens met de gemeente te delen en er geen betalingsregeling is overeengekomen. Daarnaast kan het signaal worden verstuurd dat de betalingsachterstand aanmerkelijk hoger is geworden. Hiermee wordt invulling gegeven aan de verzoeken om de gemeente ook te kunnen informeren over de ontwikkeling van de schuld. Door de regeling op deze wijze aan te passen kan naar verwachting de waarde van de signalen die door de leverancier naar de gemeente worden verzonden verhoogd en wordt tevens limitatief aangegeven welke gegevensuitwisseling toegestaan is.

Leveranciers, gemeenten en netbeheerders hebben verzocht ook een grondslag in de regeling op te nemen voor het sturen van een signaal naar de gemeente dat de leverancier over gaat tot het ontbinden van het contract ('afsluitsignaal'). Deze grondslag zat nog niet in de regeling, aangezien de inhoud van het signaal niet over de betalingsachterstand gaat, maar over het ontbinden van het contract. Het ontbinden van een contract heeft tot gevolg dat de netbeheerder tot afsluiting over moet gaan. Door een dergelijk signaal naar de gemeente te sturen voordat het contract wordt ontbonden kan de gemeente tijdig ingrijpen en ondersteuning bieden bij de betalingsproblemen. Dit draagt naar verwachting bij aan het voorkomen van afsluiting door tijdig hulp te bieden indien de financiële problemen nog niet zijn opgelost en bij een andere leverancier waarschijnlijk opnieuw zouden gaan spelen. Bij het afsluitsignaal wordt aangesloten bij de termijn voor de eindeleveringsmelding die de vergunninghouder verstrekt aan de regionale netbeheerder (artikel 4.4.1.1. uit de Informatiecode elektriciteit en gas).

2.4. Rol en verplichtingen netbeheerder

Gelet op het leveranciersmodel factureert en int de vergunninghouder ook de aan de netbeheerder verschuldigde periodieke bedragen bij de kleinverbruiker en draagt deze aan de netbeheerder af.⁷ Dit betekent dat bij betalingsachterstanden de leverancier ook degene is die daarop moet handelen, mede ten aanzien van de voor de netbeheerder te innen en aan hem af te dragen bedragen. Daarom richt de huidige regeling zich ook tot (de vordering van) de netbeheerder. Zo lang de vergunninghouder het leveringscontract niet heeft beëindigd en de netbeheerder de aan hem verschuldigde bedragen krijgt afgedragen zijn de regels voor het handelen bij betalingsachterstanden voor de netbeheerder niet aan de orde. Pas als de vergunninghouder het leveringscontract heeft beëindigd en de kleinverbruiker geen nieuwe vergunninghouder heeft zal de netbeheerder tarieven met een eenmalig karakter – kosten voor afsluiten en heraansluiten – bij de kleinverbruiker innen. Dit is in de regeling verduidelijkt door expliciet te maken dat de vergunninghouder ook handelt voor de vordering van de netbeheerder inzake de kosten voor het transport van elektriciteit of gas. Daarnaast is de procedure aangegeven voor het geval er geen vergunninghouder bekend is en de netbeheerder de vorderingen met een eenmalig karakter zelf zal innen. Hierbij is opgenomen dat de netbeheerder zich inspant om in persoonlijk contact te treden teneinde voor deze vorderingen een redelijke en passende betalingsregeling aan te bieden.

3. Privacy

Door met deze wijziging de verplichting voor de leverancier om gegevens – waaronder de signalen – gedurende het hele jaar te verstrekken op te nemen, is sprake van een geldige wettelijke grondslag voor de verstrekking van persoonsgegevens in de zin van artikel 6, eerste lid, onderdeel c, van verordening (EU) 2016/679. Het doorgeven van de persoonsgegevens is noodzakelijk om te voldoen aan de in deze regeling opgenomen verplichting van de leverancier. Daarmee is de inbreuk op het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer in artikel 8 EVRM bij wet voorzien.

Verstrekking van de gegevens van de klant aan een instantie voor schuldhulpverlening als onderdeel van het afsluitbeleid is in het belang van de bescherming van de gezondheid. Elektriciteit, gas en warmte kunnen worden gekwalificeerd als een eerste levensbehoefte. Zonder energielevering zou de gezondheid van de klant of diens huisgenoten gevaar kunnen lopen doordat kou wordt geleden en de eisen van hygiëne niet in acht genomen kunnen worden. Daarnaast is aannemelijk dat schulden verband houden met psychosociale problemen, zoals stress, spanning, angststoornissen en depressie. Psychosociale problemen kunnen leiden tot lichamelijke klachten.

Ten tijde van het opstellen van de Regeling afsluitbeleid elektriciteit en gas en de Warmteregeling

⁷ Artikel 95cb, eerste lid, van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 44b, eerste lid, van de Gaswet jo. artikel 9 van de Regeling gegevensbeheer en afdracht elektriciteit en gas.



werden gezondheidsproblemen met name verwacht bij afsluiting van energie in de wintermaanden. Om die reden is het verstrekken van gegevens in de geldende regelingen toen ook beperkt tot de wintermaanden. In de praktijk blijkt echter, dat klanten waarvan de schulden oplopen en de energielevering wordt beëindigd in de zomerperiode, ook in de winterperiode zonder energie zitten en gezondheidsproblemen kunnen krijgen. Ook het risico van psychosociale problemen door armoede en schulden speelt het jaar rond. Door leveranciers te verplichten om ook in de zomermaanden klantgegevens aan te leveren bij instanties voor schuldhulpverlening wordt voorkomen dat deze mensen in de zomerperiode buiten beeld blijven van instanties voor schuldhulpverlening.

De inbreuk op de privacy van de klant wordt gerechtvaardigd door de dringende maatschappelijke behoefte om de gezondheid van mensen met oplopende schulden en hun eventuele huisgenoten te beschermen. Voor de beoordeling van de zwaarte van de inbreuk ten opzichte van het te dienen doel is van belang dat de inmenging in de persoonlijke levenssfeer op grond van deze regeling ten doel heeft gezondheidsproblemen van diezelfde persoon, of van diens huisgenoten, te voorkomen. Het verstrekken van persoonsgegevens van de klant aan een instantie voor schuldhulpverlening, is een inmenging waarmee mogelijk grote gezondheidsproblemen bij die klant of bij diens huisgenoten in de winter kunnen worden voorkomen. In verband met de proportionaliteitstoets is relevant dat de gegevens pas worden verstrekt na schriftelijke kennisgeving van de mogelijkheden tot schuldhulpverlening en na een of meer pogingen tot persoonlijk contact. De instantie voor schuldhulpverlening heeft minimaal de contactgegevens, klantnummer en hoogte van de schuld nodig om in contact te kunnen treden met de klant. Zonder naam, adres en woonplaats, e-mailadres en telefoonnummer kan geen contact worden opgenomen. Zonder het klantnummer kan de uitwisseling van informatie tussen schuldhulpverleningsinstanties en energieleveranciers over de klant niet plaatsvinden. De leverancier beëindigt de levering niet wanneer de vordering van de leverancier is, of binnen redelijke termijn wordt betrokken bij een traject van schuldhulpverlening. De leverancier heeft daar het klantnummer voor nodig. Een leverancier bewaart de gegevens (dit betreft ook het gegeven dat een signaal naar de gemeente is gestuurd) niet langer dan noodzakelijk.

Een instantie voor schuldhulpverlening kan alleen tijdig ingrijpen en ondersteuning bieden bij de betalingsproblemen als voldoende informatie beschikbaar is over (de ontwikkeling van) de schuld. Anderzijds moet informatie over (klein)verbruikers niet onnodig aan schuldhulpverlening worden verstrekt. Daarom kan een eerste vroegsignaal worden verstuurd zodra de (klein)verbruiker daarmee instemt. Zo niet, dan kan het eerste signaal worden verstuurd indien ten minste twee termijnen niet zijn voldaan, de leverancier ten minste twee schriftelijke herinneringen aan de (klein)verbruiker heeft verstuurd, de (klein)verbruiker hier niet op heeft gereageerd en er geen betalingsregeling is overeengekomen. Daarnaast wordt verhelderd dat het signaal kan worden verstuurd dat de betalingsachterstand aanmerkelijk hoger is geworden en het signaal dat de leverancier over gaat tot het ontbinden van het contract ('afsluitsignaal'). Juist deze signalen geven een indicatie over de ernst van de situatie. Door limitatief vast te leggen welke signalen wanneer verstuurd kunnen worden wordt duidelijk wanneer gegevensuitwisseling is toegestaan.

Tot slot heeft een schuldhulpverleningsinstantie de hoogte van de schuld nodig om een passend plan van aanpak op te stellen. Er zijn geen andere manieren waarop de instantie zijn taak kan uitvoeren. Aan het subsidiariteitsvereiste is om die reden eveneens voldaan.

4. Consultatie

Bij de totstandkoming van deze wijzigingsregeling is de mogelijkheid tot reageren expliciet gecommuniceerd aan energieleveranciers (elektriciteit, gas en warmte), VNG, Divosa, NVVK, netbeheerders en de Consumentenbond. Bedoelde partijen zijn daarmee in de gelegenheid gesteld hun zienswijze te geven over de inhoud van de wijzigingsregeling. Daarnaast is de wijzigingsregeling openbaar geconsulteerd in de periode 9 tot en met 23 maart 2023.

De consultatie heeft in totaal tien reacties opgeleverd vanuit energieleveranciers, netbeheerders, gemeenten, schuldhulpverleners en burgers. Uit de consultatie reacties blijkt brede steun voor de voorgenomen wijzigingsregeling. Geconsulteerde partijen geven aan dat de voorgenomen wijziging een welkome verbetering is van de bestaande regeling waar op terug gevallen zou worden na het tijdelijk geldende winterregime tot 1 april 2023.

Voor uitvoering en een effectieve aansluiting op de praktijk is een aantal suggesties ter verbetering en verduidelijking gedaan. De volgende elementen uit de consultatiereacties hebben tot aanpassing van de wijzigingsregeling geleid:

- Verduidelijking van de rol van de netbeheerder conform het leveranciersmodel: Zo lang er een leveringscontract is factureert en int de vergunninghouder ook de vordering van de netbeheerder bij de kleinverbruiker ('leveranciersmodel'). De wijzigingsregeling is aangepast door de 'netbeheerder' weg te laten in de procedurevoorschriften die hierdoor alleen relevant zijn voor de vergunninghouder. Verder is verduidelijkt in een nieuw artikel 4d dat de netbeheerder contact moet

opnemen met de kleinverbruiker teneinde een redelijke en passende betalingsregeling aan te bieden voor de (eenmalige) kosten die na einde levering worden gemaakt (ook wel: de afsluit- en her-aansluitkosten).

- **Gegevensuitwisseling:** De artikelen met betrekking tot gegevensdeling ten behoeve van schuldhulpverlening zijn verder aangescherpt en verduidelijkt, zodat deze bijdragen aan een effectief en tijdig hulpaanbod bij betalingsproblemen en tegelijk aan de waarborgen van proportionaliteit en subsidiariteit voor het uitwisselen van gegevens is voldaan. De bepaling dat het niet nakomen van een betalingsregeling een reden is voor het uitwisselen van gegevens is aangepast naar een bepaling met betrekking tot het aanmerkelijk hoger worden van de betalingsachterstand, omdat het niet nakomen van een betalingsregeling volgens het merendeel van de geconsulteerde partijen niet (altijd) het juiste moment oplevert voor het doel van de gegevensuitwisseling.

Aan een aantal consultatiereacties is in de wijzigingsregeling niet tegemoet gekomen, waaronder:

- **Onderscheid tussen afnemers met zakelijk verbruik:** Door energieleveranciers is voorgesteld onderscheid te maken tussen (klein)verbruikers op basis van zakelijk of huishoudelijk energieverbruik. De wetgeving op grond waarvan deze regeling is opgesteld gaat uit van de definitie (klein)verbruikers en kent dit onderscheid niet toe aan deze regeling. Enig verder onderscheid in de regeling is behouden voor wat betreft natuurlijke personen als het gaat om schuldhulpverlening en kwetsbare consumenten bij zeer ernstige gezondheidsrisico's.
- **Afsluitsignaal netbeheerder:** de gemeente Amsterdam voert momenteel een pilot uit waarbij de netbeheerder ook gegevens uitwisselt met de gemeente. De regeling kent momenteel geen grondslag en het opnemen van een dergelijk extra signaal en dit wordt ook niet opgenomen omdat dit niet aan de eisen van proportionaliteit en subsidiariteit voldoet. De regeling wordt gewijzigd om contractontbinding zoveel mogelijk te voorkomen en voegt reeds voor de leverancier een extra signaal toe op het moment van contractontbinding (wat afsluiting tot gevolg heeft). Met deze wijziging wordt er naar gestreefd betalingsproblemen zo vroeg mogelijk te signaleren en op te lossen en gegevensuitwisseling tot het noodzakelijke te beperken.
- **Implementatietermijn:** Energie Nederland heeft verzocht om een implementatietermijn op te nemen voor inwerkingtreding van de artikelen met betrekking tot het extra uitwisselen van signalen met de gemeente. Na navraag blijkt dat dit te maken heeft met de technische implementatie van deze signalen. Gemeenten en schuldhulpverleners geven aan deze signalen direct te kunnen ontvangen en verwerken. Om zoveel mogelijk te voorkomen dat in een eventuele implementatieperiode (klein)verbruikers tussen wal en schip vallen en er al zo snel mogelijk in de geest van de regeling gehandeld kan worden is er geen formele implementatietermijn opgenomen.

Een consultatieverslag wordt na publicatie van de wijzigingsregeling gepubliceerd op internetconsultatie.

5. Uitvoerbaarheid en handhaafbaarheid

Bij de totstandkoming van deze regeling worden de ACM en de AP gevraagd om een uitvoeringstoets uit te voeren, parallel aan de consultatie.

5.1. Autoriteit Consument en Markt

De ACM onderschrijft het beoogde doel en de inhoud van deze structurele wijziging. De wijziging acht de ACM uitvoerbaar en handhaafbaar. Wel heeft de ACM drie verzoeken, waar in de wijzigingsregeling als volgt uitvoering aan is gegeven:

1. Uitwisselen van signalen

De wijzigingsregeling verbetert de mogelijkheden tot het uitwisselen van signalen tussen leveranciers en gemeenten over (oplopende) betalingsachterstanden en het beëindigen van leveringsovereenkomsten. De ACM gaat ervan uit dat deze gegevens alleen voor het doel van een gericht hulpaanbod mogen worden gebruikt en niet voor andere doeleinden. De ACM heeft verzocht om dit zo nodig in de artikelen of in de toelichting te verduidelijken. Dit is beschreven in de toelichting van de wijzigingsregeling en voor het verwerken van de signalen en het gebruiken van de gegevens gelden de eisen in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

2. Beëindigen leveringsovereenkomst

Na beëindiging van de leveringsovereenkomst door de energieleverancier krijgt de verbruiker van elektriciteit en gas nog steeds energie 'geleverd', totdat hij daadwerkelijk wordt afgesloten door de netbeheerder. De ACM verzoekt om in de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas duidelijk te maken waar deze kosten in rekening mogen worden gebracht. Met betrekking tot de onduidelijkheid voor het kostenverhaal na einde levering door de netbeheerder is in overleg met Netbeheer Nederland en de ACM geconcludeerd dat de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas gaat over het beëindigen van de levering en transport van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers alsmede over preventieve maatregelen om het afsluiten van dergelijke kleinverbruikers zoveel mogelijk te voorkomen. Het gaat niet over regels over hoe

de netbeheerder kosten nadat de levering is beëindigd moet afhandelen. De netbeheerder kan ervoor kiezen om via het civielrecht schadevergoeding te vorderen. Als de netbeheerder dat niet doet worden deze kosten opgenomen in de netverliezen. Netbeheerders worden gevraagd hier zo transparant mogelijk over te zijn.

3. *Heraansluiten elektriciteit en gas*

De ACM verzoekt om te verduidelijken dat een netbeheerder moet overgaan tot heraansluiting indien een kleinverbruiker, die is afgesloten wegens een betalingsachterstand bij een leverancier, aantoonbaar dat de vordering van de netbeheerder voor de afsluitkosten en heraansluitkosten wordt betrokken bij een lopend traject van schuldverlening. In overleg met de ACM is geconcludeerd dat het genoemde probleem ook ondervangen kan worden door de wijziging die is aangebracht in de regeling (artikelen 4c, tweede lid, en 4d), namelijk dat de netbeheerder tot heraansluiting over moet gaan wanneer een vergunninghouder op de aansluiting bekend is en dat de netbeheerder daarbij verplicht wordt een redelijke en passende betalingsregeling aan te bieden voor de afsluit- en heraansluitkosten.

5.2. *Autoriteit Persoonsgegevens*

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft een aantal opmerkingen over het concept en adviseert daarmee rekening te houden. Hieronder wordt aangegeven hoe in de wijzigingsregeling daar uitvoering aan is gegeven.

1. *Contactgegevens*

De AP adviseert om in de regeling van het concept zelf (artikel 4a, tweede lid, aanhef en onderdeel a) op te nemen dat de NAW-gegevens, e-mailadres en telefoonnummer moeten worden verstrekt. Dit advies is niet opgevolgd aangezien er is juist is gekozen voor open formulering die wordt verduidelijkt in de (paragraaf 2.3 van het algemeen deel van de) toelichting. De toelichting is integraal onderdeel van de regeling en de meest passende plek om deze verduidelijking te bieden.

2. *Ontwikkeling van de hoogte van de schuld*

De AP adviseert 'de ontwikkeling van de schuld' vanwege de gevoelige aard ervan nader te duiden en in de regeling zelf concreet uit te werken. In paragraaf 2.3 van het algemeen deel van de toelichting is dit verduidelijkt. De informatie over de ontwikkeling van de betalingsachterstand kan duidelijk maken of de betalingsachterstand verder is opgelopen, gelijk is gebleven of is afgenomen.

3. *Schuldhelp op basis van vrijwilligheid*

De AP adviseert in de toelichting op te nemen dat een kleinverbruiker de aangeboden hulp in het kader van de gemeentelijke schuldhelpverlening naar aanleiding van een vroegmelding gebaseerd is op vrijwilligheid en niet verplicht is die te aanvaarden. Dit advies is overgenomen door dit te verduidelijken in paragraaf 2.2 van het algemeen deel van de toelichting.

4. *Persoonlijk contact via informele netwerken*

De AP adviseert in de toelichting aandacht aan te besteden aan de risico's die het inzetten van informele netwerken door de leveranciers voor het in contact treden met (klein)verbruikers met betalingsachterstanden met zich meebrengen. Deze regeling bevat geen grondslag om gegevens te delen met informele netwerken. In paragraaf 2.2 van het algemeen deel van de toelichting is verhelderd dat de leverancier te allen tijde als verwerkingsverantwoordelijke de verantwoordelijkheid draagt voor het verwerken van de persoonsgegevens.

6. *Regeldruk*

Een concept versie van de wijzigingsregeling is voor advies aan het Adviescollege toetsing regeldruk (hierna: ATR) voorgelegd. Hieronder is kort weergegeven wat de adviespunten waren en per adviespunt is aangegeven hoe dit is verwerkt.

Adviezen:

1. *Het college adviseert de overwogen varianten op te nemen in de toelichting van het voorstel.*

In de toelichting is benoemd waarom er behoefte is aan een structurele wijziging en de noodzaak om de regeling per 1 april structureel te wijzigen. Daarbij is toegelicht dat de minimale contactverplichting uit de winterperiode niet langer wordt gehandhaafd en dat een aanvraag tot schuldhelpverlening het hele jaar als bescherming tegen afsluiten gaat bieden. De contacteis is verder het enige onderscheid tussen de overwogen varianten voor de structurele wijziging. De overwogen varianten in het IAK zijn gepubliceerd bij de consultatie, in de toelichting is er inhoudelijk onderbouwd waarom uiteindelijk de keuzes zijn gemaakt.

2. *Het college adviseert de kwantitatieve gevolgen van het nieuwe regime te berekenen conform de Rijksbrede methodiek en daarbij aan te geven welk deel bedrijfseigen is.*

De berekening van de kwantitatieve gevolgen van het nieuwe regime is toegevoegd aan de regeldrukparagraaf. De berekeningen zijn gedaan volgens de Rijksbrede methodiek en er is aangegeven welk deel bedrijfseigen is.

3. *Het college adviseert de kwantitatieve gevolgen van de gegevensuitwisseling tussen energieleve-*



ranciers en gemeenten ten behoeve van de schuldhulpverlening te berekenen.

Beide type signalen die vanuit de leverancier kunnen worden gestuurd naar de gemeenten zijn opgenomen in de berekening van de kwantitatieve gevolgen voor de leverancier. Voor de gemeenten wordt verwacht dat er extra werkzaamheden gemoeid zijn met het verwerken van het extra signaal dat in het nieuwe regime is toegevoegd. Deze worden verder niet gekwantificeerd, maar wel benoemd. Overigens krijgen gemeenten door deze extra signalen ook de mogelijkheid om signalen te kunnen matchen en prioriteren, zodat een passend hulpaanbod kan worden gedaan. Daarmee kan de effectiviteit van de uitvoering vergroot worden.

De ATR concludeert in haar dictum:

Nut en noodzaak van het voorstel zijn onderbouwd. De inhoudelijke onderbouwing van de keuze van het voorstel moet nog worden opgenomen in de toelichting. Het voorstel lijkt verder werkbaar. De regeldrukgevolgen moeten echter nog worden berekend, gelet ook op het feit dat de berekening in de eerdere regelgeving ontbreekt. Gelet op bovengenoemde bevindingen is het eindoordeel ten aanzien van dit voorstel:

De regeling vaststellen, nadat met de adviespunten rekening is gehouden.

Kwantificering regeldruk

In de vorige wijziging van de regeling waarin het tijdelijke winterregime is geregeld, heeft geen kwantificering van de regeldruk plaatsgevonden, dat gebeurt in deze regeldrukparagraaf alsnog. Verder worden de extra verplichtingen die in de voorgestelde wijziging vanaf 1 april zullen gaan gelden gekwantificeerd.

Een volledig proces tot einde levering omvat voor een leverancier minimaal drie betalingsherinneringen, het sturen van een eerste signaal naar de gemeente, meerdere contactpogingen via verschillende kanalen (schriftelijk/mail, telefoon, fysiek), het aanbieden van een betalingsregeling en het sturen van een signaal naar de gemeente in geval van betalingsachterstanden en als tot ontbinding van het contract wordt overgegaan. De totale regeldrukkosten van dit proces worden voor de leverancier per klant geschat op € 120,00. Slechts een klein deel van de klanten die een betalingsachterstand ontwikkelen zullen dit volledige proces doorlopen, dus de gemiddelde regelkosten zullen veel lager liggen. Op basis van cijfers over november 2022, december 2022 en januari 2023 zullen de geschatte gemiddelde proceskosten € 6,36 bedragen. Dit omdat de meeste klanten alleen betalingsherinneringen en enkele contactpogingen zullen ontvangen.

Taak	Bedrijfseigen	Kosten	Weging (Gebaseerd op data van januari 2023)	Kosten gemiddeld
Betalingsherinneringen	Ja	€ 5,90	33,5%	€ 1,97
Contactpoging schriftelijk	Ja	€ 3,25	16,8%	€ 0,54
Contactpoging telefonisch	Ja	€ 20,80	8,5%	€ 1,74
Contactpoging Fysiek	Nee	€ 69,25	0,8%	€ 0,58
Aanbieden betalingsregeling	Ja	€ 19,50	6,8%	€ 1,31
Signaal betalingsachterstand	Ja	€ 0,65	33,5%	€ 0,22
Signaal contractontbinding	Nee	€ 0,65	0,1%	€ 0,004
		€ 120,00		€ 6,36

De meeste wijzigingen in de wijzigingsregeling leggen geen extra eisen op aan de implementatie en procesaanpassingen in de interne organisatie van de leverancier ten aanzien van het sinds oktober geldende tijdelijke regime. Gedurende de voorbije wintermaanden is ervaring opgedaan met de relevante aanpassingen in werkprocessen door de leveranciers. Er zijn geen signalen dat deze niet uitvoerbaar zijn. De werkprocessen worden structureel van toepassing en kunnen dus standaard in de processen worden ingebed. Doordat de regeling structureel van kracht is zal de noodzaak om de processen te wijzigen tussen de winterperiode vervallen. De uitbreiding van de mogelijkheid om signalen uit te wisselen is limitatief omschreven en betreft met name de mogelijkheid om vaker dergelijke signalen te sturen.

91% van de gemiddelde proceskosten zijn al bedrijfseigen. Enkel het signaal naar de gemeente bij contractontbinding en een fysieke contactpoging worden tot niet bedrijfseigen gerekend. Over de gemiddelde proceskosten gaat dit dan over € 0,57. De totale structurele kosten voor alle leveranciers (gebaseerd op cijfers in november 2022, december 2022 en januari 2023) zouden ongeveer 1,8 miljoen euro per maand bedragen. Daarbij gaat het dan om ongeveer 1,64 miljoen euro aan bedrijfseigen kosten en om 0,16 miljoen aan niet-bedrijfseigen kosten.

Met betrekking tot de regeldruk in verband met het implementeren van een tweede signaal naar de



gemeente in het geval een leverancier voornemens is het contract met de klant te ontbinden, wordt zoveel mogelijk aangesloten bij de bestaande systematiek voor het sturen van dit signaal, waardoor de kosten zo beperkt mogelijk zijn.

De totale schuldenlast bedroeg in januari 2023 ruim 64 miljoen euro en er wordt verwacht dat leveranciers door de nieuwe regeling meer kans hebben om het aan hun verschuldigde geld alsnog te krijgen. De structurele wijziging van de regeling is derhalve ook met de energieleveranciers afgestemd en kan rekenen op draagvlak onder deze groep.

De wijzigingen veroorzaken geen nieuwe regeldruk voor burgers. Consumenten worden door deze wijziging beter beschermd en ondersteund in hun doenvermogen, doordat er met het aanbieden van een redelijke en passende betalingsregeling gekeken kan worden naar de draagkracht bij het voldoen van de energierekening.

7. Uitvoeringskosten

De wijzigingen kunnen leiden tot extra werkzaamheden bij de gemeenten. Deze dienen het extra signaal vanuit de leverancier over contractontbinding te verwerken en te koppelen aan de overige signalen over betalingsproblematiek. Hiervoor kan aangesloten worden bij de al bestaande systematiek voor het verwerken van signalen vanuit vaste lasten partners binnen het wettelijk kader van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Het toevoegen van dit signaal is afgestemd met het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. De VNG en Divosa geven in hun consultatiereactie aan dat zij met deze signalen de mogelijkheid krijgen om signalen te kunnen matchen en prioriteren, zodat een passend hulpaanbod kan worden gedaan. Dit verhoogt de effectiviteit van de uitvoering. Zij geven aan dat het uitwisselen van meerdere signalen tussen de energieleveranciers en de gemeenten ten behoeve van schuldhulpverlening een lang geuite wens is.

8. Inwerkingtreding

De wijzigingsregeling treedt in werking met ingang van 1 april 2023, het moment waarop het tijdelijke winterregime vervalt. Met de inwerkingtreding wordt bovendien aangesloten bij het beleid van vaste verandermomenten voor de regelgeving inhoudende dat ministeriële regelingen met ingang van de eerste dag van een kwartaal in werking treden (Kamerstukken II 2009/10, 29 515, nr. 309). Gelet op de spoed die is geboden om duidelijkheid te geven voor de situaties vanaf 1 april 2023 kan worden afgeweken van de minimale invoeringstermijn van twee maanden tussen publicatie en inwerkingtreding van de regeling. Bovendien is de regeling geconsulteerd waardoor betrokkenen al eerder op de hoogte waren van deze aanpassingen.

II. ARTIKELEN

Artikel I, onderdeel A

Het opschrift van paragraaf 1 wordt aangepast omdat artikel 1a wordt toegevoegd.

Artikelen I, onderdeel B (artikel 1a) en II, onderdeel A (artikel 4b)

Met dit artikel wordt verduidelijkt dat de in dit artikel genoemde gronden om af te sluiten – die voorheen waren opgenomen met betrekking tot kwetsbare consumenten en voor de winterperiode – het hele jaar door gelden voor alle (klein)verbruikers.

Artikelen I, onderdeel C (artikel 2) en II, onderdeel B (artikel 5, eerste lid)

Het betreft een tekstuele verduidelijking. Voor elektriciteit en gas is daarnaast de taakverdeling tussen de netbeheerder en de vergunninghouder verduidelijkt door expliciet te maken dat de vergunninghouder ook handelt voor de vordering van de netbeheerder inzake de kosten voor het transport van elektriciteit of gas ook factureert en int voor de netbeheerder (zie verder paragraaf 2.4 van het algemeen deel van de toelichting).

Artikelen I, onderdeel D (artikel 3) en II, onderdeel B (artikel 5, tweede en derde lid)

Uit het tijdelijke winterregime is structureel overgenomen dat de (klein)verbruiker – in plaats van eenmaal – driemaal een schriftelijke herinnering met een nakomingstermijn van ten minste veertien dagen ontvangt. Daarnaast uit het tijdelijke winterregime overgenomen dat de leverancier de



(klein)verbruiker bij een schriftelijke herinnering op de mogelijkheid wijst om een betalingsregeling te treffen en daarover in contact te treden.

Artikelen I, onderdeel E (artikel 4) en II, onderdeel B (artikel 5, vierde lid)

De extra inspanningsverplichting voor de leverancier om in persoonlijk contact te treden met de (klein)verbruiker is structureel overgenomen.

Artikel I, onderdeel F (artikel 4Aa) en II, onderdeel B (artikel 5, vijfde en zesde lid)

Uit het tijdelijke winterregime is structureel overgenomen dat een redelijke en passende betalingsregeling aan de (klein)verbruiker wordt aangeboden. De eis dat de betalingsregeling afspraken bevat over de betaling van nieuw vervallende termijn en de voorwaarde dat openstaande vorderingen niet volledig behoeven te worden voldaan vóór 1 april 2023 is vervallen.

Artikel I, onderdeel G (artikel 4a) en II, onderdeel C (artikel 5a)

De informatieverstrekking van de leverancier aan een instantie ten behoeve van schuldhulpverlening is verduidelijkt. In het eerste lid staat in welke gevallen informatie wordt verstuurd. Bij het voornemen om de levering te beëindigen wordt aangesloten bij de termijn voor de eindeleveringsmelding die de vergunninghouder verstrekt aan de regionale netbeheerder (artikel 4.4.1.1. uit de Informatiecode elektriciteit en gas). In het tweede lid staat welke informatie wordt verstuurd, waaronder het voornemen om de levering te beëindigen (eindeleveringsmelding). Zie verder paragraaf 2.3 van het algemeen deel van de toelichting.

Artikelen I, onderdeel H (artikel 4b) en II, onderdeel C (artikel 5b)

Dit artikel regelt wanneer een leverancier de levering niet mag beëindigen wegens wanbetaling omdat de (klein)verbruiker heeft verzocht om schuldhulpverlening, wanneer zijn vordering wordt betrokken bij een lopend traject van schuldhulpverlening en wanneer zijn gegevens zijn gedeeld met schuldhulpverlening.

Artikelen I, onderdeel H (artikel 4c) en II, onderdeel E (artikel 7)

De heraansluitplicht uit het winterregime is nu het hele kalenderjaar van toepassing.

Artikelen I, onderdeel H (artikel 4d)

In artikel 4d is verduidelijkt dat de netbeheerder contact moet opnemen met de kleinverbruiker teneinde een redelijke en passende betalingsregeling aan te bieden voor de (eenmalige) kosten die na einde levering worden gemaakt (ook wel: de afsluit- en her-aansluitkosten).

Artikelen I, onderdeel I (artikel 5) en II, onderdeel D (artikel 6, eerste lid)

Dit artikel is ingekort doordat een aantal gronden voor afsluiting structureel zijn opgenomen voor alle soorten (klein)verbruikers (in artikel 1a van de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas en artikel 4b van de Warmteregeling). Voor kwetsbare consumenten blijft bij wanbetaling de extra bescherming gelden indien met de verklaring van een arts, die geen behandelend arts van de betrokkene is, de zeer ernstige gezondheidsrisico's voor hen of hun huisgenoten kan aantonen.

Artikelen I, onderdeel J (paragraaf 4) en II, onderdeel F (artikel 7Aa)

De artikelen ten aanzien van het afsluiten en heraansluiten in de winterperiode vervallen omdat deze structureel zijn opgenomen in de regeling. Met uitzondering van artikel 10a, zesde lid, de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas en artikel 7Aa, vierde lid, van de Warmteregeling dat kan vervallen omdat dit overgangsrecht betrof voor het tijdelijke winterregime in de periode tussen 1 en 26 oktober 2022.

*De Minister voor Klimaat en Energie,
R.A.A. Jetten*