

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

1289

Vragen van de leden **Samsom** en **Spekman** (beiden PvdA) aan de minister van Economische Zaken over *afsluiting van gas en stroom in de winter*. (Ingezonden 30 december 2008)

1
Bent u op de hoogte van het verbod op afsluiting van gas en stroom in de winter, dat wil zeggen in de periode tussen 1 oktober en 1 april, zoals neergelegd in art. 95b van de Elektriciteitswet en art. 44 van de Gaswet?

2
Is het waar dat energiebedrijf Eneco zich hieraan niet houdt, maar slechts afsluiting opschort als de temperatuur langer dan 24 uur beneden de nul graden blijft?

3
Is het waar dat met Eneco niet of nauwelijks te onderhandelen valt over een regeling in het kader van schuldsanering? Is het waar dat slechts via een kort geding een serieus gesprek met Eneco mogelijk is?

4
Is het waar dat de winterafsluitingen ook doorgaan als er zich in de betreffende woningen kinderen bevinden? Deelt u de mening dat het afsluiten van energie in de winter een

traumatische ervaring is voor de kinderen?

5
Is het waar dat afsluiting van stroom en gas de schuldhulpverlening, en oplossing van aanpalende problemen, ernstig belemmert?

6
Wat zegt dit over de maatschappelijke verantwoordelijkheid van Eneco? Wat zegt dit over de wenselijkheid van privatisering van Eneco, die ertoe kan leiden dat commerciële belangen de maatschappelijke belangen nog verder naar de achtergrond drukken?

7
Wat gaat u, en met de Energiekamer, doen om het afsluitingsverbod te handhaven?

8
Waar, op welk telefoonnummer, kunnen mensen terecht, die worden geconfronteerd met een dreigende afsluiting van stroom en gas in de winter?

Antwoord

Antwoord van minister **Van der Hoeven** (Economische Zaken) (ontvangen 21 januari 2009)

1
Ja. In de genoemde artikelen wordt gewezen op de ministeriële regeling afsluiten elektriciteit en gas van kleinverbruikers. Deze regeling is allereerst gericht op het voorkomen

van afsluitingen in de winterperiode. Om een afsluiting te voorkomen, worden er zowel inspanningen van de vergunninghouder¹, de netbeheerder en de kleinverbruiker verwacht.

De vergunninghouder of netbeheerder heeft de plicht om de kleinverbruiker te informeren over de gevolgen van wanbetaling en de mogelijkheden om afsluiting van energie te voorkomen. Er wordt van de vergunninghouder of netbeheerder verwacht dat hij zich inspant om in persoonlijk contact te treden met de kleinverbruiker bijvoorbeeld door telefonisch contact of een huisbezoek. In het contact met de kleinverbruiker, moet de vergunninghouder of netbeheerder onder andere wijzen op de mogelijkheden voor betalingsregelingen en schuldhulpverlening. Ook kan de vergunninghouder of netbeheerder aan de kleinverbruiker aanbieden de persoonsgegevens van de kleinverbruiker aan de schuldhulpverlening te sturen. De vergunninghouder mag geen einde-leveringsbericht naar de netbeheerder sturen als hij niet aan bovenstaande verplichtingen heeft voldaan.

De kleinverbruiker heeft op zijn beurt de plicht om tijdig te zoeken naar een oplossing voor zijn schulden. Dat kan zijn in de vorm van een betalingsregeling, een lening bij

bijvoorbeeld een sociale kredietbank of het zoeken van hulp bij de schuldhulpverlening. Geen van de betrokken partijen – en vooral de kleinverbruiker met betalingsproblemen – is er bij gebaat dat de schulden verder oplopen. Deze regeling draagt daar aan bij. De regeling afsluitbeleid richt zich er dus op om het daadwerkelijk afsluiten van elektriciteit en gas te voorkomen, maar is geen absoluut verbod. Dat zou namelijk een verkeerde prikkel geven en freeriders-gedrag kunnen uitlokken, met als gevolg dat schulden onnodig oplopen en alle klanten uiteindelijk meebetalen aan de schulden van wanbetalers. Als de kleinverbruiker dus niet meewerkt aan schuldhulpverlening, kan hij ook in de winterperiode worden afgesloten. Als de kleinverbruiker overigens is afgesloten en hij zoekt alsnog hulp, dan moet hij weer worden aangesloten door de netbeheerder en moet de vergunninghouder de levering weer hervatten.

2

Zowel de NMa als de brancheorganisatie voor schuldhulpverlening – de NVVK – heeft aangegeven dat Eneco de afsluitregeling, zoals vastgelegd in de ministeriële regeling, toepast. Stedin (de netbeheerder binnen het concern Eneco) en Eneco Retail (de vergunninghouder) hebben beide aangegeven dat zij in de winterperiode kleinverbruikers wegens wanbetaling alleen afsluiten nadat zij aan haar verplichtingen uit hoofde van de ministeriële regeling hebben voldaan. Naast de voorgaande wettelijke plichten, kan een vergunninghouder of netbeheerder besluiten bij bijzondere weersomstandigheden terughoudend te zijn met afsluitingen. Zo heeft Stedin aangegeven dat er in week 52 van 2008 en week 1 van 2009 (de vorstperiode) geen afsluitingen wegens wanbetaling hebben plaatsgevonden. Ik ben er ook voorstander van dat energiebedrijven tijdens vorstperiodes terughoudend zijn met het afsluiten van kleinverbruikers. Dat is ook naar de geest van de regeling.

3

De NVVK heeft een convenant gesloten met Eneco.

Dit convenant heeft betrekking op de medewerking van Eneco aan schuldhulpverleningstrajecten. Ik heb desgevraagd van de NVVK vernomen dat zij zich niet herkent in het beeld dat er niet of nauwelijks valt te onderhandelen met Eneco over een regeling. Er zijn vooralsnog geen signalen uit de schuldhulpverleningsbranche dat de samenwerking met Eneco of onderdelen van Eneco problematisch verloopt. Eneco heeft aangegeven dat zij in principe alle aanvragen voor minnelijke schuldhulpverlening via de gemeente honoreert. Slechts in gevallen wanneer een kleinverbruiker bijvoorbeeld opnieuw nalatig is bij het nakomen van zijn verplichtingen in de minnelijke regeling of wanneer de kleinverbruiker een eerder minnelijk traject door aan deze kleinverbruiker toerekenbare omstandigheden niet succesvol heeft doorlopen, worden aanvullende voorwaarden gesteld. Indien minnelijke schuldhulpverlening uiteindelijk niet tot stand komt, om welke reden dan ook, worden de desbetreffende kleinverbruikers door Eneco gewezen op de mogelijkheid van het wettelijke schuldsaneringstraject.

4

In de regeling wordt geen onderscheid gemaakt in de samenstelling van de huishoudens. Wel wordt in artikel 4, lid 1, onderdeel 3° een uitzondering gemaakt om af te sluiten wegens wanbetaling indien de kleinverbruiker een verklaring kan overleggen van een arts dat de afsluiting van energie zeer ernstige gezondheidsrisico's tot gevolg zou hebben voor de kleinverbruiker of diens huisgenoten. In de ministeriële regeling is het zodanig geregeld dat een kleinverbruiker zich in eerste instantie enkel bij schuldhulpverlening hoeft aan te melden om afsluiting te voorkomen (artikel 4, lid 1, onderdeel 1°). Als een kleinverbruiker na aanmelding onverhoopt op een wachtlijst komt, wordt het gezin ook gedurende de wachtperiode niet afgesloten.

5

Ik kan deze vraag in algemene zin niet beantwoorden, omdat dat afhangt van de omstandigheden van de situatie. Wel is het zo dat een energieafsluiting of een huisuitzetting

vaak de aanleiding zijn om hulp te zoeken die al geruime tijd nodig was. Als mensen hulp zoeken, moet de samenleving hen daar ook in ondersteunen. Daarom heb ik in de regeling waarin het afsluitbeleid geregeld wordt, ook een heraansluitplicht opgenomen. Dit verplicht vergunninghouders en netbeheerders om mensen die hulp hebben ingeschakeld bij het oplossen van hun financiële problemen, weer aan te sluiten. De regeling afsluitverbod is er bovendien juist op gericht om afsluiting te voorkomen door op tijd een oplossing te zoeken voor de ontstane schulden. Want noch de kleinverbruiker noch de bedrijven zijn gebaat bij oplopende schulden.

6

Het is van groot belang dat afsluitingen zoveel mogelijk worden voorkomen en daarom is dat vastgelegd in de ministeriële regeling. De bepalingen in de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet en die van de daaruit voortvloeiende regeling zijn tot stand gekomen om de kleinverbruikers in zijn algemeenheid te beschermen en hen voldoende gelegenheid te bieden om hun betalingsproblemen met de vergunninghouder en/of de netbeheerder op te lossen. Vergunninghouders en netbeheerders zijn – ongeacht hun rechtsvorm of hun publieke of private aard – verplicht om zich aan de afsluitregeling te houden.

7

De NMa is verantwoordelijk voor de handhaving van en toezicht op de regeling afsluitbeleid. Zij ziet toe op de regeling op basis van klachten die binnen komen bij ConsuWijzer. Na de inwerkingtreding van deze MR heeft de NMa tot op heden geen signalen ontvangen dat er partijen zijn die afwijken van het afsluitbeleid van de MR. Mocht in de toekomst blijken dat een energiebedrijf wel afwijkt van de regeling, dan kan de NMa handhaven. Overigens is er geen sprake van een absoluut afsluitverbod, zoals ik ook al aangaf in mijn antwoord op vraag 1. Het gaat dus niet om het handhaven van een afsluitverbod maar om het handhaven van de ministeriële regeling.

8

Er is geen centraal nummer waar kleinverbruikers, die geconfronteerd worden met een dreigende afsluiting, terecht kunnen. Het eerste aanspreekpunt voor kleinverbruikers is de leverancier. Dat is de partij waarmee zij een leveringscontract hebben en aan wie ze een betalingsverplichting hebben. Maar het allerbelangrijkste is dat mensen onmiddellijk op zoek gaan naar een oplossing voor hun schulden. Dit kunnen ze onder andere doen door contact op te nemen met de lokale schuldhelpverleningsinstantie. Voor algemene informatie over rechten en plichten van de consument op de energiemarkt kunnen mensen terecht op www.consuwijzer.nl. Eventuele klachten over afsluiting van energie die daar binnen komen worden door de NMa onderzocht.

¹ Een vergunninghouder is een leverancier die een vergunning heeft op basis van artikel 95a Elektriciteitswet 1998 en/ of artikel 43 Gaswet om aan kleinverbruikers te leveren.