

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

797

Vragen van de leden **Kat** en **Boucke** (beiden D66) aan de Ministers voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen en voor Klimaat en Energie over *het artikel «Energieleveranciers laten bewoners met betaalproblemen massaal stikken: Schuldhulpverleners luiden noodklok»* (ingezonden 29 september 2022).

Antwoord van Minister **Schouten** (Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen), mede namens Minister voor Klimaat en Energie (ontvangen 21 november 2022).

Vraag 1

Bent u bekend met het artikel «Energieleveranciers laten bewoners met betaalproblemen massaal stikken: Schuldhulpverleners luiden noodklok»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Klopt het dat energieleveranciers betalingsregelingen weigeren?

Antwoord 2

Via de brancheorganisatie voor schuldhulpverlening, de NVVK, heb ik helaas vernomen dat met enige regelmaat betalingsregelingen niet getroffen worden, omdat energieleveranciers niet akkoord gaan. Het gaat dan om grofweg drie groepen: klanten die nog zelf de regie hebben en nog geen contact hebben met schuldhulpverlening, klanten die in het kader van vroegsignalering worden opgemerkt bij de gemeente omdat de energieleverancier de betalingsachterstand heeft doorgegeven en tot voor kort zelfs klanten die gebruik maken van een schuldhulpverlener om een betalingsregeling te treffen voor hun (problematische) schulden. Dit laatste probeert NVVK te voorkomen met het herziene convenant met Energie-Nederland.² In de aangepaste regeling afsluitbeleid van 26 oktober jl. is een verplichting voor de energieleverancier («vergunninghouder» in de regeling) vastgelegd

¹ BNNVARA, 27 september 2022, «Energieleveranciers laten bewoners met betaalproblemen massaal stikken: Schuldhulpverleners luiden noodklok», (<https://www.bnnvara.nl/kassa/artikelen/energieleveranciers-laten-bewoners-met-betaalproblemen-massaal-stikken-schuldhulpverleners-luiden-noodklok>).

² <https://www.energie-nederland.nl/energie-nederland-vernieuwt-convenant-met-nvkv/>

om zich in te spannen om in persoonlijk contact te treden en te blijven met de klant, en daarbij te wijzen op mogelijkheden voor hulp. De verwachting is dat deze aangepaste regeling leidt tot een toename in betalingsregelingen. Zie ook het antwoord op vraag 10.

Vraag 3

Erkent u dat het niet kunnen afsluiten van een betalingsregeling grote problemen kan hebben voor de financiële situaties van huishoudens en eventuele lopende schuldhulpverleningstrajecten?

Antwoord 3

Het niet kunnen afsluiten van een betalingsregeling kan grote consequenties hebben voor mensen wanneer zij financieel kwetsbaar zijn. De uitzonderlijke situatie op de energiemarkt zorgt ervoor dat een snelgroeiende groep klanten hun energierekening niet meer (volledig) kan voldoen. Tegelijkertijd is van mensen met geldzorgen reeds langere tijd bekend dat zij de neiging hebben zich terug te trekken, contact te vermijden, post niet te openen en aangeboden hulp niet makkelijk te accepteren. Het «in contact komen» is daardoor voor zowel energieleveranciers als voor gemeenten lastig. De aangepaste regeling tracht hier verbetering in te brengen. Zie ook de antwoorden op vragen 1, 5 en 10.

De energieleverancier heeft recht op betaling van zijn vordering. Als iemand zijn rekening niet ineens kan betalen, kan het helpen om de rekening in termijnen te mogen betalen.

Een overeengekomen betalingsregeling dient wel redelijk en passend te zijn, zodat een schuldenaar deze ook daadwerkelijk kan nakomen. Hierbij is het belangrijk dat de achterstand niet nog verder oploopt.

Voor wie problematische schulden heeft, span ik me breed in dat zij op een laagdrempelige manier de juiste hulp kunnen vinden. Energieleveranciers moeten hier ook een rol in vervullen. Zij kunnen hun klanten met betalingsproblemen vroegtijdig op beschikbare hulp wijzen. Bijvoorbeeld door te wijzen op Geldfit, een onafhankelijk instrument waarmee mensen door het invullen van eenvoudige vragen snel inzicht in hun financiële positie krijgen. Aan de hand van ingevulde gegevens wordt een persoonlijk advies gegeven en eventueel doorverwezen naar de juiste hulp.

Het is belangrijk dat lopende schuldhulptrajecten niet lijden onder te hoog oplopende vaste lasten zoals energiekosten. Om deze reden heb ik op 31 oktober jl. een intentieverklaring³ getekend zodat mensen in een schuldschuldregeling de eindstreep kunnen blijven halen.

Vraag 4

Welke middelen heeft een schuldhulpverlener tot de beschikking om een energieleverancier te bewegen tot een betalingsregeling?

Antwoord 4

Het helpt om tijdig in gesprek te gaan met de energieleverancier, vooral als iemand verder geen problematische schulden heeft en zelf nog de regie kan behouden op de schulden. Als iemand problematische schulden heeft, kan een gemeentelijk schuldhulpverlener helpen als bemiddelaar.

Een schuldhulpverlener heeft een rol indien iemand is gemeld via voegsignalering, of als iemand een aanvraag voor schuldhulpverlening heeft ingediend. Een intermediair zoals een schuldhulpverlener kan een brugfunctie vervullen en een bemiddelende rol spelen in het treffen van een betalingsregeling.

Indien er niet wordt gereageerd op een voorstel van een schuldhulpverlener, kan de schuldhulpverlener wijzen op de verplichting die de energieleverancier heeft om een extra inspanning te leveren om contact te krijgen met de klanten en om een redelijke en passende betalingsregeling aan te bieden. Daarbij kan de schuldhulpverlener ook wijzen op de verplichting om een betalingsregeling aan te bieden aan klanten die wegens wanbetaling zijn afgesloten voor of op 26 oktober jl.

Het verdient de voorkeur om de betalingsachterstand minnelijk – dus buiten de rechter om – op te lossen. Niemand heeft er belang bij, ook energieleve-

³ SZW, VNG, NVVK en schuldeisers ondertekenen Intentieverklaring – NVVK

ranciers niet, als betalingsachterstanden oplopen en mensen steeds verder in de problemen komen.

Wanneer een bedrijf niet reageert kan iemand, al dan niet met behulp van een hulpverlener om uitstel van betaling vragen, desnoods aan de rechter. Indien er sprake is van problematische schulden kan voor iemand een schuldregeling de enige mogelijkheid zijn om uit de problemen te komen. De schuldhulpverlening doet aan de schuldeisers een voorstel.

Als een of meer schuldeisers een dergelijk aanbod weigeren, kan medewerking aan een minnelijk traject via een dwangakkoord bij de rechter worden afgedwongen. Als laatste optie is er uiteraard nog het wettelijke traject, de WNSP.

De NVVK sluit steeds meer convenanten met schuldeisers af met daarin afspraken over o.a. medewerking aan schuldregelingen. Bij toelating (middels beschikking van de gemeente) tot minnelijke schuldhulpverlening behoren een betalingsregeling en schuldenrust (geen contractbeëindiging) dan tot de mogelijkheden. NVVK en Energie-Nederland hebben een dergelijk convenant afgesloten.

Vraag 5

Erkent u dat dit in de ergste gevallen ook kan leiden tot afsluiting van de energie en hoe verhoudt dit zich tot de doelstelling dat er deze winter niemand van de energie wordt afgesloten?

Antwoord 5

Een betalingsregeling is geen garantie. Maar we zijn doordrongen van de situatie en nemen deze kwestie zeer serieus. Hierbij hoort dat energieleveranciers een informatieverplichting hebben, en waar nodig contact te zoeken met de klant om dit alsnog aan te bieden. Een betalingsregeling moet nagekomen worden, indien dit niet gebeurt dan mag de rechter afsluiten. Zie ook het antwoord op vraag 7.

De aanpassing van de Regeling afsluitbeleid kleinverbruikers elektriciteit en gas en de Warmteregeling verruimt de bescherming voor consumenten met betalingsproblemen deze winter. Enkel nadat de leverancier zich tot het uiterste heeft ingespannen om in contact te treden met de klant (teneinde een betalingsregeling aan te bieden), maar het contact op geen enkele wijze tot stand komt, behoudt de leverancier het recht om af te sluiten. Met uitzondering van bestaande gevallen van fraude, misbruik of veiligheid waarbij ook mag worden afgesloten. Het niet kunnen treffen van een betalingsregeling kan deze winter dus niet tot afsluiting van energie leiden, zo lang de klant in contact blijft met de energieleverancier. De wijziging legt een zwaardere inspanningsverplichting op de leverancier om in contact te treden, maar ook om een redelijke en passende betalingsregeling te treffen. Ook als er geen contact tot stand komt, mag de klant niet worden afgesloten binnen een maand nadat de energieleverancier de gegevens heeft doorgestuurd naar de gemeente ten behoeve van schuldhulpverlening. Zodra de gemeente het traject voor schuldhulpverlening in contact met de consument heeft opgestart, geldt nog een termijn van een maand waarin niet mag worden afgesloten. Dit biedt zoveel mogelijk tijd en bescherming om de betalingsproblemen op te lossen en te voorkomen dat consumenten in de kou komen te zitten. De gewijzigde regeling afsluitbeleid kleinverbruikers van elektriciteit en gas is sinds 26 oktober jl. in werking. Indien ik alsnog signalen krijg, dan hoort uw Kamer dat van mij en zal ik actie ondernemen.

Vraag 6

Welke inzet heeft u reeds gepleegd om energieleveranciers ertoe te bewegen betalingsregelingen te accepteren?

Antwoord 6

Het kabinet is intensief in gesprek met energieleveranciers en zij zijn indringend aangesproken op de maatschappelijke verantwoordelijkheid die zij zelf ook als zodanig ervaren om redelijke en passende betalingsregelingen aan te bieden. Op 26 oktober zijn de vastgestelde wijzigingen van de Regeling afsluitbeleid kleinverbruikers elektriciteit en gas en de Warmteregeling gepubliceerd, waardoor de leverancier een redelijke en passende betalingsregeling moet aanbieden. Zie hiervoor ook het antwoord op vraag 5.

Vraag 7

Hoe staat de regering tegenover een recht op een betalingsregeling voor consumenten bij nutsbedrijven, waarbij ook inhoudelijke eisen gesteld kunnen worden aan de redelijkheid van de betalingsregeling?

Antwoord 7

Voorop staat dat het belangrijk is dat een consument die merkt dat hij/zij de rekening niet kan betalen contact opneemt met het bedrijf. Vervolgens wordt door het bedrijf bekeken of een betalingsregeling mogelijk is. Soms wordt de vordering door de energieleverancier uit handen gegeven aan een incasso-dienstverlener. Naar verwachting treedt de Wet Kwaliteit incassodienstverlening per 1 juli 2023 in werking. Deze wet regelt de eisen aan een incasso-dienstverlener, zoals bejegening en zorgvuldigheid.

De meeste bedrijven werken mee aan een betalingsregeling, mits dat het bedrijf niet hindert in de bedrijfsvoering. Mocht een consument de betalingsregeling niet nakomen of de betalingsachterstand neemt elke maand meer toe, dan kan het zijn dat een energieleverancier naar de rechter stapt om een titel te verkrijgen om de schuld betaald te krijgen.

Het kabinet ziet ook dat soms een bedrijf niet mee wil werken aan betalingsregeling. Daarom werkt de Minister voor Rechtsbescherming aan een wetsvoorstel waarbij de rechter de mogelijkheid krijgt om een betalingsregeling op te leggen. Dit wetsvoorstel wordt waarschijnlijk voor de zomer 2023 aan uw Kamer aangeboden. De internetconsultatie is zojuist afgerond.

Vraag 8

Erkent u dat een dergelijk recht kan bijdragen aan het voorkomen van de opbouw van schulden?

Antwoord 8

Maatwerk is nodig voor de consument met één schuld, bijvoorbeeld bij de energieleverancier, maar ook voor mensen met problematische schulden. Een goede betalingsregeling is afhankelijk van veel factoren, zoals de omvang van de schuld, het inkomen en het uitgavenpatroon. In de Aanpak Geldzorgen, armoede en schulden van 12 juli jl. benoem ik ook expliciet het streven om betalingsachterstanden eerder en beter te signaleren en mensen met problematische schulden sneller door te verwijzen naar passende hulp. Zie ook het antwoord op vraag 7.

Vraag 9

Wanneer kan de Kamer de uitwerking van het noodfonds tegemoet zien en per wanneer treedt deze in werking?

Antwoord 9

Het is op dit moment nog niet precies te zeggen wanneer het tijdelijke noodfonds in werking treedt. Zoals ik tijdens het Commissiedebat armoede en schulden van 6 oktober jl. heb toegezegd ontvangt uw Kamer voor de begrotingsbehandeling van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid nadere informatie over de uitwerking van het noodfonds.

Vraag 10

Kan het zo zijn dat een huishouden geen aanspraak kan maken op hulp uit het noodfonds wanneer de energieleverancier geen betalingsregeling heeft aangeboden?

Antwoord 10

De opzet van het tijdelijke noodfonds is dat het fonds een deel van de energierekening van kwetsbare huishoudens die met afsluiting worden bedreigd voor maximaal de winterperiode (1 oktober tot 1 april) uitkeert aan de energieleveranciers. Het noodfonds wordt echter nog uitgewerkt. Zie ook het antwoord op vraag 9.

Daarbij wil ik erop wijzen dat op 26 oktober jl. de tijdelijke wijziging van de Regeling afsluitbeleid kleinverbruikers elektriciteit en gas en de Warmterege-ling in werking is getreden. Daarmee wordt deze winterperiode (tot 1 april 2023) extra bescherming geboden aan kleinverbruikers met betalingsproblemen. Van energieleveranciers wordt een extra inspanning gevraagd op het in contact treden met de kleinverbruiker en het aanbieden van een redelijke en

passende betalingsregeling. Alleen als de klant na de extra inspanning van de leverancier niet in contact treedt met de leverancier en ook de pogingen van de gemeente om in contact te komen om een traject van schuldhulpverlening op gang te brengen niet slagen, mag in het uiterste geval worden afgesloten (naast de bestaande gevallen van fraude, misbruik en veiligheid). Ook geldt een verplichting voor de leverancier om een betalingsregeling aan te bieden aan kleinverbruikers die op het moment van inwerkingtreding wegens wanbetaling zijn afgesloten.