

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

### 93

Vragen van het lid **Smaling** (SP) aan de Minister van Economische Zaken over *het bericht dat de Nederlandse energiemaatschappij (NLE) de voorwaarden wijzigt waardoor mensen een dubbele energierekening ontvangen* (ingezonden 24 augustus 2015).

Antwoord van Minister **Kamp** (Economische Zaken) (ontvangen 23 september 2015).

#### Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Consumentenbond boos over «dubbele energierekening»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja. Het betreft een bericht naar aanleiding van de brief die de Nederlandse Energiemaatschappij (NLE) in augustus aan haar klanten heeft gestuurd. In de brief informeert NLE haar klanten dat zij vanaf september hun termijnbedrag vóór de maand van levering gaan betalen, in plaats van aan het einde van de maand van de daadwerkelijke levering. Effectief betekent dit dat deze klanten van NLE op 25 september aanstaande eenmalig voor twee maanden moeten betalen, voor de levering in september en oktober. Vervolgens betaalt de klant het einde van iedere maand voor de levering van de daaropvolgende maand. Over een heel jaar gezien betaalt men dus niet meer.

#### Vraag 2

Deelt u de mening dat een dubbele incasso van de energierekening een flinke financiële tegenvaller is voor klanten en mensen met een klein inkomen ernstig in de problemen kan brengen? Kunt u uw antwoord toelichten?

#### Antwoord 2

De wijziging in de betalingscyclus van NLE zorgt voor een eenmalig dubbel incasso. Dit betreft een eenmalig dubbel incasso van circa € 162 voor een gemiddeld Nederlands huishouden.<sup>2</sup> Een dubbel incasso van de energierekening kan met name voor mensen met een klein inkomen voor problemen zorgen. NLE houdt op verzoek van de klant rekening met de financiële situatie

<sup>1</sup> NOS nieuwssite: consumentenbond boos over «dubbele» energierekening

<sup>2</sup> [www.milieucentraal.nl](http://www.milieucentraal.nl): Jaarlijkse energierekening van een gemiddeld huishouden € 1.940 op jaarbasis.

van de klant. Zo kan er een betalingsregeling worden afgesproken voor het dubbele incasso, waardoor bijvoorbeeld het tweede termijnbedrag gespreid over meerdere maanden betaald kan worden. Gezien het feit dat het gaat om een eenmalig dubbel incasso dat over meerdere maanden gespreid kan worden betaald, verwacht ik geen ernstige problemen voor mensen met een klein inkomen. Daarnaast heeft de klant ook het recht om het contract met NLE op te zeggen en over te stappen naar een andere energieleverancier.

#### Vraag 3

Is er naar uw mening sprake van onzorgvuldig handelen door de Nederlandse energiemaatschappij (NLE), wanneer zij in hun informatie wel melden dat klanten die naar aanleiding van een dubbele incasso opzeggen dit kosteloos kunnen doen maar daarnaast niet tevens informeren over het feit dat ze bij het opzeggen van het contract hun welkomstbonus van € 110 verspelen?

#### Antwoord 3

NLE geeft in haar voorwaarden van de welkomstbonus («Kom erbij»-bonus) aan dat deze wordt uitgekeerd wanneer de klant de energienota iedere maand tijdig via automatische incasso voldoet. Voor het in aanmerking komen voor deze bonus moet de klant het gehele leveringsjaar voldoen aan deze voorwaarde. Het opzeggen van het contract binnen het leveringsjaar als gevolg van de wijziging van de betalingsvoorwaarden zorgt voor het vervallen van de welkomstbonus. Ik acht het wenselijk dat transparant wordt gecommuniceerd aan klanten. Daar past bij dat als klanten worden geïnformeerd over opzeggingsmogelijkheden, gewezen wordt op de gevolgen van de opzegging. Of NLE niet aan de wettelijke verplichtingen heeft voldaan voor het informeren van de klanten is ter beoordeling van de toezichthouder Autoriteit Consument en Markt (ACM). De klachten over de informatievoorziening ten aanzien van het vervallen van de welkomstbonus heb ik doorgegeven aan ACM. Het is aan ACM om een afweging te maken of zij dit al dan niet zal gaan onderzoeken en welke conclusies uit een eventueel onderzoek getrokken moeten worden.

#### Vraag 4

Bent u van mening dat indien NLE «professionele wanbetalers» buiten de deur wil houden zij er beter voor kunnen kiezen om nieuwe klanten vooraf te laten betalen en financieel betrouwbaar gebleken bestaande klanten geen dubbele incasso af te dwingen?<sup>3</sup> Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 4

In de Nederlandse geliberaliseerde energiemarkt kunnen consumenten zelf hun energieleverancier kiezen. De overeenkomst over de levering door de energieleverancier aan de consument, waaronder betalingsafspraken, is een privaatrechtelijke afspraak. Het staat de consument vrij om geen gebruik te maken van de dienst wanneer hij het niet eens is met de leveringsvoorwaarden. In de geliberaliseerde energiemarkt kan de consument gemakkelijk overstappen naar een van de vele energieleveranciers. Daarmee kunnen consumenten zelf bepalen en laten zien of de betalingsvoorwaarden van NLE redelijk zijn. Het is niet aan mij om een oordeel te vellen over de betalingsvoorwaarden van een individuele onderneming.

#### Vraag 5

Bent u bereid de Autoriteit Consument en Markt (ACM) – als controleur van de energiebedrijven – te verzoeken om de handelwijze van NLE ten aanzien van de instapkorting/welkomstbonus en het tussentijds wijzigen van het jaarcontract na te gaan? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 5

De klachten over de informatievoorziening ten aanzien van het vervallen van de welkomstbonus en het wijzigen van de betalingsvoorwaarden heb ik doorgegeven aan de toezichthouder ACM. Het is aan ACM om een afweging te maken of zij dit al dan niet zal gaan onderzoeken.

<sup>3</sup> bijlage «een belangrijke mededeling over uw betalingscyclus (NLE)», onderhands bijgevoegd

#### Vraag 6

Op welke wijze worden zijn energiebedrijven betrokken bij de kabinetsaanpak van armoede en schulden? Bent u bereid in gesprek te gaan met betreffende energieleverancier om mogelijke schuldenproblematiek door aangekondigd handelen te voorkomen? Zo ja, op welke wijze?

#### Antwoord 6

Nederland heeft een stelsel van verschillende maatregelen om energieconsumenten te beschermen. Ten eerste het algemene stelsel van sociale zekerheid dat burgers in staat stelt om hun basisbehoeften te bekostigen. Wanneer er toch mensen door moeilijke omstandigheden in de situatie komen dat zij hun energierekening niet kunnen betalen in verband met problematische schulden, dan zijn er de gemeenten om hen te helpen met schuldhulpverlening. Deze schuldhulpverlening is er in eerste instantie op gericht om ervoor te zorgen dat deze mensen hun maandelijkse rekeningen kunnen voldoen. Vervolgens kan er gewerkt worden aan afspraken met crediteuren over het terugbetalen van de schuld. Verder is in regelgeving vastgelegd dat een energieleverancier de consument met betalingsachterstanden bij de herinnering wijst op de mogelijkheden van schuldhulpverlening en aanbiedt, met schriftelijke toestemming van de consument, de contactgegevens en informatie over de hoogte van diens schuld te verstrekken aan een schuldhulpverleningsinstantie.

Naast het bovengenoemde sociale beleid en afsluitbeleid voor energie is er ook zelfregulering door de energiesector. De energieleveranciers (inclusief NLE) hebben een convenant gesloten met schuldhulpverleners om hun samenwerking te verbeteren. Het doel van dit convenant is om de schulden zo snel mogelijk te stabiliseren, zodat de energierekening weer betaald kan worden. Daarnaast wordt met de aanpak in het convenant beoogd de doorlooptijden zo kort mogelijk te houden, opdat consumenten zo min mogelijk worden geconfronteerd met oplopende schulden. Sinds de invoering van dit beleid blijkt dat er minder mensen de schuldhulpverlening nodig hebben voor schulden voor energielevering en is het aantal afsluitingen gedaald. Gelet op deze maatregelen acht ik een apart gesprek met NLE over schuldenproblematiek niet noodzakelijk.