

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

### 1645

Vragen van het lid **Crone** (PvdA) aan de minister van Economische Zaken over *afsluitingen van gas en stroom in de wintermaanden*. (Ingezonden 22 april 2005)

1 Bent u op de hoogte van de berichtgeving omtrent de vele afsluitingen van gas en stroom in de wintermaanden, met name van Eneco?<sup>1, 2</sup>

2 Is het waar dat alleen al in Rotterdam, blijkens een brief van wethouder Bolsius,<sup>3</sup> maar liefst 1200 gezinnen zijn afgesloten in de winterperiode, zelfs bij vrieskou?

3 Bent u, zoals tijdens het algemeen overleg van 9 februari jl.,<sup>4</sup> nog steeds van mening dat energie geen luxe goed is en dat voordat het feitelijk afsluiten in beeld komt, er sprake moet zijn van een zorgvuldig proces waarbij gemeenten en sociale diensten een rol spelen? Hoe verhoudt dit zich tot de bevindingen die zijn gepubliceerd in het tijdschrift van Divosa, waaruit eerder het tegenovergestelde blijkt?<sup>5</sup>

4 Is het waar dat met name Essent op dit punt een log bedrijf blijkt te zijn

met een strak werkproces dat geen ruimte laat voor uitzonderingen?

5 Is het waar dat met name Eneco een actieve schuldeiser blijkt te zijn, waarmee nauwelijks te onderhandelen valt, en dat al tot afsluiting wordt overgegaan na 1 of 2 maanden betalingsachterstand, ook bij mensen die in een schuldhulpverleningstraject zitten, of daarmee bezig zijn?

6 Kunt u nader ingaan op het afsluitingsbeleid van Eneco in Vlaardingen, in het bijzonder bij het Noodopvangcentrum Vlaardingen en het Laatste Kans Project, waarbij mensen worden afgesloten of die Eneco weigert weer aan te sluiten, ook als deze mensen bezig zijn schuldbemiddeling op te zetten? Deelt u de mening dat het moeilijk is om mensen weer op de rails te zetten als zij niet of nauwelijks thuis kunnen zijn, omdat er geen gas en licht is?

7 Wanneer rondt de Dte zijn onderzoek af naar afsluitingen door netbeheerders? Kan dit onderzoek zo spoedig mogelijk aan de Kamer worden gezonden?

8 Hoe verhoudt zich dit afsluitingsbeleid tot het in 2004 aangenomen amendement<sup>6</sup> op art.

95b van de Elektriciteitswet, waarin staat dat de energiebedrijven een beleid moeten voeren dat erop gericht is afsluiting van gas en licht in de periode van 1 oktober tot 1 april te voorkomen en dat energiebedrijven dus zeer terughoudend zouden moeten zijn met winterafsluitingen?

9 Wanneer kan de bij art. 95b horende AMvB van u verwacht worden, waarin nadere regels worden gesteld voor winterafsluitingen? Moet de sociale dienst, de schuldhulpinstelling of de gemeente een vetorecht krijgen bij winterafsluiting?

<sup>1</sup> Rotterdams Dagblad, 20 april jl., «Dooien of vriezen, Eneco sluit toch af».

<sup>2</sup> WIZ Viszie, «Energiebedrijven sluiten regelmatig af, ook in de winter», blz. 24, nummer 4, april jl.

<sup>3</sup> Zie noot 1.

<sup>4</sup> Kamerstuk 29 372, nr. 68.

<sup>5</sup> WIZ Viszie, «Energiebedrijven sluiten regelmatig af, ook in de winter», blz. 24, nummer 4, april jl.

<sup>6</sup> Kamerstuk 29 372, nr. 22.

### Antwoord

Antwoord van minister **Brinkhorst** (Economische Zaken). (Ontvangen 17 mei 2005)

1 Ik heb kennisgenomen van de door u genoemde artikelen.

2

Op grond van informatie die ik van Eneco heb ontvangen blijkt dat in de maanden december, januari en februari in totaal 1.089 klanten afgesloten zijn geweest. Ongeveer 85% hiervan is binnen drie weken weer aangesloten zodat sprake is van een gemiddeld aantal afgesloten klanten van rond de 220. Overigens merkt Eneco daarbij op dat er alleen sprake is van afsluiting van elektriciteit en niet van gas. In het kader van mijn eigen inventarisatie van het afsluitbeleid heeft Eneco Energie Retail mij aangegeven dat in de kerstperiode en tijdens zware vorstperiodes in principe niet wordt overgegaan tot het verzenden van einde leveringsberichten wegens wanbetaling. Eneco Netbeheer heeft aangegeven dat in uitzonderlijke, schrijnende situaties, de tijd van het jaar mee wordt gewogen in het kader van het afsluitproces.

3

Ik ben inderdaad nog steeds van mening dat energie geen luxe goed is en dat er sprake moet zijn van een zorgvuldig traject voordat tot afsluiting wordt overgegaan. Wat de zorgvuldigheid betreft is daarom niet voor niets in de wet vastgelegd dat energiebedrijven zich in de winterperiode moeten richten op het voorkomen van afsluiten. Daarbij spelen ook sociale diensten een rol, tenminste wanneer het om consumenten gaat die een relatie met de Sociale Dienst hebben, bijvoorbeeld omdat zij een gemeentelijke uitkering ontvangen. Ik heb de indruk dat er partijen zijn, waaronder Divosa zoals blijkt uit het geciteerde artikel, die menen dat energiebedrijven in het geheel niet tot afsluiting zouden mogen overgaan in de wintermaanden. Dat is naar mijn mening niet de juiste uitleg van het betreffende wetsartikel. Het voorkomen van een afsluiting in de wintermaanden is niet hetzelfde als het niet afsluiten in de wintermaanden. Klanten die pertinent weigeren te betalen, geen hulp in het kader van bijvoorbeeld schuldsanering wensen in te roepen, of afspraken die in dat kader zijn gemaakt, niet na komen, kunnen ook in de wintermaanden worden afgesloten. Dat hierbij onderscheid wordt gemaakt tussen elektriciteit en

gas, of in sommige gevallen de kabelverbinding, acht ik een goed voorbeeld van een beleid dat rekening houdt met de winterperiode.

4

Ik heb ten aanzien van dit specifieke bedrijf op dit moment geen informatie die een dergelijke conclusie van mijn kant rechtvaardigt. Over het beleid van Essent kan ik in het algemeen opmerken dat op basis van de informatie waarover ik beschik Essent een zorgvuldig afsluitbeleid kent. Uit dat beleid blijkt onder meer dat Essent medewerking verleent aan schuldsaneringstrajecten en schuldbemiddelingstrajecten en afnemers in staat stelt een betalingsregeling te treffen. Ik ga ervan uit dat Essent in de dagelijkse praktijk ook overeenkomstig dit beleid handelt.

DTe heeft een tweetal zaken waarbij Essent Netwerk betrokken is geweest, onderzocht. De desbetreffende afnemers zijn na tussenkomst van de DTe weer aangesloten.

5

Het is in het belang van de klant zelf dat actief wordt opgetreden. Lagere schulden kunnen makkelijker voldaan worden. Zover ik kan beoordelen betracht Eneco Energie zorgvuldigheid bij het innen van openstaande bedragen.

Uit een inventarisatie van het incassobeleid van de verschillende energiebedrijven blijkt dat Eneco een incassobeleid voert dat gericht is op het voorkomen van wanbetaling door klanten. Voordat tot uiteindelijke afsluiting van een klant wordt overgegaan gaat er een proces van herinneringen en aanmaningen aan vooraf. Het proces bestaat uit de volgende stappen:

1. Het verzenden van een herinnering
  2. Het verzenden van een sommatie
  3. Het doen van een voorstel voor het treffen van een betalingsregeling
  4. Incassoactie
  5. Het verzenden van een laatste waarschuwing voorafgaand aan de verzending van het bericht «einde levering»
  6. Het starten van een juridische procedure
- Tussen het verzenden van een herinnering en het starten van een juridische procedure ligt minimaal vier maanden. Per geval wordt getoetst of sprake is van een redelijke

verhouding tussen de hoogte van het te vorderen bedrag en de zwaarte van de te nemen maatregel.

Naast dit incassobeleid heeft Eneco afspraken gemaakt met verschillende instanties waaronder de Sociale Dienst, het Bureau Schuldhulpverlening en de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet over budgetbeheer en schuldsanering.

De gang van zaken is als volgt.

- Een klant meldt zich bij de Sociale Dienst aan voor schuldhulpverlening. De gemeentelijke Sociale Dienst beslist of de klant hiervoor in aanmerking komt.

- Gedurende de behandeling van de aanvraag sluit Eneco Energie niet af.

- Eneco Energie werkt mee aan de uitvoering van de voorstellen van de gemeentelijke Sociale Diensten. Het aantal Eneco-klanten in schuldhulpverleningstrajecten bedraagt circa 5.000 in Rotterdam, 3.000 in Den Haag en 2.000 in de rest van het verzorgingsgebied.

- Alleen als de juridische procedure al is gestart of sprake is van fraude, wordt niet meegewerkt aan het starten van een schuldhulpverleningstraject. Het mag duidelijk zijn dat aan bovenstaande uitgebreide en zorgvuldige processen voor de inning van achterstallige betalingen kosten zijn verbonden die uiteindelijk door alle klanten worden gedragen. Eneco Energie werkt ook aan andere mogelijkheden om wanbetaling van klanten te voorkomen. In Rotterdam is op basis van vrijwilligheid een praktijkproef met «prepaid meters» gedaan. Bij deze proef kregen klanten de beschikking over een oplaadbare chipkaart die gebruikt werd om het saldo op de meter aan te vullen. Inmiddels is de tweede proef in Rotterdam gestart met 200 klanten van de gemeentelijke Sociale Dienst.

6

Klanten worden weer aangesloten als zij deelnemen aan een schuldhulpverleningstraject van de gemeentelijke Sociale Dienst. Eneco Energie heeft mij verzekerd dat in Vlaardingen hetzelfde beleid als elders wordt toegepast.

7

Het onderzoek van de DTe is nog niet afgerond en vergt nog enkele weken. Ik heb de DTe gevraagd de informatie

die ik van de bedrijven heb ontvangen met betrekking tot hun afsluitbeleid in de winterperiode te betrekken in het onderzoek. Het beeld van DTe tot dusver is dat het beleid van de bedrijven op hoofdlijnen zorgvuldig en evenwichtig is. Ik ben met DTe op dit moment in gesprek over mogelijke vervolgstappen. Eventuele beleidsadviezen die uit het onderzoek en uit gesprekken met onder meer brancheorganisatie EnergieNed volgen, zal ik in overweging nemen. Adviezen van de DTe aan de minister van Economische Zaken, worden door mij aan de Kamer gezonden. Daarnaast zal DTe toezien of de energiebedrijven handelen overeenkomstig hun afsluitbeleid.

8

Het hierboven onder vraag 5 beschreven beleid van Eneco past naar mijn mening goed binnen de kaders van artikel 95b van de Elektriciteitswet. Ik vind het beleid zoals door Eneco toegepast wordt, zorgvuldig. De klant krijgt meerdere mogelijkheden aangeboden een ontstane betalingsachterstand ongedaan te maken en wanneer het tot afsluiting in de winter komt, kiest Eneco ervoor dit in de eerste plaats te beperken tot elektriciteit. In alle gevallen geldt wel dat de klant moet willen meewerken aan een sanering van de schulden. Zonder deze medewerking rest energiebedrijven uiteindelijk slechts afsluiting.

9

De noodzaak tot een nadere ministeriële regeling zal bij het DTe-onderzoek worden meegenomen. Een Algemene Maatregel van Bestuur zal overigens onterechte afsluitingen niet kunnen voorkomen. DTe zal zo nodig adviseren nader beleid te ontwikkelen. Ik ben op dit moment niet overtuigd van de noodzaak tot het verstrekken van een vetorecht aan welke instantie dan ook. Mijn algemene beeld is dat energiebedrijven zorgvuldig handelen. Daarnaast hebben niet alle afnemers met een betalingsachterstand een relatie met de sociale dienst of een bureau voor schuldhulpverlening. Daar waar in individuele gevallen de noodzakelijke zorgvuldigheid niet wordt betracht kunnen gedupeerden een beroep doen op de geschillencommissie

openbare nutsbedrijven,  
toezichthouder DTe of de rechter.