

Definitie schuldhulpverlening

Er zijn verschillende reacties gekomen op de definitie van schuldhulpverlening. Er zijn suggesties gedaan om te verduidelijken dat schuldhulpverlening alleen ziet op consumenten en niet op zakelijke afnemers. Om die reden wordt in de definitie opgenomen dat het gaat om natuurlijke personen. Voorts is door verschillende partijen verzocht om voor de definitie van schuldhulpverlening, net als in de huidige regeling, aan te sluiten bij de Wet op het consumentenkrediet. Het gaat hen dan met name om het beperken van de kring van schuldhulpinstanties die zijn genoemd in artikel 48 van de wet op het consumentenkrediet. In die wet worden regels gesteld over de schuldbemiddeling bij schulden die geheel of gedeeltelijk bestaan uit krediettransacties. Schulden met betrekking tot energieverbruik vallen daar niet onder. Om die reden wordt er niet voor gekozen om te verwijzen naar regels over schuldbemiddeling in de Wet op het consumentenkrediet. Wel zal worden aangesloten bij de kring van instanties die op grond van artikel 48 van de Wet op het consumentenkrediet schuldbemiddeling mogen aanbieden.

Kwetsbare consument

Een aantal partijen geeft aan dat het verbod op afsluiten van kwetsbare consumenten ertoe kan leiden dat dergelijke kleinverbruikers geheel kunnen stoppen met betalen omdat zij nooit wegens wanbetaling afgesloten mogen worden. Als oplossing geven zij aan dat de medische verklaring, waarmee de kleinverbruiker kan aantonen dat hij een kwetsbare consument is, periodiek verversd moet worden. Het verbod op afsluiten van kwetsbare consumenten staat echter los van de betalingsplicht die dergelijke afnemers natuurlijk hebben. Energiebedrijven kunnen dan ook incassoprocedures doorlopen en in het uiterste geval de kwetsbare consument via de rechter tot betaling dwingen. De kwetsbare consument doet er dan ook verstandig aan schuldhulpverlening in te schakelen. De suggestie om de medische verklaring periodiek te laten verversen verdient geen voorkeur omdat dan bij drie betrokken partijen extra lasten worden gelegd: bij de kwetsbare consument zelf, bij de artsen en bij de leveranciers. Dat staat niet in verhouding tot het geringe percentage kwetsbare consumenten dat er is. De komende jaren kan bezien worden of het verbod om kwetsbare consumenten af te sluiten leidt tot misbruik. In dat geval kunnen er alsnog aanvullende regels worden gesteld.

Doorschuiven van wanbetalers

Een partij wijst in haar reactie op het risico dat wanbetalers doorschuiven van de ene naar de andere leverancier, terwijl de schuld verder oploopt. Netbeheerders zouden geneigd zijn om wanbetalers te stimuleren om van leverancier te wisselen, om zo afsluiting te voorkomen. Aan afsluiting zijn namelijk hogere kosten verbonden voor de netbeheerder. Vanuit de praktijk zijn er geen signalen dat dit op grote schaal plaatsvindt of een probleem vormt. Leveranciers hebben namelijk een aantal middelen ter beschikking om hun incassorisico's te beperken, waaronder het stellen van (betalings)voorwaarden en het recht om afnemers te weigeren. Bovendien voorziet de voorgeschreven incassoprocedure in voldoende mogelijkheden om het probleem van wanbetaling constructief op te lossen. Tot slot ligt het niet voor de hand dat netbeheerders wanbetalers 'doorschuiven', omdat daardoor de schuld jegens de netbeheerder ook oploopt.

Heraansluiting

Door verschillende partijen is aangegeven dat met betrekking tot her aansluiting (artikelen 6 en 10) een explicitering wenselijk is van het onderscheid tussen de situaties waarin levering wordt hervat door de oude leverancier en die waar levering wordt verzorgd door een nieuwe leverancier. Deze artikelen hebben betrekking op het beëindigen van de levering, waarbij levering hervat zal worden door de bestaande leverancier. Wanneer een leveringsovereenkomst wordt opgezegd omdat er wordt overgestapt naar een andere leverancier, is het hervatten van de levering niet van toepassing. Immers, er kan maar één leverancier per kleinverbruiker geregistreerd zijn in het aansluitingenregister. Het overstappen van de afnemer naar een andere leverancier maakt dat de levering door de voormalige leverancier ook op verzoek van de afnemer is beëindigd. De plicht tot her aansluiting is in dat geval niet van toepassing, omdat die plicht er alleen is als de levering wegens wanbetaling is geëindigd. Ter verheldering zal de toelichting met betrekking tot dit onderwerp aangescherpt worden.

Schuldhelpverlening

In een aantal reacties werd aangegeven dat het wenselijk is de 'redelijke termijn' verder te concretiseren in de regeling, uit het oogpunt van uniformiteit. Uit de evaluatie van de regeling bleek ook dat er behoefte was aan meer uniforme afspraken tussen schuldhelpverleners en energiebedrijven over doorlooptijden en communicatie omtrent het schuldhelpverleningsproces van aanvraag tot en met de schuldregeling. Omdat het erom gaat dat er goede afspraken worden gemaakt die in de praktijk werkbaar zijn is in overleg met de NVVK en Energie-Nederland besloten om te komen tot een landelijk convenant. Het verdient de voorkeur om deze concrete (werk)afspraken onderling te maken en niet vast te leggen in de regeling, omdat het vooraf niet goed mogelijk is om te overzien welke termijn voor welke situatie moet gelden en omdat de redelijke termijn in hoge mate afhankelijk is van de doorlooptijd van de processen rond schuldhelpverlening. Het is de bedoeling het landelijk convenant gereed te hebben voor de start van het nieuwe winterseizoen.

Een aantal partijen vond het daarnaast wenselijk om een uitzondering te maken voor het doorgeven van persoonsgegevens voor kleinverbruikers die de afgelopen jaren hun verplichtingen in een schuldhelpverleningstraject niet zijn nagekomen. Er zijn echter geen vaste of uniforme voorschriften of werkwijzen ten aanzien van het opnieuw in aanmerking komen voor schuldhelpverlening ingeval in het verleden afspraken niet zijn nagekomen.

Schuldhelpverleningsinstanties zijn vrij om te beslissen of deze afnemers wel of niet voor schuldhelpverlening in aanmerking komen. Er is voor gekozen om deze beslissing aan de gespecialiseerde instanties te laten en niet vooraf vast te leggen in de regeling.

Op afstand afsluiten

Er zijn verschillende reacties gekomen op het verbod om op afstand af te sluiten indien de meter op verzoek van de afnemer niet op afstand wordt uitgelezen (administratief uit staat). Er zijn suggesties gedaan om het genoemde verbod alleen geldig te laten zijn als het verzoek tot het administratief uitzetten is gedaan vóór de melding van afsluiting. De vraag is echter welk voordeel een afnemer heeft om niet op afstand te worden afgesloten en daarmee hoe vaak deze situatie zich voor zal doen. In het proces van afsluiten is het alleen maar nadelig voor de kleinverbruiker als zijn meter administratief uit staat en hij niet op afstand afgesloten kan worden. Een afsluiting in huis of zelfs in de straat is veel inefficiënter en daarom duurder voor de kleinverbruiker dan een afsluiting op afstand via de meter. Als deze situatie zich voordoet en een kleinverbruiker in dit proces verzoekt om de meter administratief uit te zetten, kan de netbeheerder aangeven wat daarvan de consequenties zijn en dat deze dus nadelig uitpakken.

Evaluatie

In de conceptregeling is een tijdelijk verbod opgenomen met betrekking tot het op afstand beperken van de doorlaatwaarde, die verband houdt met de geringe dekkingsgraad van op afstand uitleesbare meters. De regeling zal in ieder geval op dit punt worden herzien wanneer er sprake is van een hogere dekkingsgraad. Ook zal de voorziene invoering van het verplichte leveranciersmodel mogelijk tot wijzigingen leiden. Ervan uitgaande dat de regeling op een aantal punten binnen een aantal jaar zal worden herzien, biedt dat tevens de gelegenheid om ook de overige bepalingen waar nodig te heroverwegen. Zo kan dan ook de voorgeschreven incassoprocedure, het verbod op afsluiten van kwetsbare consumenten en de delegatie van de invulling van de onderlinge processen rondom het inschakelen van schuldhelpverlening naar een convenant geëvalueerd worden en kan de regeling, indien nodig, herzien worden. Ten slotte zal, als de Warmtewet in werking treedt, het toepassingsbereik van deze regeling uitgebreid worden met warmte, zoals ook in één van de reacties is gevraagd.

Inwerkingtreding

Een paar partijen hebben verzocht om de regeling niet per 1 juli al in werking te laten treden, maar per 1 oktober 2011. De reden daarvoor is dat een aantal bedrijven aanpassingen in processen en schriftelijke stukken moet doorvoeren. De regeling zal vanwege deze reden in werking treden per 1 oktober 2011, met uitzondering van artikel 11 (verbod op beperken van de doorlaatwaarde), dat wel op 1 juli 2011 in werking moet treden conform de wet. Voor energiebedrijven zijn er geen nadelige gevolgen bij een spoedige inwerkingtreding van dit artikel.