

Regeling van de Minister voor Klimaat en Energie van _____, nr. WJZ/ 26326929, tot wijziging van de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas en de Warmteregeling in verband met het structureel maken van de tijdelijke wijziging voor de winterperiode '22/23 en verbetering van de gegevensuitwisseling tussen leveranciers en instanties ten behoeve van schuldhelpverlening

De Minister voor Klimaat en Energie,

Gelet op artikel 95b, achtste en elfde lid, van de Elektriciteitswet 1998, artikel 44, achtste lid, van de Gaswet en artikel 4, derde lid, van de Warmtewet;

Besluit:

ARTIKEL I

De Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas wordt als volgt gewijzigd:

A

Paragraaf 1 komt te luiden :

§ 1. Algemeen

B

Na artikel 1 wordt een artikel ingevoegd, luidende:

Artikel 1a

Een netbeheerder of vergunninghouder beëindigt het transport van elektriciteit of gas naar respectievelijk de levering van elektriciteit of gas aan een kleinverbruiker niet, tenzij:

- a. de kleinverbruiker hierom verzoekt;
- b. er sprake is van fraude of misbruik door de kleinverbruiker;
- c. de onveiligheid van de installatie beëindiging van het transport noodzakelijk maakt;
- d. op de aansluiting van de kleinverbruiker bij de netbeheerder geen vergunninghouder bekend is;
- e. op grond van artikelen 2, 4b of 5 de levering of het transport van elektriciteit of gas wegens wanbetaling kan worden beëindigd.

C

Artikel 2 wordt als volgt gewijzigd:

1. In het eerste lid wordt 'voordat de in de artikelen 3, eerste lid, en 4 beschreven procedure is gevolgd' vervangen door ', tenzij aan de procedurele vereisten van de volgende leden en de artikelen 3, eerste lid, 4Aa en 4a wordt voldaan'.
2. In het tweede lid wordt 'voordat de in de artikelen 3 en 4 beschreven procedure is gevolgd' vervangen door ', tenzij aan de procedurele vereisten van de volgende leden en de artikelen 3, 4Aa en 4a wordt voldaan'.

D

Artikel 3 wordt als volgt gewijzigd:

1. In het eerste lid wordt 'doet' vervangen door 'verstrekt' en 'ten minste eenmaal een schriftelijke herinnering daaromtrent toekomen' vervangen door 'ten minste driemaal een schriftelijke herinnering met een nakomingstermijn van ten minste veertien dagen'.
2. Het tweede lid wordt als volgt gewijzigd:
 - a. onder verlettering van de onderdelen a tot en met c tot en met b tot en met d een onderdeel ingevoegd, luidende:
 - a. wijst de kleinverbruiker bij die herinnering op de mogelijkheid om een betalingsregeling te treffen en daarover in contact te treden;
 - b. In onderdeel d (nieuw) wordt 'artikelen 5 of 8' vervangen door 'artikelen 2, 4b of 5'.

E

Artikel 4 wordt als volgt gewijzigd:

1. Voor de tekst wordt de aanduiding '1.' geplaatst.
2. Er wordt een lid toegevoegd, luidende:
 2. Onverminderd het eerste lid spant de vergunninghouder zich tot het uiterste in om, zo nodig herhaaldelijk en via diverse communicatiekanalen, in persoonlijk contact te treden met de kleinverbruiker.

F

Na artikel 4 wordt een artikel ingevoegd, luidende:

Artikel 4Aa

1. Onverminderd artikel 4, biedt de netbeheerder of de vergunninghouder de kleinverbruiker een redelijke en passende betalingsregeling aan. De betalingsregeling omvat in ieder geval afspraken over de betaling en de afwikkeling van de openstaande vorderingen.
2. Een netbeheerder of de vergunninghouder beëindigt het transport van elektriciteit of gas naar respectievelijk de levering van elektriciteit of gas aan een kleinverbruiker niet wegens wanbetaling indien een betalingsregeling wordt overeengekomen en nagekomen.

G

Artikel 4a komt te luiden:

Artikel 4a

1. In geval van wanbetaling door een kleinverbruiker die een natuurlijk persoon is, verstrekt de vergunninghouder aan een instantie ten behoeve van schuldhulpverlening de informatie bedoeld in het tweede lid, indien de kleinverbruiker heeft ingestemd met, respectievelijk niet heeft gereageerd op, het in artikel 3, tweede lid, onderdeel c, bedoelde aanbod tot gegevensverstrekking aan een instantie ten behoeve van schuldhulpverlening, indien:
 - a. voor zover van toepassing op het moment van instemming;
 - b. er ten minste twee termijnbedragen niet zijn voldaan, de vergunninghouder ten minste twee schriftelijke herinneringen aan de kleinverbruiker heeft verstuurd en er geen betalingsregeling als bedoeld in artikel 4Aa, eerste lid, is overeengekomen;
 - c. de kleinverbruiker een overeengekomen betalingsregeling als bedoeld in artikel 4Aa, eerste lid, niet is nagekomen;

d. de vergunninghouder voornemens is om de levering te beëindigen, tenminste twintig werkdagen voorafgaand aan het indienen van de eindeleveringsmelding bij de regionale netbeheerder.

2. De vergunninghouder verstrekt aan de instantie, bedoeld in het eerste lid:

- a. de contactgegevens van de kleinverbruiker, diens klantnummer en informatie over de ontwikkeling van de hoogte van diens schuld;
- b. voor zover van toepassing dat een overeengekomen betalingsregeling niet wordt nagekomen;
- c. voor zover van toepassing het voornemen om de levering te beëindigen.

H

Na artikel 4Aa worden twee artikelen ingevoegd, luidende:

Artikel 4b

1. Een vergunninghouder kan de levering van elektriciteit of gas aan een kleinverbruiker die een natuurlijk persoon is niet beëindigen wegens wanbetaling indien:

- a. de kleinverbruiker binnen een redelijke termijn, in ieder geval vier weken, na een herinnering, bedoeld in artikel 3, eerste lid, een bewijs overlegt dat hij heeft verzocht om schuldhulpverlening, totdat op dat verzoek negatief is beslist;
- b. de vordering van de vergunninghouder binnen een redelijke termijn, in ieder geval vier weken, na een herinnering betrokken wordt bij een lopend traject van schuldhulpverlening aan de kleinverbruiker;
- c. na de verstrekking van gegevens aan een instantie ten behoeve van schuldhulpverlening, bedoeld in artikel 4a, nog geen vier weken zijn verstreken en indien na het bericht van de instantie van schuldhulpverlening dat de kleinverbruiker schuldhulpverlening ontvangt nog geen vier weken zijn verstreken.

2. Het eerste lid is van overeenkomstige toepassing op de vordering van de netbeheerder.

3. De uitzonderingsgronden, bedoeld in het eerste lid en het tweede lid, zijn niet van toepassing indien de schuldhulpverlening aan de kleinverbruiker eindigt of indien de kleinverbruiker de verplichtingen ten aanzien van de schuldhulpverlening niet nakomt.

Artikel 4c

1. Een vergunninghouder draagt er zorg voor dat de levering van elektriciteit of gas aan een kleinverbruiker die wegens wanbetaling is beëindigd, wordt hervat indien de kleinverbruiker een bewijs overlegt:

- a. dat hij heeft verzocht om schuldhulpverlening, totdat op dat verzoek negatief is beslist of totdat de schuldhulpverlening eindigt;
- b. dat de vordering van de vergunninghouder wordt betrokken bij een lopend traject van schuldhulpverlening aan de kleinverbruiker.

2. Het eerste lid is van overeenkomstige toepassing op een vordering van de netbeheerder.

I

Artikel 5 komt te luiden:

Artikel 5

Onverminderd de artikelen 1a en 2 beëindigt een netbeheerder of vergunninghouder het transport van elektriciteit of gas naar respectievelijk de levering van elektriciteit of gas aan een kwetsbare consument niet, tenzij er sprake is van wanbetaling en de kwetsbare consument niet binnen een redelijke termijn een verklaring van een arts die geen behandelend arts van de

betrokkene is kan overleggen om de zeer ernstige gezondheidsrisico's aan te tonen.

J

Paragraaf 4 vervalt.

ARTIKEL II

De Warmteregeling wordt als volgt gewijzigd:

A

Na artikel 4a wordt een artikel ingevoegd, luidende:

Artikel 4aa

Een leverancier beëindigt de levering van warmte aan een verbruiker niet, tenzij:

- a. de verbruiker hierom verzoekt;
- b. er sprake is van fraude of misbruik door de verbruiker;
- c. de onveiligheid van de installatie beëindiging van de levering noodzakelijk maakt;
- d. de overeenkomst voor de levering van warmte van de verbruiker met de leverancier afloopt.
- e. op grond van artikelen 5, eerste lid, 5b of 6 de levering van warmte wegens wanbetaling kan worden beëindigd.

B

Artikel 5 wordt als volgt gewijzigd:

1. In het eerste lid wordt 'voordat de procedure, opgenomen in het tweede tot en met vierde lid, is gevolgd' vervangen door ', tenzij aan de procedurele vereisten van de volgende leden en artikel 5a wordt voldaan'.

2. In het tweede lid wordt 'doet' vervangen door 'verstrekt' en 'ten minste eenmaal een schriftelijke herinnering daaromtrent toekomen' vervangen door 'ten minste driemaal een schriftelijke herinnering met een nakomingstermijn van ten minste veertien dagen'.

3. In het derde lid wordt als volgt gewijzigd:

a. onder verlettering van de onderdelen a tot en met c tot en met b tot en met d een onderdeel ingevoegd, luidende:

- a. wijst de verbruiker bij die herinnering op de mogelijkheid om een betalingsregeling te treffen en daarover in contact te treden;

b. In onderdeel d (nieuw) wordt 'artikelen 6 of 7' vervangen door 'artikelen 5, eerste lid, 5b of 6.

4. Het vierde lid komt te luiden:

4. De leverancier spant zich tot het uiterste in om, zo nodig herhaaldelijk en via diverse communicatiekanalen, in persoonlijk contact te treden met de verbruiker.

5. Het vijfde lid vervalt.

6. Er worden twee leden toegevoegd:

5. Onverminderd het vierde lid, biedt de leverancier de gebruiker een redelijke en passende betalingsregeling aan. De betalingsregeling omvat in ieder geval afspraken over de betaling en de afwikkeling van de openstaande vorderingen.

6. Een leverancier beëindigt de levering van warmte naar een gebruiker niet wegens wanbetaling indien binnen een redelijke termijn een betalingsregeling wordt overeengekomen en nagekomen.

C

Na artikel 5 worden twee artikelen toegevoegd:

Artikel 5a

1. In geval van wanbetaling door een gebruiker die een natuurlijk persoon is, verstrekt de leverancier aan een instantie ten behoeve van schuldhulpverlening de informatie bedoeld in het tweede lid, indien de gebruiker heeft ingestemd met, respectievelijk niet heeft gereageerd op, het in artikel 5, derde lid, onderdeel b, bedoelde aanbod tot gegevensverstrekking aan een instantie ten behoeve van schuldhulpverlening;

- a. voor zover van toepassing op het moment van instemming;
- b. er ten minste twee termijnbedragen niet zijn voldaan, de leverancier ten minste twee schriftelijke herinneringen aan de gebruiker heeft verstuurd en er geen betalingsregeling als bedoeld in artikel 3, eerste lid, is overeengekomen;
- c. een overeengekomen betalingsregeling als bedoeld in artikel 5, vijfde lid, niet wordt nagekomen;
- d. de leverancier voornemens is om de levering te beëindigen, tenminste twintig werkdagen voorafgaand aan de eindeleveringsmelding.

2. De leverancier verstrekt aan een instantie, bedoeld in het eerste lid, de volgende informatie:

- a. de contactgegevens van de gebruiker, diens klantnummer en informatie over de ontwikkeling van de hoogte van diens schuld;
- b. voor zover van toepassing dat een overeengekomen betalingsregeling niet wordt nagekomen;
- c. voor zover van toepassing het voornemen van de leverancier om de levering te beëindigen.

Artikel 5b

1. Een leverancier kan de levering van warmte aan een gebruiker niet beëindigen wegens wanbetaling indien:

- a. de gebruiker binnen een redelijke termijn, in ieder geval vier weken, na een herinnering, bedoeld in artikel 5, tweede lid, een bewijs overlegt dat hij heeft verzocht om schuldhulpverlening, totdat op dat verzoek negatief is beslist;
- b. de vordering van de leverancier binnen een redelijke termijn, in ieder geval vier weken, na een herinnering betrokken wordt bij een lopend traject van schuldhulpverlening aan de gebruiker;
- c. na de verstrekking van gegevens aan een instantie ten behoeve van schuldhulpverlening, bedoeld in artikel 4a, nog geen vier weken zijn verstreken en indien na het bericht van de instantie van schuldhulpverlening dat de gebruiker schuldhulpverlening ontvangt nog geen vier weken zijn verstreken.

2. De uitzonderingsgronden, bedoeld in het eerste lid, zijn niet van toepassing indien de schuldhulpverlening aan de gebruiker eindigt of indien de gebruiker de verplichtingen ten aanzien van de schuldhulpverlening niet nakomt.

D

Artikel 6, eerste lid, komt te luiden:

1. Een leverancier beëindigt de levering van warmte aan een kwetsbare consument niet, tenzij er sprake is van wanbetaling en de kwetsbare consument niet binnen een redelijke termijn een verklaring van een arts die geen behandelend arts van de betrokkene is, kan overleggen om de zeer ernstige gezondheidsrisico's aan te tonen.

E

Artikel 7 komt te luiden:

Artikel 7

Een leverancier draagt er zorg voor dat de levering van warmte aan een verbruiker die wegens wanbetaling is beëindigd, wordt hervat indien de verbruiker een bewijs overlegt:

- a. dat hij heeft verzocht om schuldhulpverlening, totdat op dat verzoek negatief is beslist of totdat de schuldhulpverlening eindigt;
- b. dat de vordering van de leverancier wordt betrokken bij een lopend traject van schuldhulpverlening aan de verbruiker.

F

Artikel 7Aa vervalt.

ARTIKEL III

Deze regeling treedt in werking met ingang 1 april 2023.

Deze regeling zal met de toelichting in de Staatscourant worden geplaatst.

's-Gravenhage,

De Minister voor Klimaat en Energie,

TOELICHTING

I. ALGEMEEN

1. Aanleiding

Door de uitzonderlijk gestegen energieprijzen en de hoge inflatie als gevolg van de oorlog in Oekraïne, hebben veel huishoudens betalingsproblemen met hun energierekening. Op 26 oktober 2022 is een wijziging van de Regeling afsluitbeleid kleinverbruikers elektriciteit en gas en de Warmteregeling (hierna: de regeling) in werking getreden waarbij gedurende de winterperiode het beschermingsregime voor het afsluiten van (klein)verbruikers¹ van elektriciteit, gas en warmte is aangescherpt. Deze aanscherping geldt tot 1 april 2023. Hiermee is invulling gegeven aan de motie Hermans (VVD) Marijnissen (SP) d.d. 22 september 2022 en het verzoek van de Kamer om "deze winter enkel afsluiting toe te staan bij aantoonbaar misbruik, fraude of veiligheidsrisico's".

De aanhoudende hoge prijzen en opgelopen betalingsachterstanden leiden tot zorgen vanuit o.a. energieleveranciers, gemeenten en netbeheerders² dat wanneer na 1 april de aanvullende bescherming vervalt, dit tot veel afsluitingen zou kunnen leiden. Er is behoefte om tijdig helderheid te bieden over welke regels er na 1 april 2023 gelden. Bovendien is er door de aanhoudend hoge energieprijzen reden om gedurende het hele jaar te kijken naar de mogelijke gevolgen van afsluiten en de positie van de (klein)verbruiker structureel te versterken. Daarnaast kunnen ook in de zomer (zogenoemde hittestress) de gevolgen van het afsluiten van energie ook groot zijn voor afnemers die kwetsbaar zijn, bijvoorbeeld in verband met ernstige gezondheidsrisico's.

De onderhavige wijziging van de regeling is tweeledig. Ten eerste, worden de bepalingen uit het nu geldende tijdelijke winterregime die effectief zijn gebleken om afsluiten te voorkomen, ook na 1 april 2023 opgenomen in de regeling om de positie van de (klein)verbruiker structureel te versterken. De voorwaarde die in het tijdelijke winterregime geldt dat het in contact reden is om niet af te sluiten bij wanbetaling vervalt hiermee, omdat dit het risico op een oplopende schuldenlast zonder oplossing voor de onderliggende betalingsproblemen met zich mee brengt. Ten tweede worden enkele structurele aanpassingen van de regeling gedaan voor

¹ De Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet bevatten grondslagen voor het stellen van regels betreffende het beëindigen van de levering van elektriciteit of gas aan en het afsluiten van kleinverbruikers. Dat zijn afnemers met een aansluiting met een maximale doorlaatwaarde van ten hoogste 3*80 A (elektriciteit) of een maximale capaciteit van ten hoogste 40 m³(n) per uur (gas). De Warmtewet bevat een vergelijkbare grondslag voor het stellen van regels betreffende het beëindigen van de levering van warmte aan verbruikers in de zin van die wet. Een verbruiker is een persoon die warmte afneemt van een warmtenet of een in pandig leidingstelsel met een individuele aansluiting van maximaal 100 kW. Dit kunnen zowel particuliere als kleine zakelijke verbruikers zijn. Een verbruiker is ook een (groot)verbruiker die warmte door levert aan een persoon met een individuele aansluiting van maximaal 100 kW. De laatste categorie zijn verhuurders en VvE's die met een centrale aansluiting aangesloten zijn op een warmtenet en de warmte doorleveren aan de huurders of VvE-leden in het gebouw. Daarvoor brengt de verhuurder of VvE de kosten in rekening bij de huurder of het VvE-lid. De regels betreffende het beëindigen van de levering van warmte aan verbruikers beschermen daarmee indirect ook deze huurders of VvE-leden.

² Gelet op het leveranciersmodel factureert en int de leverancier ook de aan de netbeheerder verschuldigde periodieke bedragen bij de kleinverbruiker en draagt deze aan de netbeheerder af. Dit betekent dat bij betalingsachterstanden de leverancier ook degene is die daarop moet handelen, mede ten aanzien van de voor de netbeheerder te innen en aan hem af te dragen bedragen. Daarom richt de huidige regeling zich ook tot de netbeheerder. Echter, zo lang de leverancier het leveringscontract niet heeft beëindigd en de netbeheerder de aan hem verschuldigde bedragen krijgt afgedragen zijn de regels voor het handelen bij betalingsachterstanden voor de netbeheerder niet aan de orde. Pas als de leverancier het leveringscontract heeft beëindigd en de kleinverbruiker geen nieuwe leverancier heeft zal de netbeheerder het transport van elektriciteit of gas moeten beëindigen.

verduidelijking van de grondslag voor het tijdig kunnen uitwisselen van signalen tussen energieleveranciers en instanties ten behoeve van schuldhulpverlening, om het proces van schuldhulpverlening te verbeteren. Hiermee wordt ingezet op een verbeterde ondersteuning van (klein)verbruikers met betalingsproblemen, met als doel om deze betalingsproblemen tijdig op te lossen en afsluiting van energie te voorkomen.

2. Inhoud

2.1 Nieuw regime vanaf 1 april 2023

In de gewijzigde regeling blijft uit het tijdelijke winterregime een belangrijke verantwoordelijkheid voor de vergunninghouder of warmteleverancier (hierna: de leverancier) om zich in te spannen om de betalingsproblemen van de (klein)verbruiker op te lossen. Deze verantwoordelijkheid wordt ingevuld door middel van de procedurevoorschriften die hieraan in de regeling gesteld worden (zie par. 2.2).³

Met de voorgestelde wijziging is de (klein)verbruiker gedurende het gehele jaar en niet alleen tijdens de wintermaanden in geval van wanbetaling beschermd tegen afsluiten door ofwel het overeenkomen van een betalingsregeling of het doen van een aanvraag tot schuldhulpverlening.⁴ Hiermee wordt de bescherming toegespitst op het vinden van een oplossing voor de (klein)verbruiker en een onnodig hoog oplopende schuldenlast voorkomen. Dit is in het voordeel van alle partijen, aangezien het onwenselijk is dat (klein)verbruikers met betalingsproblemen buiten beeld blijven bij (schuld)hulpverlening en zonder een oplossing voor de betalingsproblemen worden afgesloten en een nieuw contract moeten aangaan bij een andere leverancier.

Indien de (klein)verbruiker zelf een beroep doet op schuldhulpverlening of de (klein)verbruiker kan worden aangemerkt als een kwetsbare consument (een (klein)verbruiker voor wie de beëindiging van het transport of de levering van elektriciteit of gas zeer ernstige gezondheidsrisico's tot gevolg zou hebben voor de kleinverbruiker of huisgenoten van de kleinverbruiker) kan er niet wegens wanbetaling afgesloten worden. Deze bepalingen zijn onveranderd ten aanzien van de bestaande regeling, met uitzondering van het feit dat de bescherming bij schuldhulpverlening met deze wijziging gedurende het hele jaar geldt en niet alleen in de winterperiode. Deze wijziging is gerechtvaardigd omdat een aanvraag tot schuldhulpverlening de bereidheid van de (klein)verbruiker toont om een oplossing te vinden voor de betalingsproblemen en bescherming.

In de regeling wordt de procedure voor het uitwisselen van gegevens tussen de leverancier en instantie ten behoeve van schuldhulpverlening verduidelijkt en verbeterd (zie par. 2.3).

2.2 Procedure voorschriften bij wanbetaling en beperkingen gronden voor afsluiting

De procedure, die moet worden gevolgd indien een (klein)verbruiker niet binnen de gestelde termijn een vordering tot betaling van een leverancier voldoet, is in het tijdelijke winterregime dat vanaf oktober 2022 geldt aangevuld met een drietal extra voorschriften, zoals verschillende eisen aan contact met de

³ Zie artikel 2 van de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers elektriciteit en gas en artikel 5 van de Warmteregeling.

⁴ Naast de bestaande bescherming tegen afsluiten in geval van zeer ernstige gezondheidsrisico's, welke al het gehele jaar geldt. De bescherming in geval van een aanvraag tot schuldhulpverlening geldt in de bestaande regeling alleen in de winterperiode.

kleinverbruiker, het bieden van een passende betalingsregeling en het tijdig informeren van de gemeente ten behoeve van schuldhulpverlening. Deze zijn effectief gebleken: uit de cijfers blijkt dat er minder mensen zijn afgesloten, terwijl er meer betalingsregelingen zijn getroffen tussen leveranciers en afnemers. Om deze reden worden deze voorschriften structureel opgenomen in de regeling en zullen deze gedurende het hele jaar van toepassing zijn.

Ten eerste moet de leverancier bij wanbetaling ten minste driemaal een schriftelijke betalingsherinnering sturen en daarbij, naast de mogelijkheden voor schuldhulpverlening, eveneens wijzen op de mogelijkheid om een betalingsregeling te treffen en daarover met hem in contact te treden. Voorts dient de nakomingstermijn voor deze herinneringen ten minste veertien dagen te bedragen.

Ten tweede dient de leverancier zich tot het uiterste in te spannen om in persoonlijk contact te treden met de (klein)verbruiker. De leverancier moet hiertoe zo nodig herhaaldelijk en via diverse communicatiekanalen in persoonlijk contact proberen te treden met de (klein)verbruiker. Dit betekent dat niet kan worden volstaan met alleen schriftelijke communicatie zoals bijvoorbeeld per brief, e-mail, of andere vormen van elektronische berichten, maar ook persoonlijk per telefoon of door middel van een huisbezoek moet worden geprobeerd in contact te komen met de (klein)verbruiker. Daarnaast kunnen leveranciers ook meer informele netwerken benutten om met de (klein)verbruiker in contact te komen, zoals teams van vrijwilligers die in diverse gemeenten actief zijn en hulp bieden bij het opsporen en ondersteunen van mensen met betalingsproblemen. Van persoonlijk contact is sprake als er een wederzijds gesprek tot stand komt dat erop is gericht om de (klein)verbruiker te wijzen op de mogelijkheden om betalingsachterstanden te voorkomen en te beëindigen, waaronder ook het aanbod om een redelijke en passende betalingsregeling te treffen.

Gedacht kan worden aan informatie over publieke voorzieningen die strekken tot het bieden van financiële ondersteuning, verwijzing naar organisaties die ondersteuning bieden bij betalingsproblematiek, of tips voor energiebesparing en verwijzing naar instanties die daarbij behulpzaam kunnen zijn. Daarbij zal de (klein)verbruiker dan ook in de gelegenheid moeten worden gesteld om dergelijke ondersteuningsmogelijkheden te verkennen en te organiseren.

Ten derde dient de leverancier tijdig een redelijke en passende betalingsregeling aan te bieden. Dat betekent dat de tussen de leverancier en de (klein)verbruiker overeen gekomen betalingsregeling, is toegesneden op de situatie van de individuele (klein)verbruiker en rekening houdt met diens persoonlijke omstandigheden, waaronder financiële draagkracht. Het betekent ook een zorgvuldig proces van totstandkoming van een betalingsregeling, zoals het bieden van redelijke reactietermijnen en het opschorten van eventueel reeds ingezette incassomaatregelen. De betalingsregeling omvat in ieder geval afspraken over de afwikkeling van de opgebouwde betalingsachterstand. De leverancier moet voldoende tijd bieden om tot een redelijke en passende regeling te komen.

Als een dergelijke betalingsregeling tot stand komt kan de (klein)verbruiker niet worden afgesloten zo lang deze wordt nagekomen. Dit is een verschil met het tijdelijke winterregime, waarbij afsluiten onmogelijk was als er sprake was van contact met de (klein)verbruiker. De nadruk wordt hiermee in de regeling structureel gelegd op het gedeelde belang van zowel (klein)verbruiker als leverancier bij het treffen van een redelijke en passende betalingsregeling. Zonder een dergelijke regeling betekent het niet afsluiten dat de betalingsproblematiek verergert en de openstaande schuld oploopt. Hiermee is de (klein)verbruiker uiteindelijk niet geholpen. Dit betekent dat uitsluitend wanneer een dergelijke betalingsregeling niet geaccepteerd wordt door de consument of als deze niet nagekomen wordt, een (klein)verbruiker kan worden afgesloten wegens wanbetaling.

Het is mogelijk dat er situaties bestaan waarin de leverancier, ondanks diens uiterste inspanningen om met de (klein)verbruiker persoonlijk in contact te treden, geen enkele reactie ontvangt van de (klein)verbruiker of dat deze afnemer niet bereid blijkt om met de leverancier, ondanks een redelijk en passend aanbod, een betalingsregeling overeen te komen. Tot slot is het mogelijk dat een dergelijke regeling wordt overeengekomen maar vervolgens niet wordt nagekomen. De leverancier zal in zo'n situatie een zogenaamd vroegsignaal⁵, sturen aan een gemeentelijke instantie voor schuldhulpverlening.

Op basis van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening moet de gemeente in beginsel binnen vier weken na ontvangst van zo'n signaal een eerste gesprek over schuldhulpverlening aanbieden aan een inwoner. In dit geval geldt als aanvullende verplichting voor de leverancier dat hij ten minste deze termijn moet afwachten voordat hij de levering beëindigt. Als er in de tussentijd de leverancier van de gemeente, op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, een reactie op het vroegsignaal ontvangt dat de (klein)verbruiker het aanbod voor schuldhulpverlening heeft aanvaard, geldt vanaf dat moment opnieuw een wachttijd van ten minste vier weken. Dit om te voorkomen dat de levering wordt beëindigd voordat het traject van schuldhulpverlening is opgestart. Pas dan kan de levering worden beëindigd. Deze voorschriften zijn onveranderd ten opzichte van de tijdelijke regeling die geldt in de winterperiode tot 1 april 2023.

De Autoriteit Consument en Markt (ACM) is toezichthouder van de regeling. In het kader van het toezicht zal de leverancier zo nodig aan de ACM moeten kunnen aantonen dat aan de voorschriften uit de van toepassing zijnde regeling is voldaan. In de regeling is voorts opgenomen dat de leverancier zich aantoonbaar tot het uiterste moet inspannen om persoonlijk in contact te treden met de (klein)verbruiker, zodat duidelijk is dat hij dit ook moet documenteren.

2.3. Verbetering mogelijkheid tot uitwisselen signalen tussen leveranciers en instantie ten behoeve van schuldhulpverlening

Een tweede reden voor de wijziging is het verbeteren van de mogelijkheid om tijdig signalen te kunnen geven over de ontwikkelingen bij oplopende betalingsproblemen die schulden en afsluiten als gevolg kunnen hebben. Als een van de belangrijkste categorieën schuldeisers, werken energieleveranciers nu reeds veelal samen met instanties ten behoeve van schuldhulpverlening (hierna: gemeenten) om te voorkomen dat burgers in problematische schulden terecht komen. In de huidige regeling mag de leverancier de gegevens van de (klein)verbruiker over de betalingsachterstand naar de gemeente sturen na één schriftelijke betalingsherinnering indien de (klein)verbruiker niet heeft gereageerd op het aanbod van de leverancier om de gegevens te delen met de instantie ten behoeve van schuldhulpverlening.⁶ De gegevens omvatten de contactgegevens van de kleinverbruiker, diens klantnummer en informatie over de hoogte van diens schuld. Onder contactgegevens worden de NAW-gegevens, een e-mailadres en een telefoonnummer verstaan. Daarbij was tot heden niet geëxpliciteerd of de informatie over de hoogte van de schuld ge-update mag worden bij een verder oplopende achterstand.

Met de onderhavige regeling wordt verduidelijkt dat het sturen van een dergelijk 'vroegsignaal' mogelijk is na één schriftelijke betalingsherinnering indien de afnemer hiermee instemt. Een signaal wordt daarnaast verstuurd indien ten minste twee termijnen niet zijn voldaan, de leverancier ten minste twee

⁵ Hiermee wordt toepassing gegeven aan artikel 4a van de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas of artikel 5, vijfde lid, van de Warmteregeling, die onverkort gelden.

⁶ Artikel 4a van de Regeling afsluitbeleid kleinverbruikers elektriciteit en gas en artikel 5, vijfde lid, van de Warmteregeling.

schriftelijke herinneringen aan de (klein)verbruiker heeft verstuurd, waarbij de (klein)verbruiker heeft ingestemd met - respectievelijk niet heeft gereageerd op - het aanbod om de gegevens met de gemeente te delen en er geen betalingsregeling is overeengekomen. Daarnaast kan het signaal worden verstuurd dat een overeengekomen betalingsregeling niet is nagekomen. Hiermee wordt invulling gegeven aan de verzoeken om de gemeente ook te kunnen informeren over de ontwikkeling van de schuld. Door de regeling op deze wijze aan te passen kan naar verwachting de waarde van de signalen die door de leverancier naar de gemeente worden verzonden verhoogd en wordt tevens limitatief aangegeven welke gegevensuitwisseling toegestaan is.

Leveranciers, gemeenten en netbeheerders hebben verzocht ook een grondslag in de regeling op te nemen voor het sturen van een signaal naar de gemeente dat de leverancier over gaat tot het ontbinden van het contract ('afsluitsignaal'). Deze grondslag zit nu nog niet in de regeling, aangezien de inhoud van het signaal niet over de betalingsachterstand gaat, maar over het ontbinden van het contract. Het ontbinden van een contract heeft tot gevolg dat de netbeheerder tot afsluiting over moet gaan. Door een dergelijk signaal naar de gemeente te sturen voordat het contract wordt ontbonden kan de gemeente tijdig ingrijpen en ondersteuning bieden bij de betalingsproblemen. Dit draagt naar verwachting bij aan het voorkomen van afsluiting door tijdig hulp te bieden indien de financiële problemen nog niet zijn opgelost en bij een andere leverancier waarschijnlijk opnieuw zouden gaan spelen.

3. Privacy

Door met deze wijziging de verplichting voor de leverancier om gegevens – waaronder de signalen - gedurende het hele jaar te verstrekken op te nemen, is sprake van een geldige wettelijke grondslag voor de verstrekking van persoonsgegevens in de zin van artikel 6, eerste lid, onderdeel c, van verordening (EU) 2016/679. Het doorgeven van de persoonsgegevens is noodzakelijk om te voldoen aan de in deze regeling opgenomen verplichting van de leverancier. Daarmee is de inbreuk op het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer in artikel 8 EVRM bij wet voorzien.

Verstrekking van de gegevens van de klant aan een instantie voor schuldhulpverlening als onderdeel van het afsluitbeleid is in het belang van de bescherming van de gezondheid. Elektriciteit, gas en warmte kunnen worden gekwalificeerd als een eerste levensbehoefte. Zonder energielevering zou de gezondheid van de klant of diens huisgenoten gevaar kunnen lopen doordat kou wordt geleden en de eisen van hygiëne niet in acht genomen kunnen worden. Daarnaast is aannemelijk dat schulden verband houden met psychosociale problemen, zoals stress, spanning, angststoornissen en depressie. Psychosociale problemen kunnen leiden tot lichamelijke klachten.

Ten tijde van het opstellen van de Regeling afsluitbeleid elektriciteit en gas en de Warmteregeling werden gezondheidsproblemen met name verwacht bij afsluiting van energie in de wintermaanden. Om die reden is het verstrekken van gegevens in de geldende regelingen toen ook beperkt tot de wintermaanden. In de praktijk blijkt echter, dat klanten waarvan de schulden oplopen en de energielevering wordt beëindigd in de zomerperiode, ook in de winterperiode zonder energie zitten en gezondheidsproblemen kunnen krijgen. Ook het risico van psychosociale problemen door armoede en schulden speelt het jaar rond. Door leveranciers te verplichten om ook in de zomermaanden klantgegevens aan te leveren bij instanties voor schuldhulpverlening wordt voorkomen dat deze mensen in de zomerperiode buiten beeld blijven van instanties voor schulphulpverlening.

De inbreuk op de privacy van de klant wordt gerechtvaardigd door de dringende maatschappelijke behoefte om de gezondheid van mensen met oplopende schulden en hun eventuele huisgenoten te beschermen. Voor de beoordeling van de zwaarte van de inbreuk ten opzichte van het te dienen doel is van belang dat de inmenging in de persoonlijke levenssfeer op grond van deze regeling ten doel heeft gezondheidsproblemen van diezelfde persoon, of van diens huisgenoten, te voorkomen. Het verstrekken van persoonsgegevens van de klant aan een instantie voor schuldhulpverlening, is een inmenging waarmee mogelijk grote gezondheidsproblemen bij die klant of bij diens huisgenoten in de winter kunnen worden voorkomen. In verband met de proportionaliteitstoets is relevant dat de gegevens pas worden verstrekt na schriftelijke kennisgeving van de mogelijkheden tot schuldhulpverlening en na een of meer pogingen tot persoonlijk contact. De instantie voor schuldhulpverlening heeft minimaal de contactgegevens, klantnummer en hoogte van de schuld nodig om in contact te kunnen treden met de klant. Zonder naam, adres en woonplaats, e-mailadres en telefoonnummer kan geen contact worden opgenomen. Zonder het klantnummer kan de uitwisseling van informatie tussen schuldhulpverleningsinstanties en energieleveranciers over de klant niet plaatsvinden. De leverancier beëindigt de levering niet wanneer de vordering van de leverancier is, of binnen redelijke termijn wordt betrokken bij een traject van schuldhulpverlening. De leverancier heeft daar het klantnummer voor nodig. Een leverancier bewaart de gegevens (dit betreft ook het gegeven dat een signaal naar de gemeente is gestuurd) niet langer dan noodzakelijk.

Een instantie voor schuldhulpverlening kan alleen tijdig ingrijpen en ondersteuning bieden bij de betalingsproblemen als voldoende informatie beschikbaar is over (de ontwikkeling van) de schuld. Anderzijds moet informatie over (klein)verbruikers niet onnodig aan schuldhulpverlening worden verstrekt. Daarom is bepaald dat een eerste vroegsignaal kan worden verstuurd zodra de (klein)verbruiker daarmee instemt. Zo niet, dan kan het eerste signaal worden verstuurd indien ten minste twee termijnen niet zijn voldaan, de leverancier ten minste twee schriftelijke herinneringen aan de (klein)verbruiker heeft verstuurd, de (klein)verbruiker hier niet op heeft gereageerd en er geen betalingsregeling is overeengekomen. Daarnaast wordt verhelderd dat het signaal kan worden verstuurd dat een overeengekomen betalingsregeling niet is nagekomen en het signaal dat de leverancier over gaat tot het ontbinden van het contract ('afsluitingsignaal'). Juist deze signalen geven een indicatie over de ernst van de situatie. Door limitatief vast te leggen welke signalen wanneer verstuurd kunnen worden wordt duidelijk wanneer gegevensuitwisseling is toegestaan.

Tot slot heeft een schuldhulpverleningsinstantie de hoogte van de schuld nodig om een passend plan van aanpak op te stellen. Er zijn geen andere manieren waarop de instantie zijn taak kan uitvoeren. Aan het subsidiariteitsvereiste is om die reden eveneens voldaan.

4. Consultatie

Bij de totstandkoming van deze regeling wordt de mogelijkheid tot reageren expliciet gecommuniceerd aan energieleveranciers (elektriciteit, gas en warmte), VNG, Divosa, NVVK, netbeheerders en de Consumentenbond. Bedoelde partijen worden daarmee in de gelegenheid gesteld hun zienswijze te geven over de inhoud van de regeling als bedoeld in artikel 44, tiende lid, van de Gaswet, artikel 95b, tiende lid, van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 4, derde lid, van de Warmtewet. Daarnaast is de wijziging van de regeling openbaar geconsulteerd in de periode xx tot xx.

[PM aanvullen na openbare consultatie]

5. Uitvoerbaarheid en handhaafbaarheid

Bij de totstandkoming van deze regeling worden de ACM en de AP gevraagd om een uitvoeringstoets uit te voeren, parallel aan de consultatie.

[PM toets ACM]

[PM toets AP]

6. Regeldruk

Administratieve lasten zijn gedefinieerd als extra kosten voor het bedrijfsleven als gevolg van verplichtingen om informatie te verstrekken aan de overheid.

De meeste wijzigingen leggen geen extra eisen op aan implementatie en procesaanpassingen in de interne organisatie van de leverancier ten aanzien van het sinds oktober geldende tijdelijke regime. Door deze bepalingen structureel op te nemen is er geen sprake van een vermindering in kosten na 1 april 2023 voor de vergunninghouder om aan de inspanningsverplichtingen te voldoen ten aanzien van de voorbije periode. Daar staat tegenover dat de vergunninghouder hiermee een grotere zekerheid op inkomsten wordt geboden met behulp van persoonlijk contact en het komen tot een passende betalingsregeling met de kleinverbruiker. Gedurende de voorbije wintermaanden is ervaring opgedaan met de relevante aanpassingen in werkprocessen door de leveranciers. Er zijn geen signalen dat deze niet uitvoerbaar zijn, zeker wanneer deze structureel van toepassing zijn en dus standaard in de processen kunnen worden ingebed. Doordat de regeling structureel van kracht is zal de noodzaak om de processen te wijzigen tussen de winterperiode vervallen.

De uitbreiding van de mogelijkheid om signalen uit te wisselen is limitatief omschreven en betreft met name de mogelijkheid om vaker dergelijke signalen te sturen. Deze wijzigingen zijn noodzakelijk en getoetst aan proportionaliteit en subsidiariteit (zie 3. Privacy). De aanvullende signalen zijn in het belang van zowel burgers, bedrijfsleven als de overheid, omdat betalingsproblemen hiermee vroegtijdig gesignaleerd kunnen worden en een onnodig hoog oplopende schuldenlast en mogelijke afsluiting van energie voor burgers wordt voorkomen.

De wijzigingen veroorzaken geen nieuwe administratieve lasten voor burgers. Consumenten worden door deze wijziging beter beschermd en ondersteund in hun doenvermogen, doordat er met het aanbieden van een passende betalingsregeling gekeken kan worden naar het naar draagkracht bij het voldoen van de energierekening.

[PM reactie ATR]

7. Inwerkingtreding

De wijzigingsregeling treedt in werking met ingang van 1 april 2023, het moment waarop het tijdelijke winterregime vervalt. Met de inwerkingtreding wordt bovendien aangesloten bij het beleid van vaste verandermomenten voor de regelgeving inhoudende dat ministeriële regelingen met ingang van de eerste dag van een kwartaal in werking treden (Kamerstukken II 2009/10, 29 515, nr. 309). Gelet op de spoed die is geboden om duidelijkheid te geven voor de situaties vanaf 1 april 2023 kan worden afgeweken van de minimale invoeringstermijn van twee maanden tussen publicatie en inwerkingtreding van de regeling. Bovendien

is de regeling geconsulteerd waardoor betrokkenen al eerder op de hoogte waren van deze aanpassingen.

De Minister van Economische Zaken en Klimaat,