

Ministerie van Economische Zaken

via <https://www.internetconsultatie.nl/afsluitbeleidenergie/reageren>

Ons kenmerk 2.023.010
Behandeld door Roel Kaljee
Telefoon 070 311 43 50
E-mail rkaljee@energie-nederland.nl
Datum 19 maart 2023
Betreft Reactie Energie-Nederland op de internetconsultatie Wijziging Regeling afsluitbeleid kleinverbruikers elektriciteit gas en Warmteregeling

Geachte mijnheer, mevrouw,

Energie-Nederland geeft voor deze internetconsultatie graag haar reactie op het wijzigingsvoorstel voor de Regeling afsluitbeleid kleinverbruikers elektriciteit gas en Warmteregeling.

Energieleveranciers nemen verantwoordelijkheid

De leden van Energie-Nederland zien de noodzaak tot het verbeteren van de van de betreffende regelingen om zo kwetsbare huishoudens beter te beschermen tijdens een incasso- en/of afsluittraject. Vanaf begin 2022 zijn we met de ministers voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen, en Klimaat en Energie in gesprek om kwetsbare huishoudens zo goed mogelijk te kunnen helpen via onder andere een prijsplafond, (verduurzamings)initiatieven en een noodfonds.

Energieleveranciers nemen hun verantwoordelijkheid als het gaat om sociale incasso via:

- convenanten en overeenkomsten voor minnelijke schuldhulp (inclusief intentieverklaring schuldregelingen), vroegsignalering en doorverwijzen naar de Nederlandse SchuldhulpRoute;
- langdurig en op veel verschillende manieren proberen in contact te komen met klanten;
- een breed palet aan mogelijkheden om te komen tot een oplossing: een uitstel, betalingsregeling of een pauze om hulp te kunnen zoeken;
- en daarnaast zijn veel energieleveranciers actief in het armoede- en schuldendomein: nauwe samenwerkingen met de NVVK, bewindvoeringsverenigingen, SchuldenlabNL, het

Parkstraat 83
2514 JC Den Haag
070 311 43 50

info@energie-nederland.nl
energie-nederland.nl

KvK Den Haag 50816179
NL37ABNA0613003616
BTW NL8229.40.474.B01

oprichten van het Tijdelijke Noodfonds Energie, betrokkenheid bij de Schuldeiserscoalitie, enzovoorts.

Maatschappelijk Adviesbureau Purpose toetst momenteel de staat van sociale incasso binnen leden van Energie-Nederland. Voorafgaand aan de eindconclusie in april kunnen zij al het volgende aangeven:

We hebben uit het assessment en verdiepende onderzoek vastgesteld dat energieleveranciers veel doen om in contact te komen met een schuldenaar. Wanneer energiebedrijven contact hebben met de klant, is er veel mogelijk qua uitstel, betaalregelingen en doorverwijzing naar hulpverlening. Er is echter een groep klanten die contact vermijdt, vanuit angst of stress voor wat er dan gaat komen. De vraag is hoe nog effectiever contact kan worden gezocht met deze groep. Het niet meer mogen afsluiten of oprekken van het proces is hiervoor niet direct een oplossing en kan leiden tot een stapeling van schulden. De vraag is daarom hoe je de kwetsbare mensen in de 'no contact' groep kunt verleiden om toch in contact te komen. Want dan kan er gericht hulp worden geboden en afsluiting worden voorkomen.

Alle betrokken partijen willen afsluiting van kwetsbare klanten voorkomen. Daarvoor is het van belang dat energieleverancier, netbeheerder, de klant en de overheid/gemeente elk zijn/haar verantwoordelijkheid neemt voor een deel van de oplossing:

- Energieleverancier: contactstrategie verfijnen en kwetsbare groepen identificeren en toeleiden tot hulp
- Netbeheerder: uiterste poging doen om klant te laten betalen en terug te brengen naar de energieleverancier
- Klant: hulp contact zoeken en hulp accepteren
- Schuldhulpverlenende instantie: schulden oplossen en betaalgedrag normaliseren

De voorgestelde statische protocollering uit de consultatie doet naar onze mening te weinig recht aan complexiteit en is geen garantie voor effectiviteit. Ons advies zou daarom zijn om niet te gaan voor een statische oplossing, maar een dynamische die verleidt tot meer samenwerking en een collectief leerproces gericht op verhogen van contact, identificatie van kwetsbaarheid en effectieve hulp.

Structureel aanpassen van de regelgeving

De energieleveranciers zijn blij met de voorgestelde aanpassing van de huidige Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas en de Warmteregeling. Zij zien momenteel dat een steeds groter worden de groep klanten met hoge schulden te maken krijgt. Het voor ons uit schuiven van schulden maakt die situatie bijna onoplosbaar en de mogelijke maatschappelijke schade groot.

Regelgeving voor het proces dat kan leiden tot afsluiting, met verplichtingen enerzijds en bescherming anderzijds, passen daarom volgens energieleveranciers in een gezonde markt, waarbij energieleveranciers klanten via gegevensuitwisseling met schuldhulpverleners zo vroeg mogelijk proberen te helpen waar nodig om erger te voorkomen. De gezamenlijke ambitie is uiteraard om afsluiten zoveel als mogelijk te voorkomen.

Toch belemmert de huidige opzet van de regelingen helaas nog de uitvoerbaarheid. In deze reactie op de consultatie zal Energie-Nederland ingaan op de volgende punten en waar nodig alternatieven aandragen.

1. Te verregaande contactverplichting
2. Doelmatigheid van vroegsignaleringsmeldingen & afsluitemeldingen
3. De (meervoudige) reactietermijn voor schuldhulpverleners
4. Het aanpassen van de definitie van kleinverbruiker
5. De noodzaak voor een Implementatietermijn van bepalingen in de regeling

1. Te verregaande contactverplichtingen

In de voorgestelde regeling is bij artikel 4 het volgende voorstel gedaan, conform de formulering in de tijdelijke uitbreiding van de afsluitregeling:

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.

Daarnaast wordt in artikel 3 het volgende voorstel gedaan, ook conform de formulering in de tijdelijke uitbreiding van de afsluitregelingen:
‘ten minste eenmaal een schriftelijke herinnering daaromtrent toekomen’ vervangen door ‘ten minste driemaal een schriftelijke herinnering met een nakomingstermijn van ten minste veertien dagen’

Risico's en nadelen wijziging

Energieleveranciers vinden de voorgestelde bepaling in artikel 4 bijzonder risicovol en niet nodig om kwetsbare huishoudens te beschermen, om de volgende redenen:

- De bepaling dat er tenminste 3 herinneringen met een ruime nakomingstermijn verstuurd moeten worden en er gepoogd moet worden om persoonlijk in contact te treden biedt concrete en duidelijke bescherming
- Deze formulering van ‘tot het uiterste’ kan ook zeer breed worden uitgelegd en alleen achteraf door (rechterlijke) toetsing worden vastgesteld en biedt onvoldoende duidelijke bescherming.

Voor artikel 3 zien energieleveranciers wel graag een redelijke, maar niet uitsluitend een 14-dagen termijn in de opvolgende tweede en derde herinnering. Hierdoor blijft er meer vrijheid en ruimte om maatwerk toe te passen die passend is voor een individuele oplossing bij klanten in een specifieke situatie.

Tekstvoorstel

Artikel 4 wordt als volgt gewijzigd:

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.

Artikel 3 wordt als volgt gewijzigd:

‘ten minste driemaal een schriftelijke herinnering met een nakomingstermijn van ten minste veertien dagen in de eerste schriftelijke herinnering en termijn van 5 dagen voor de twee opvolgende herinneringen’

2. Doelmatigheid van vroegsignaleringsmeldingen en afsluitmeldingen

In de voorgestelde afsluitregelingen is zeer duidelijk de wens van energieleveranciers en gemeentes vertaald door een bredere en duidelijkere grondslag om meer signalen over achterstanden te kunnen delen met gemeentes. Zo kan aan de ene kant vroegtijdig worden ingegrepen in problematische situaties, maar ook dreigende crisissituaties door afsluiten worden voorkomen.

Zo is nu in artikel 4a van Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas en 5a van de Warmteregeling de mogelijkheid gecreëerd tot het uitwisselen van gegevens ten behoeve van schuldhulpverlening in de situaties: met toestemming (lid 1 sub a), (zonder toestemming) bij twee maanden achterstand (lid 1 sub b) en niet nagekomen betalingsregelingen (lid 1 sub c).

Energieleveranciers hebben met gemeenten juist de stap gezet om zo vroeg mogelijk signalen uit te wisselen na een sociaal incassotraject, dit kan conform de overeenkomsten met bijna 340 gemeenten al na 30 dagen.

Risico's en nadelen wijziging

- Met deze aangepaste regeling zal er geen sprake meer zijn van de huidige aanlevering conform afspraken met gemeenten. Hiervoor is in de voorgestelde regeling namelijk expliciete toestemming nodig. Overigens zijn er vrijwel geen bezwaren vanuit klanten over deze procedure, of klanten die verzoeken om eerder dan 30 dagen aangeleverd worden;
- Het aanleveren na twee maanden achterstand sluit ook een groep kleinverbruikers uit die bijvoorbeeld enkel een jaarnota niet kan betalen, of slechts één termijn achterstand hebben en deze niet kunnen inlopen. Het aantal termijnen achterstand zegt helaas niet altijd iets over de ernst van de problemen (lid 1 sub b);
- De aangepaste regelingen verplichten om ‘de ontwikkeling van de hoogte schuld’ uit te wisselen. Het is voor energieleveranciers onduidelijk wat deze ontwikkeling van de schuld inhoudt.
- Het delen van signalen als een betalingsregeling niet is nagekomen is overbodig; dan wordt immers het incassoproces hervat, wat kan leiden tot een afsluitmelding. Ook kan de energieleverancier met deze voorgestelde bepaling het onbedoelde gevolg hebben dat in één maand twee aanleveringen worden gedaan; er kan immers aan twee vereisten worden voldaan. Ook worden veel betalingsregeling afgesproken op facturen die nog niet zijn vervallen. Ook bij het vervallen van dergelijke regelingen zou een melding gedaan moeten worden.
- Het succes van een uitgestuurde melding zit niet alleen in het versturen van de melding, maar juist ook in het ontvangen en opvolgend door gemeentes. Helaas constateren we in de praktijk dat er nog altijd grote verschillen zijn tussen gemeentes en dat er zelfs gemeentes zijn die vroegsignalering meer dan twee jaar na inwerkingtreding, nog steeds

niet hebben ingeregeld. Energieleveranciers zouden graag aanwijzingen richting gemeentes zien dat de wijze van ontvangen en opvolgen van signalen, uniform en gestructureerd uitgevoerd wordt.

Tekstvoorstel

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. elke keer wanneer er ten minste één termijnbedrag gedurende minimaal 30 dagen niet is voldaan, de vergunninghouder ten minste één schriftelijke herinnering aan de kleinverbruiker heeft verstuurd en er geen betalingsregeling als bedoeld in artikel 4Aa, eerste lid, is overeengekomen;*
 - b. en/of elke keer wanneer er ten minste twee termijnbedragen facturen 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. en/of indien de vergunninghouder voornemens is om de levering te beëindigen, tenminste twintig werkdagen voorafgaand aan het indienen van de eindeleveringsmelding bij de regionale netbeheerder.*

En in de Warmteregeling:

- d. en/of indien de vergunninghouder voornemens is om de levering te beëindigen, tenminste twintig werkdagen voorafgaand aan de afsluiting van kleinverbruiker die een natuurlijk persoon is.*

We zien het als een belangrijk vertrekpunt dat er een balans moet worden gevonden tussen de verantwoordelijkheden van de leverancier, netbeheerder, de klant en de overheid/gemeentes. De verantwoordelijkheid van de klant zelf en die van de netbeheerder zijn in de voorgestelde regeling nog onderbelicht. Ook netbeheerders kunnen aan de gemeente afsluitsignalen sturen om gemeentes in staat te stellen mensen alsnog te helpen. De eerste resultaten van een pilot op dit gebied zijn positief en wij juichen het toe dat netbeheerders op deze wijze hun maatschappelijke betrokkenheid en verantwoordelijkheid tonen.

Voorstel

In de regeling zou dus opgenomen moeten worden dat ook netbeheerders een afsluitsignaal mogen en zelfs moeten versturen wanneer er sprake is van dreigende fysieke afsluiting van energie.

3. De (meervoudige) reactietermijn voor schuldhulpverleners

In de voorgestelde afsluitregelingen, artikel 4b, staat over de reactietermijn van schuldhulpverleners na het verstrekken van (vroeg)signalen van energieleveranciers het volgende:

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.

Hier wordt voorbij gegaan aan het feit dat energieleveranciers nu meerdere malen in een incassotraject dit dienen te melden. Als na elke verstrekking een periode van vier weken ingaat, zal dit potentieel een oneindige 'loop' van aanmeldingen worden. De doelmatigheid is ver te zoeken als er meerdere berichten worden verstuurd zonder effectieve opvolging en is daarmee een potentiële inbreuk op de privacy.

Daarnaast staat er in artikel 7 van de warmteregeling

a. dat hij heeft verzocht om schuldhulpverlening, totdat op dat verzoek negatief is beslist of totdat de schuldhulpverlening eindigt;

In de praktijk zien energieleveranciers dat er met regelmaat verzoeken worden ingediend voor heraansluiting waarbij vooraf al vrijwel vaststaat dat er geen succesvol traject gaat zijn. Er zijn dan bijvoorbeeld al meerdere mislukte schuldhulpverleningstrajecten geweest en de uitgangssituatie is niet veranderd. Gezien de grote impact van heraansluiting bij met name warmtelevering, zien de energieleveranciers graag een aanscherping.

Tekstvoorstel

Artikel 4b:

c. na de initiële verstrekking van gegevens (...)

Artikel 7 van de warmteregeling:

a. dat hij heeft verzocht om schuldhulpverlening met redelijke kans van slagen, totdat op dat verzoek negatief is beslist of totdat de schuldhulpverlening eindigt;

4. Het aanpassen van de definitie van kleinverbruiker

De huidige en voorgestelde nieuwe afsluitregelingen richten zich op 'kleinverbruikers' en zijn vooral bedoeld om kwetsbare huishoudens te beschermen. In deze ambitie wordt voorbijgegaan aan een grote financiële risico's voor energieleveranciers: het leveren en mogelijke wanbetaling van energie door zakelijke klanten. Met deze nieuwe regeling worden ook zij zeer vergaand beschermd met vrijwel dezelfde bescherming als bij kwetsbare huishoudens, zelfs als sprake is van een uitschrijving, een faillissement op opheffing. In een aantal artikelen wordt de kleinverbruik definitie al ingeperkt. Voor de verduidelijking van de regeling stellen de energieleveranciers voor om in artikel 1 de definitie meteen goed in te kleden.

Tekstvoorstel

Voorstel formulering: kleinverbruiker:

een afnemer als bedoeld in artikel 95a, eerste lid, van de Elektriciteitswet 1998 of artikel 43, eerste lid, van de Gaswet, die tevens een natuurlijk persoon is.

Aanvulling artikel 1a met specifieke uitsluitingen voor zakelijke klanten om de grootste risico's te mitigeren:

g. er sprake is van wanbetaling waarbij het geen transport of levering gerelateerd aan een woning betreft waar kleinverbruiker zelf woonachtig is, er geen sprake is van een betalingsregeling of wel sprake is van een betalingsregeling maar niet wordt nagekomen en de kleinverbruiker failliet is verklaard en/of welke tot uitschrijving bij de Kamer van Koophandel is overgegaan en/of is ontbonden en/of waarbij de openstaande vordering de EUR 10.000 overstijgt.

5. De noodzaak voor een Implementatietermijn van bepalingen in de regeling

Energieleveranciers zijn uiteraard bereid om over te gaan tot spoedige implementatie van de nieuwe regeling. Bij een aantal zaken dient er echter rekening te worden gehouden met een implementatietermijn/overgangperiode voor zowel gemeentes als energieleveranciers. Hierbij gaat het met name om de volgende elementen met betrekking tot de bepalingen rondom vroegsignalering en afsluitmeldingen:

1. *Organisatorisch.* Het inrichten van nieuwe uitwisselingen met 340 gemeentes; voor het implementeren van de eindeleveringssignalen zijn energieleveranciers in gesprek, maar sluitende afspraken hiervoor zijn nog niet klaar. Energieleveranciers en gemeentes moeten zich organisatorisch voorbereiden op meer en andere soorten signalen.
2. *Technisch.* Het implementeren van wijzigingen in systemen van energieleverancier, tussenpartijen en gemeentes vergt nog een zekere aanloopfase. Hier dient rekening te worden gehouden met een definitiefase, technische bouwfase en testfase. Aangezien de regeling pas rond 1 april 2023 bekend is, kan deze ontwikkeling pas hierna starten.

Voorstel

Energieleveranciers vragen, in overleg met andere betrokken partijen als gemeentes, om een implementatietermijn van tenminste 3 maanden voor artikel 4a (5a van de warmteregeling).

Met het vorenstaande gaan wij ervan uit u voldoende geïnformeerd te hebben. Indien daar behoefte aan bestaat is Energie-Nederland uiteraard bereid tot het geven van een nadere toelichting.

Met vriendelijke groeten,



Roel Kaljee
Programmamanager