

Reactie Essent op de internetconsultatie

18 maart 2020

Geachte heer/mevrouw,

Essent bedient, als grootste energiebedrijf van Nederland, dagelijks miljoenen klanten. Onder hen bevinden zich klanten die, soms structureel, moeite hebben met het betalen van bijvoorbeeld de maandelijkse termijnbedragen. Wij achten het onze verantwoordelijkheid om hen, waar dat voor ons mogelijk is, te helpen met het oplossen van deze problemen. Deze consultatiereactie moet worden beschouwd als aanvulling op de reactie van Energie Nederland die zij namens alle energieleveranciers in Nederland heeft ingediend.

Essent deelt de ambitie van het Kabinet om misstanden die in de incassobranche voorkomen tegen te gaan. In dat kader hebben wij hoge verwachtingen van de introductie van een Incasso Register. Dit helpt niet alleen onze klanten maar ook zeker ons als bedrijf, bijvoorbeeld bij de selectie van partners waarmee wij in dit kader samenwerken. Hierover zijn wij positief. Kritischer zijn wij over het voornemen om de methode waarop incassokosten worden berekend en in rekening worden gebracht te wijzigen. Deze wijziging is ingrijpend, pakt negatief uit voor specifieke klantgroepen en draagt naar ons oordeel slechts zeer beperkt bij aan de doelstellingen van het wetsvoorstel.

Dat is mede het gevolg van het ontbreken van onderscheid naar typen klanten. Ook vergroot een aantal onderdelen van dit wetsvoorstel de financiële risico's van onze incassoprocessen. Een direct gevolg hiervan is bijvoorbeeld dat de beschikbaarheid van instrumenten die juist gericht zijn op het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van klanten zou kunnen worden heroverwogen. Te denken valt dan bijvoorbeeld aan de mogelijkheid van het zelf kiezen van het betaalmoment of van de hoogte van het maandelijkse termijnbedrag. Dit omdat, naar het oordeel van Essent, dit wetsvoorstel de prikkel tot tijdige betaling verzwakt en daarmee de risico's op wanbetaling vergroot.

Kwetsbare klant wordt nog kwetsbaarder

Wat ons betreft is er één specifieke groep klanten die doelgroep van dit wetsvoorstel moet zijn. Dit betreft de groep klanten die wel wil maar niet kan betalen. Als het ons lukt om met hen in contact te komen, wij proberen dat altijd op uiteenlopende wijze, dan zijn wij in staat om met hen mee te denken over een goede oplossing. Dat is zeer in het belang van de klant. Zoals gezegd is het in contact komen met de klant hierbij noodzakelijk. Daarom investeren wij ook veel in die pogingen.

Het wetsvoorstel leidt er echter toe dat de risico's en kosten van het incassoproces toenemen. Om dit tegen te gaan zullen bedrijven zoals Essent meer sturen op (financiële) efficiency en het mitigeren van risico's. Dat betekent dat de continuering van huidige aandacht voor deze specifieke klantgroep en de beschikbaarheid van instrumenten die kunnen bijdragen aan een schuldenvrije toekomst, zoals het kiezen van betaalmomenten, de hoogte van de termijnbedragen en samenwerking met gemeenten op het terrein van vroegsignalering, mogelijk worden heroverwogen. Naar ons oordeel treft dit direct de groep klanten die nou juist door dit wetsvoorstel geholpen moeten worden.

Minimum incassobedrag als maximum

Het wetsvoorstel stelt een nieuwe wijze voor van berekenen en in rekening brengen van incassokosten. In de praktijk leidt dit ertoe dat klanten in veel gevallen hogere incassokosten betalen dan nu het geval is. Daarbij geldt dat Essent nu altijd slechts het minimum incassobedrag in rekening brengt, ongeacht de hoogte van de achterstand. Dit minimum bedrag brengen wij daarbij ook nog eens in twee delen in rekening. Zo brengen wij bij de eerste herinnering € 15,00 in rekening. Als betaling ook dan uitblijft, brengen wij bij de tweede herinnering € 25,00 in rekening. In de praktijk merken wij bovendien dat de eerste herinnering, die van € 15,00, bij meer de helft van de achterstanden leidt tot het betalen van de factuur.

Gelet op de toename van risico's in het incassoproces kan Essent genoodzaakt zijn om eerder de staffel in te gaan zetten en dus een hoger bedrag in één keer in rekening te brengen. Dit leidt er dan helaas toe dat het merendeel van onze klanten in achterstand per saldo meer incassokosten in rekening gebracht krijgen.

Nieuwe methode niet in het belang van (kwetsbare) klant

Het conceptwetsvoorstel zorgt voor een nieuwe manier van herinneren en aanmanen van klanten. Waar thans voor een klant processen eenduidig en eenvoudig uitlegbaar zijn, voegt de voorgestelde methode veel complexiteit toe. De toegestane incassokosten zijn in het voorstel immers afhankelijk van meerdere variabelen zoals de maximale kosten, de oorspronkelijke hoofdsom, eerder in rekening gebrachte kosten.

Ook zal het bedrag van de termijnbedragen gaan variëren (die de klant bij ons nu nog zelf kan aanpassen), met jaarlijkse afrekeningen en eindafrekeningen, latere storneringen, wijzigingen in vervaldatum, vereffeningen of een WSNP-traject. De praktijk leert dat een klant sneller tot betaling overgaat wanneer de reden daarvan helder uitgelegd kan worden. Wij denken dat de methode voor incassokosten in de praktijk zorgt voor heel veel onduidelijkheid bij onze klanten. En dat die onduidelijkheid niet bijdraagt aan het bieden van een oplossing voor de kwetsbare situatie waarin deze klanten zich doorgaans bevinden.

Implementatietermijn

Essent respecteert vanzelfsprekend elke uitkomst van het parlementaire besluitvormingsproces, ook ten aanzien van het onderhavige wetsvoorstel. Daarbij willen wij u echter wel vragen om ons de tijd te geven om de voorgestelde wijzigingen adequaat in onze systemen en processen te verwerken. Deze op het oog eenvoudige aanpassing van de huidige praktijk vraagt om grote aanpassingen van systemen, technieken en processen in ons bedrijf. Ook vraagt het om scholing van medewerkers en aanpassing van klantcommunicatie. Om die reden vragen wij, net als Energie Nederland, om een implementatieperiode van maximaal zes maanden na publicatie van de wet in de Staatscourant.

Conclusie

Essent onderschrijft de doelen van het wetsvoorstel beoogt te realiseren, maar is bezorgd over de negatieve effecten van het wetsvoorstel voor specifieke groepen. Essent onderschrijft de alternatieven die Energie Nederland voorstel te weten: vroegsignalering en het intensiveren van de samenwerking tussen gemeenten en commerciële partijen, het laten vervallen van de kosteloze aanmaning of het verlagen van het minimumbedrag in de normering van de hoogte van incassokosten met behoud van de bestaande methodiek.

Met het vorenstaande gaan wij ervan uit u voldoende geïnformeerd te hebben. Gelet op de complexiteit van de systematiek is Essent natuurlijk bereid om vanuit onze eigen praktijkervaring een (technische) toelichting te geven op deze consultatiereactie.

Met vriendelijke groet,
Diederik Mohr

Public Affairs, Regulatory & Stakeholder Management

essent