

Regeling van de Minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie van ... , nr. WJZ / , houdende regels over afsluiten van kleinverbruikers van elektriciteit en gas en intrekking van de Regeling afsluiten elektriciteit en gas van kleinverbruikers (Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas)

De Minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie;
Gelet op artikel 95b, achtste en elfde lid, van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 44, achtste lid, van de Gaswet;

Besluit:

§ 1. Begripsbepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- *kleinverbruiker*: een afnemer als bedoeld in artikel 95a, eerste lid, van de Elektriciteitswet 1998 of artikel 43, eerste lid, van de Gaswet;
- *kwetsbare consument*: een kleinverbruiker 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;
- *schuldhulpverlening*: ondersteuning door een gespecialiseerde instantie bij het vinden van een adequate oplossing voor schuldsituaties gericht op de aflossing van schulden of de toepassing van de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen, bedoeld in titel III van de Faillissementswet.

§ 2. Procedure voorafgaand aan afsluiting wegens wanbetaling

Artikel 2

Een netbeheerder of een vergunninghouder beëindigt het transport van elektriciteit of gas naar of de levering van elektriciteit of gas aan een kleinverbruiker niet wegens wanbetaling voordat de in de artikelen 3 en 4 beschreven procedure is gevolgd.

Artikel 3

1. Indien een kleinverbruiker niet binnen de gestelde termijn een vordering tot betaling van een netbeheerder of een vergunninghouder voldoet, doet de desbetreffende netbeheerder of vergunninghouder de kleinverbruiker ten minste eenmaal een schriftelijke herinnering daaromtrent toekomen.
2. De netbeheerder of vergunninghouder:
 - a. wijst de kleinverbruiker bij die herinnering op de mogelijkheden voor schuldhulpverlening;
 - b. biedt bij de herinnering aan met schriftelijke toestemming van de kleinverbruiker de contactgegevens van de kleinverbruiker, diens klantnummer, en informatie over de hoogte van diens schuld aan een instantie ten behoeve van schuldhulpverlening te verstrekken, tenzij de kleinverbruiker geen natuurlijk persoon is;
 - c. vermeldt bij de herinnering dat de kleinverbruiker niet wordt afgesloten indien de artikelen 5 of 8 van toepassing zijn.

Artikel 4

De netbeheerder of de vergunninghouder spant zich in om in persoonlijk contact te treden met de kleinverbruiker teneinde deze te wijzen op mogelijkheden om betalingsachterstanden te voorkomen en te beëindigen.

§ 3. Afsluiten en heraansluiten van kwetsbare consumenten

Artikel 5

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

- a. de kwetsbare consument hierom verzoekt;
- b. er sprake is van fraude of misbruik door de kwetsbare consument;
- c. de onveiligheid van de installatie beëindiging van het transport noodzakelijk maakt;
- d. de overeenkomst voor de levering van elektriciteit of gas van de kwetsbare consument met de leverancier afloopt;
- e. op de aansluiting van de kwetsbare consument bij de netbeheerder geen vergunninghouder bekend is;
- f. 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.

Artikel 6

Een netbeheerder of een vergunninghouder draagt er zorg voor dat het transport van elektriciteit of gas naar of de levering van elektriciteit of gas aan een kwetsbare consument die wegens wanbetaling is beëindigd, wordt hervat indien de kwetsbare consument een verklaring van een arts die geen behandelend arts van de betrokkene is overlegt om de zeer ernstige gezondheidsrisico's aan te tonen.

§ 4. Afsluiten en heraansluiten in de winterperiode

Artikel 7

Onverminderd de artikelen 2 tot en met 6, is deze paragraaf van toepassing in de periode van 1 oktober tot 1 april van enig jaar.

Artikel 8

1. Een netbeheerder of vergunninghouder beëindigt het transport van elektriciteit of gas naar of 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. de overeenkomst voor de levering van elektriciteit of gas van de kleinverbruiker met de leverancier afloopt;
 - f. op grond van het tweede lid het transport of de levering van elektriciteit of gas wegens wanbetaling kan worden beëindigd.
2. Een netbeheerder of vergunninghouder kan het transport van elektriciteit of gas naar of de levering van elektriciteit of gas aan een kleinverbruiker beëindigen wegens wanbetaling, tenzij:
 - a. de kleinverbruiker binnen een door de netbeheerder of vergunninghouder vast te stellen redelijke termijn na de 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 netbeheerder of de vergunninghouder binnen de redelijke termijn, bedoeld in onderdeel a, betrokken wordt bij een lopend traject van schuldhulpverlening aan de kleinverbruiker.
3. De uitzonderingsgronden, bedoeld in het tweede lid, onderdelen a en b, 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 9

Indien een kleinverbruiker niet heeft gereageerd op het in artikel 3, tweede lid, onderdeel b, bedoelde aanbod verstrekt de netbeheerder of de vergunninghouder de contactgegevens van de kleinverbruiker, diens klantnummer, en informatie over de hoogte van diens schuld aan een instantie ten behoeve van schuldhulpverlening, tenzij de kleinverbruiker geen natuurlijk persoon is.

Artikel 10

Een netbeheerder of een vergunninghouder draagt er zorg voor dat het transport van elektriciteit of gas naar of 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 netbeheerder of de vergunninghouder wordt betrokken bij een lopend traject van schuldhulpverlening aan de kleinverbruiker.

§ 5. Op afstand beperken van de doorlaatwaarde of afsluiten

Artikel 11

De doorlaatwaarde van het transport van elektriciteit naar of de levering van elektriciteit aan een kleinverbruiker wordt niet op afstand beperkt door middel van de meetinrichting, tenzij de kleinverbruiker in het kader van een testsituatie hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

Artikel 12

Indien een op afstand uitleesbare meetinrichting op verzoek van de kleinverbruiker niet op afstand wordt uitgelezen, wordt het transport van elektriciteit of gas naar of de levering van elektriciteit of gas aan de kleinverbruiker niet op afstand beëindigd door middel van de meetinrichting.

§ 6. Slotbepalingen

Artikel 13

De Regeling afsluiten elektriciteit en gas van kleinverbruikers wordt ingetrokken, met dien verstande dat die regeling van toepassing blijft voor alle overeenkomsten, vorderingen en geschillen die betrekking hebben op de beëindiging van het transport van elektriciteit of gas naar of de levering van elektriciteit of gas aan een kleinverbruiker in de periode vanaf inwerkingtreding van die regeling tot 1 juli 2011.

Artikel 14

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 juli 2011.

Artikel 15

Deze regeling wordt aangehaald als: Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas.

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

's-Gravenhage,

De Minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie,

TOELICHTING

I. ALGEMEEN

1. Aanleiding

Artikel 95b, achtste lid, van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 44, achtste lid, van de Gaswet zijn gericht op het voorkomen van het afsluiten van kleinverbruikers van elektriciteit en gas in de periode van 1 oktober tot 1 april van enig jaar. Daarnaast wordt er bepaald dat bij ministeriële regeling nadere regels kunnen worden gesteld hieromtrent. In de Regeling afsluiten elektriciteit en gas van kleinverbruikers werd hier invulling aan gegeven.

Als gevolg van een wijziging van de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet ter verbetering van de werking van de elektriciteits- en gasmarkt (Stb. 2011, 130 en Stb. 2011, 131) dienen er regels gesteld te worden met betrekking tot de nieuwe functionaliteiten van de op afstand uitleesbare meetinrichtingen die als gevolg van deze wet bij kleinverbruikers worden geïnstalleerd. Met betrekking tot het afsluiten betreffen deze functionaliteiten het op afstand afsluiten en beperken van de doorlaatwaarde en levering, waar in deze nieuwe regeling regels voor worden gesteld. Daarnaast volgt uit richtlijn nr. 2009/72/EG van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en tot intrekking van Richtlijn 2003/54/EG (PbEU L 211) (de derde elektriciteitsrichtlijn) dat er een definitie moet zijn voor kwetsbare consumenten en dat deze definitie een rol speelt bij de consumentenbescherming.

Voorts is de huidige regeling in 2010 geëvalueerd met betrokkenen, wat tot een aantal kleine, veelal praktische wijzigingen heeft geleid.

Bovengenoemde aanleidingen tot wijziging van de regels over het afsluiten van kleinverbruikers van elektriciteit en gas vinden hun uitwerking in deze nieuwe regeling. Met het oog op het vergroten van de transparantie en leesbaarheid is ervoor gekozen om een nieuwe regeling op te stellen in plaats van een wijziging van de bestaande regeling.

2. Doel

Deze regeling heeft tot doel ongewenste afsluiting van kleinverbruikers van elektriciteit en gas te voorkomen. Van ongewenste afsluiting kan sprake zijn als het een kwetsbare consument betreft of als het gaat om afsluiting in de winterperiode. Daarnaast heeft deze regeling tot doel om het oplopen van betalingsachterstanden bij kleinverbruikers te voorkomen. Deze regeling heeft daarmee tevens een signaalfunctie, omdat betalingsachterstanden op de energierekening een indicator kunnen zijn van een bredere schuldenproblematiek bij de kleinverbruiker.

In de regeling is opgenomen dat kleinverbruikers enkel mogen worden afgesloten wanneer het in deze regeling beschreven proces doorlopen is. In de winterperiode is dit proces uitgebreider dan in de zomerperiode.

Uitgangspunt is dat de afnemer primair verantwoordelijk is voor de betaling van de energierekening. In de praktijk is het echter zo dat het niet alle kleinverbruikers altijd lukt om tijdig de energierekening te betalen. Om te voorkomen dat betalingsachterstanden enkel oplopen, zonder dat de kleinverbruiker weet hoe en waar hij een oplossing kan vinden voor die betalingsachterstanden, zijn in deze regeling minimumeisen opgenomen ten aanzien van de incassoprocedure van energiebedrijven. Een belangrijke stap in dit proces is de mogelijkheid die energiebedrijven moeten bieden om gegevens van wanbetalers aan schuldhulpverleningsinstanties te verstrekken ten behoeve van schuldhulpverlening aan de betreffende kleinverbruiker.

Daarnaast voorkomt deze regeling afsluiting van kwetsbare consumenten, dat wil zeggen kleinverbruikers waarbij afsluiting van energie ernstige gezondheidsrisico's oplevert voor de kleinverbruiker zelf of voor een huisgenoot.

Ten slotte geldt er een verbod op het op afstand afsluiten van kleinverbruikers die hun op afstand uitleesbare meter administratief uit hebben laten zetten. Kleinverbruikers hebben de mogelijkheid

de op afstand uitleesbaarheid van een meter uit te laten schakelen (administratief uit laten zetten). Op die manier gedraagt een op afstand uitleesbare meter zich als een traditionele meter. Om te voorkomen dat de functionaliteit van het op afstand afsluiten wel wordt gebruikt is in deze regeling opgenomen dat het netbeheerders en leveranciers niet is toegestaan om deze functionaliteit te gebruiken als de meter administratief uit staat. Het gebruiken van de functionaliteit van op afstand beperken van de doorlaatwaarde is in beginsel verboden. Het is alleen toegestaan wanneer de kleinverbruiker hier in het kader van een testsituatie schriftelijk toestemming voor heeft verleend.

3. Procedure bij wanbetaling

Deze regeling stelt minimale eisen aan de incassoprocedure alvorens vanwege wanbetaling overgegaan mag worden tot afsluiting. Dit heeft tot doel olopende betalingsachterstanden te voorkomen. Deze eisen gelden daarom voor alle kleinverbruikers en gedurende het hele jaar.

In de praktijk krijgt de kleinverbruiker vaak een gecombineerde factuur voor de kosten van de netbeheerder en de kosten van de leverancier. Die energierekening bevat in dat geval tevens de kosten die de netbeheerder in rekening brengt (het zogenaamde leveranciersmodel). Er is ook een aantal netbeheerders dat zelf de kosten bij de kleinverbruiker in rekening brengt in plaats van via de leverancier (het zogenaamde netbeheerdersmodel). In dat geval ontvangt de kleinverbruiker twee rekeningen. De eisen die in deze regeling worden gesteld aan de incassoprocedure voorafgaand aan afsluiting gelden voor degene die de vordering op de kleinverbruiker heeft, ongeacht welke partij zorg draagt voor de incasso.

De feitelijke afsluiting van energielevering geschiedt altijd door de netbeheerder, al dan niet na een bericht van de leverancier dat de levering wordt beëindigd. Het is onwenselijk om een netbeheerder te verplichten om te controleren of een leverancier die een bericht van beëindiging van de levering stuurt deze regeling heeft nageleefd. Om die reden is opgenomen dat het transport van elektriciteit en gas in alle gevallen kan worden beëindigd indien op de betreffende aansluiting geen leverancier bekend is.

3.1 Betalingsherinneringen

Indien een kleinverbruiker een betalingsachterstand heeft, moet hij ten minste één schriftelijke betalingsherinnering ontvangen. Aan deze betalingsherinnering wordt een drietal eisen gesteld. Ten eerste moet de netbeheerder of leverancier in de herinnering wijzen op de mogelijkheden voor een betalingsregeling en voor schuldhulpverlening. Ten tweede moet in de herinnering worden vermeld dat de kleinverbruiker niet wordt afgesloten indien hij kan aantonen dat hij een aanvraag voor schuldbemiddeling heeft gedaan of gebruik maakt van schuldhulpverlening en de vordering van de leverancier of netbeheerder daarbij wordt betrokken. De netbeheerder of leverancier moet een redelijke termijn stellen waarbinnen de kleinverbruiker een aanvraag kan doen. Ten derde biedt de netbeheerder of leverancier aan om met de schriftelijke instemming van de kleinverbruiker zijn persoonsgegevens (adresgegevens en omvang van schuld) door te geven aan een schuldbemiddelaar zodat de afnemer hulp kan krijgen bij het oplossen van de betalingsachterstand. Ten slotte wordt bepaald dat de kleinverbruiker er op wordt gewezen dat niet wordt afgesloten als daardoor zeer ernstige gezondheidsrisico's voor hem of zijn huisgenoten ontstaan (zie paragraaf 3) of indien de bepalingen over afsluiting in de winterperiode van toepassing zijn (zie paragraaf 4).

Het staat netbeheerders en leveranciers vrij om zelf te kiezen of voorafgaand aan en na de betalingsherinnering die voldoet aan de eisen van deze regeling andere betalingsherinneringen te sturen. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk dat een netbeheerder of leverancier het onnodig grievend vindt om een kleinverbruiker bij de eerste gelegenheid te wijzen op schuldhulpverlening terwijl de kleinverbruiker wellicht per abuis niet heeft betaald.

3.2 Persoonlijk contact

Naast het sturen van betalingsherinneringen geldt er voor de netbeheerder of leverancier een inspanningsverplichting om in persoonlijk contact te treden met de kleinverbruiker. Deze inspanningsverplichting wordt opgenomen omdat wanbetalende afnemers regelmatig hun post niet

meer openen. Onder persoonlijk contact wordt verstaan telefonisch contact, persoonlijk contact aan de balie of aan de deur.

3.3 Betalingsregelingen en schuldhulpverlening

In de meeste gevallen heeft een kleinverbruiker met betalingsproblemen meerdere mogelijkheden om een oplossing te vinden voor zijn betalingsachterstanden. Hieronder volgt een niet-limitatieve beschrijving van de mogelijkheden.

Ten eerste kan hij met de netbeheerder of leverancier tot een betalingsregeling komen voor zijn betalingsachterstand. Het initiatief tot een dergelijke regeling ligt bij één van de betrokken partijen en de betalingsregeling heeft doorgaans enkel betrekking op het aflossen van de energieschuld. Een tweede mogelijkheid is minnelijke schuldbemiddeling. Bij minnelijke schuldbemiddeling wordt niet enkel de energieschuld betrokken, maar ook andere schulden bij andere schuldeisers. Door minnelijke schuldbemiddeling hebben schuldeisers meer zekerheid over betaling van de openstaande vorderingen en wordt het voor de schuldenaar overzichtelijker om over een bepaalde periode de schulden af te lossen. Een bijkomend voordeel is dat er geen geld en tijd gestoken hoeft te worden in incassoprocedures. Een minnelijke schuldbemiddeling kan tot stand komen op initiatief van de kleinverbruiker zelf maar ook met de hulp van een schuldbemiddelaar. De meest voorkomende aanbieders van schuldbemiddeling zijn de gemeenten of aan de gemeenten gelieerde organisaties. Gemeenten zijn vrij in de invulling van hun beleid. Zo kan een gemeente bijvoorbeeld eisen stellen waaraan de schuldenaar zich dient te houden. Indien de schuldenaar niet aan de voorwaarden van de schuldbemiddeling voldoet, kan er geen schuldhulpverleningstraject tot stand komen. Daarnaast is er nog een aantal private aanbieders van schuldbemiddeling. Ook zij bepalen zelf onder welke voorwaarden zij schuldbemiddeling en schuldhulpverlening aanbieden. Ten derde bestaat de mogelijkheid om, indien er geen minnelijke schuldregeling tot stand kan komen met schuldeisers van de kleinverbruiker, bij de rechtbank een verzoekschrift in te dienen om te worden toegelaten tot de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen, geregeld in de Faillissementswet.

4. Afsluiting in de winterperiode

Het uitgangspunt is dat het netbeheerders en leveranciers van elektriciteit en gas niet is toegestaan kleinverbruikers af te sluiten in de winterperiode. De regeling voorziet in uitzonderingen zoals afsluiting op verzoek van de kleinverbruiker of afsluiting bij fraude. Voorts zijn in de regeling bijzondere bepalingen opgenomen over afsluiting in de winterperiode bij wanbetaling.

Indien de kleinverbruiker met een betalingsachterstand aangeeft dat zijn persoonsgegevens niet doorgegeven mogen worden, geen aanvraag doet tot schuldhulpverlening, geen natuurlijk persoon is of om een andere reden niet in aanmerking komt voor schuldhulpverlening op grond van de door de schuldhulpverlener gestelde eisen, geen verzoekschrift indient voor of niet wordt toegelaten tot de wettelijke schuldsanering kan niet van de netbeheerder of leverancier worden verwacht dat hij de kleinverbruiker blijft voorzien van elektriciteit en gas. Dit betekent dat de netbeheerder of leverancier de kleinverbruiker mag afsluiten van energie, ook in de winterperiode, tenzij de kleinverbruiker een kwetsbare consument is.

Indien de kleinverbruiker zich gedurende de looptijd van de schuldhulpverlening niet houdt aan de daaruit voortvloeiende verplichtingen en de regeling daarom voortijdig wordt beëindigd kan de kleinverbruiker alsnog worden afgesloten. Omdat de procedure tot afbetaling van een schuld als één geheel moet worden gezien hoeft de netbeheerder of leverancier voor diezelfde procedure niet de door deze regeling verplicht gestelde stappen te doorlopen als deze gedurende de procedure al eens eerder zijn gezet.

Mede naar aanleiding van een parlementair debat over het afsluitbeleid begin 2009 heeft de energiesector aanvullend op deze regeling vrijwillige afspraken gemaakt over afsluiting ten tijde van vorst. Deze afspraken gelden sinds van 1 oktober 2009. De afspraken houden in dat kleinverbruikers die op grond van deze regeling mogen worden afgesloten, niet worden afgesloten zolang er sprake is van strenge vorst. Het gaat hierbij om uitstel van een geplande afsluiting, niet om het tijdelijk heransluiten van consumenten die al afgesloten waren. In 2010 is met de evaluatie van het afsluitbeleid ook de werking van de vorstafspraken onderzocht. De vorstafspraken blijken zelfstandig goed en eenvoudig te werken. Om die reden zijn de afspraken niet in deze regeling opgenomen.

4.1 Doorgeven persoonsgegevens

Uitgangspunt bij de gestelde regels omtrent het doorgeven van persoonsgegevens van de kleinverbruiker door het energiebedrijf ten behoeve van schuldbemiddeling is dat dit in beginsel alleen geschiedt met instemming van de kleinverbruiker. Indien deze schriftelijk of mondeling heeft aangegeven dat hij geen gebruik wil maken van schuldbemiddeling, mogen die gegevens niet worden doorgegeven.

Er zijn omstandigheden die het wenselijk maken dat in gevallen dat de wanbetalende kleinverbruiker niet heeft gereageerd op het aanbod schuldhulpverlening in te schakelen, het energiebedrijf persoonsgegevens omtrent die kleinverbruiker mag doorgeven aan een schuldhulpverleningsinstantie ten behoeve van het starten van een schuldhulpverleningstraject voor de betrokkene. Het gaat hierbij veelal om situaties waarbij mensen niet alleen betalingsproblemen hebben met de energierekening, maar ook andere betalingsverplichtingen zoals huur niet meer nakomen. In dergelijke gevallen lukt het de netbeheerder of de leverancier vaak niet om in contact te treden met de betrokken afnemer. Daarom moet een energiebedrijf, indien een kleinverbruiker niet heeft gereageerd op het aanbod om schuldbemiddeling in te schakelen, en een of meer pogingen tot persoonlijk contact zijn mislukt, de nodige gegevens doorgeven aan een schuldhulpverleningsinstantie. Het doorgeven van persoonsgegevens bij het uitblijven van een reactie van de kleinverbruiker is enkel aan de orde in de winterperiode van 1 oktober tot 1 april. Dit is in het belang van de gezondheid van de betrokkenen. Immers, elektriciteit en gas zijn eerste levensbehoeften, zeker in de winterperiode. Zonder energie zou de gezondheid van de kleinverbruiker of van huisgenoten achteruit kunnen gaan door een combinatie van kou en verminderde hygiëne, bijvoorbeeld omdat water niet kan worden verwarmd. Daarnaast kan de verstrekking van gegevens leiden tot het treffen van een betalingsregeling, en daarmee bijdragen aan een gezonde financiële toestand van de kleinverbruiker.

Uit de evaluatie van de vorige regeling met energiebedrijven en schuldhulpverleners kwam naar voren dat het proces van het doorgeven van persoonsgegevens verbeterd kan worden om een betere afwikkeling te bewerkstelligen en daarmee de efficiëntie en effectiviteit te verhogen. Van belang hierbij zijn uniforme afspraken tussen schuldhulpverleners en energiebedrijven over doorlooptijden en communicatie met betrekking tot het proces van doorgeven van persoonsgegevens aan een schuldhulpverleningsinstantie tot en met het komen tot een schuldaanpak. Energiebedrijven en schuldhulpverleners zijn voornemens om deze afspraken te maken en vast te leggen in een landelijk convenant.

Aangezien alleen natuurlijke personen in aanmerking kunnen komen voor schuldhulpverlening, is vastgelegd dat leveranciers en netbeheerders geen persoonsgegevens hoeven door te geven aan een schuldhulpverleningsinstantie als de kleinverbruiker een rechtspersoon is.

5. Afsluiten van kwetsbare consumenten

Een kleinverbruiker mag in beginsel niet worden afgesloten als daardoor zeer ernstige gezondheidsrisico's voor hem of zijn huisgenoten ontstaan. Hiervoor moet de kleinverbruiker wel een verklaring van een niet-behandelend arts van de betrokkene kunnen overleggen. Voorts gelden er enkele uitzonderingen waarin kwetsbare consumenten wel afgesloten mogen worden, zoals op eigen verzoek van de kleinverbruiker of onveiligheid van de installatie. De bescherming voor deze groep kwetsbare consumenten geldt het hele jaar. Daar waar het gaat om zeer ernstige gezondheidsrisico's is het immers onwenselijk om onderscheid te maken tussen de winterperiode en de rest van het jaar. Gezien het belang van de gezondheid van mensen prevaleren de bepalingen met betrekking tot kwetsbare consumenten boven de generieke bescherming van kleinverbruikers in de winterperiode.

6. Heraansluiting

Deze regeling heeft als doel om kleinverbruikers in bepaalde situaties te beschermen tegen het moeten leven zonder elektriciteit en gas. Voor de bescherming van de kleinverbruiker is het niet relevant of de kleinverbruiker zal worden afgesloten of reeds afgesloten is. In beide situaties zal de kleinverbruiker immers verstoken blijven van energie. Om die reden zijn de bepalingen met betrekking tot afsluiten van kwetsbare consumenten en afsluiten in de winterperiode in deze

regeling gecompliceerd door voor dezelfde situaties waarin niet afgesloten mag worden een recht op heraansluiting van de kleinverbruiker in de regeling op te nemen. De regeling voorziet niet in een plicht voor netbeheerders en leveranciers tot heraansluiting ingeval er sprake is van een overeengekomen betalingsregeling tussen kleinverbruiker en energiebedrijf, omdat het in dat geval aan partijen is om de voorwaarden van de betalingsregeling af te spreken. Het ligt voor de hand dat onderdeel van een betalingsregeling is dat de kleinverbruiker weer wordt aangesloten.

7. Op afstand uitleesbare meetinrichtingen

Als gevolg van de wijziging van de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet zullen op afstand uitleesbare meetinrichtingen worden aangeboden aan en geïnstalleerd bij kleinverbruikers. Het is wenselijk om regels te stellen ten aanzien van het toepassen van de op afstand bestuurbare functionaliteiten van deze meetinrichtingen; het op afstand afsluiten en beperken van de doorlaatwaarde.

7.1 Op afstand beperken van de doorlaatwaarde

Het beperken van de doorlaatwaarde is een functionaliteit van de op afstand uitleesbare meter die vooral in de toekomst zowel voor afnemers als voor netbeheerders en leveranciers nieuwe mogelijkheden biedt. Het beperken van de doorlaatwaarde is alleen mogelijk bij elektriciteit. Het houdt in dat er minder elektriciteit tegelijk afgenomen kan worden, doordat het aantal ampère wordt begrensd. Indien het verbruik stijgt boven de grenswaarde dan sluit de meter automatisch de toevoer van elektriciteit af.

Vooralsnog zal deze functionaliteit niet op grote schaal toegepast kunnen worden, aangezien de dekkingsgraad van op afstand uitleesbare meetinrichtingen voldoende dient te zijn om deze functionaliteit goed te kunnen benutten. In de toekomst zijn er verschillende toepassingen denkbaar. In het licht van deze regeling zou het beperken van de doorlaatwaarde een waardevolle extra stap in de incassoprocedure kunnen zijn als laatste stap alvorens tot afsluiten over wordt gegaan. De praktijk leert dat een groot deel van de wanbetalers een grotere schuldenproblematiek heeft dan alleen de energieschuld en hierdoor vaak de post niet meer opent of de deur niet meer open doet. Door de doorlaatwaarde van elektriciteit te beperken worden wanbetalers geconfronteerd met de werkelijkheid, zonder dat het vedergaande middel van afsluiting direct hoeft te worden ingezet. Het is dan bijvoorbeeld wel mogelijk om het licht en de koelkast te laten functioneren, maar er wordt automatisch afgeschakeld zodra er meer elektriciteit gevraagd wordt, zoals door een televisie.

Daarnaast zijn er op termijn ook andere toepassingen van deze functionaliteit denkbaar, zoals bij prepaidabonnementen (bijvoorbeeld dat de doorlaatwaarde wordt beperkt wanneer het tegoed op is), als instrument bij congestiemanagement en om een grootschalige black-out te voorkomen. Op dit moment is er nog geen of weinig praktijkervaring opgedaan met het beperken van de doorlaatwaarde, is onvoldoende duidelijk wat daarvan de mogelijke effecten kunnen zijn op bijvoorbeeld apparaten van de kleinverbruiker en zijn de processen hiertoe nog niet ingeregeld. Omdat het niet uitgesloten is dat het beperken van de doorlaatwaarde schade bij kleinverbruikers tot gevolg kan hebben is vooralsnog in deze regeling een verbod op het beperken van de doorlaatwaarde opgenomen. In aanloop naar een hoge dekkingsgraad van op afstand uitleesbare meetinrichtingen en daarmee een meer grootschalige toepassing van het beperken van de doorlaatwaarde is het van belang dat de mogelijkheden van deze functionaliteit wel op kleinere schaal kan worden toegepast en getest. Zo is het van belang dat energiebedrijven de klantgerichte processen en de bijbehorende interne en onderlinge processen goed en zorgvuldig kunnen inrichten om de toepassing betrouwbaar, effectief en efficiënt te kunnen benutten. De ervaringen die energiebedrijven tijdens kleinschalige toepassingen, bijvoorbeeld als onderdeel van pilots of proeftuinen, opdoen zullen als leidraad dienen voor de inrichting van deze functionaliteit op grotere schaal. Om het mogelijk te maken dat de functionaliteit van het beperken van de doorlaatwaarde wordt ontwikkeld is voorzien in een uitzondering op het verbod indien een kleinverbruiker in het kader van een testsituatie schriftelijk toestemming heeft gegeven om deze functionaliteit te mogen toepassen.

7.2 Op afstand afsluiten

Een andere nieuwe functionaliteit die op afstand uitleesbare meetinrichtingen bieden is het op afstand kunnen aan- en afschakelen van de toevoer van elektriciteit en gas. Door gebruik te maken van deze functionaliteit is het niet meer noodzakelijk dat een medewerker van de netbeheerder ter plaatse de afsluiting moet doen. Hierdoor kan een kostenbesparing gerealiseerd worden die ten goede komt aan energiebedrijven en aan afnemers door middel van lagere tarieven voor het afsluiten en heraansluiten van de kleinverbruiker.

Het is wel van belang dat er een goede en adequate informatievoorziening is van de netbeheerder aan de kleinverbruiker over het tijdstip en de wijze van afschakelen. Als dit op afstand gebeurt is er immers geen persoonlijk contact meer tussen een medewerker van de netbeheerder en de kleinverbruiker op het moment van afsluiting.

In de regeling is een verbod opgenomen voor het afsluiten van kleinverbruikers waarbij op verzoek van de kleinverbruiker de meter niet op afstand uitgelezen wordt. Gedurende de parlementaire behandeling van de hierboven genoemde wijziging van de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet is gebleken dat het wenselijk is om kleinverbruikers de mogelijkheid te geven de op afstand uitleesbaarheid van een meter uit te laten schakelen (administratief uit laten zetten). Op die manier gedraagt een op afstand uitleesbare meter zich als een traditionele meter. Om te voorkomen dat de functionaliteit van het op afstand afsluiten wel wordt gebruikt is in deze regeling opgenomen dat het netbeheerders en leveranciers niet is toegestaan om deze functionaliteit te gebruiken als de meter administratief uit staat.

8. Vaste verandermomenten

Bij de inwerkingtreding van deze regeling wordt afgeweken van het kabinetsstandpunt inzake de vaste verandermomenten. Weliswaar treedt de regeling in werking op 1 juli, een vast verandermoment, maar de regeling is niet de vereiste twee maanden van tevoren gepubliceerd. Afwijking van het kabinetsstandpunt is in dit geval toegestaan omdat de regeling implementatie betreft voor zover het ziet op de kwetsbare consumenten en voor het overige gebleken is uit evaluatie dat de doelgroep, energiebedrijven en kleinverbruikers, gebaat zijn bij een duidelijke en eenduidige regeling met betrekking tot afsluiting van kleinverbruikers van elektriciteit en gas.

9. Administratieve lasten en nalevingskosten

In de toelichting op de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas (Stcrt. 2006, 235) was een paragraaf opgenomen om inzicht te geven in de regeldrukkosten als gevolg van de in die regeling opgenomen verplichtingen. Uitgangspunt was zoveel mogelijk aan te sluiten bij de gangbare praktijk zodat de extra regeldrukkosten beperkt zouden blijven. De extra verplichtingen zaten toen met name in het eenmalig aanpassen van de standaardherinnering met informatie over de gevolgen van een betalingsachterstand en de mogelijkheden om betalingsproblemen te voorkomen en op te lossen. Daarnaast waren er extra regeldrukkosten als gevolg van het doorgeven van persoonsgegevens –met of zonder toestemming van de afnemer– aan schuldhulpverleningsinstanties.

De nieuwe regeling afsluitbeleid veroorzaakt geen nieuwe administratieve lasten. Administratieve lasten zijn gedefinieerd als extra kosten voor het bedrijfsleven als gevolg van verplichtingen om informatie te verstrekken aan de overheid. Er zijn twee wijzigingen in de nieuwe regeling ten opzichte van de oude die mogelijk wel extra inhoudelijke nalevingskosten veroorzaken. Hieronder vallen de informatieverplichtingen aan derden, zoals in dit geval kleinverbruikers. Dat gaat in de eerste plaats om het verduidelijken dat de incassoprocedure voorafgaand aan afsluiten voor het hele jaar geldt in plaats van alleen in de winterperiode. Dat betekent dat netbeheerders of leveranciers gedurende het gehele jaar verplicht zijn tot zowel het sturen van een betalingsherinnering conform de eisen die in deze regeling vermeld staan, als het opnemen van persoonlijk contact met de afnemer. Bij de totstandkoming van de regeling in 2006 was berekend dat het opsturen van een betalingsherinnering en het in persoonlijk contact treden met de afnemer in de winterperiode € 17,4 miljoen oftewel ongeveer € 0,25 miljoen per vergunninghouder per jaar bedraagt. Als de incassoprocedure wordt doorgetrokken naar de zomerperiode zou dat een verdubbeling van de aantallen betekenen, dus € 34,8 miljoen oftewel € 0,53 miljoen per vergunninghouder per jaar. Uit de evaluatie van de regeling in 2010 blijkt dat het voor de

vergunninghouders al gangbare praktijk is om de incassoprocedure zoals beschreven in de regeling het hele jaar uit te voeren. Deze wijziging levert dan ook geen meerkosten op.

De tweede wijziging die een extra verplichting met zich meebrengt is een uitbreiding van het verbod op afsluiten van een kleinverbruiker die kan aantonen dat de beëindiging van transport of levering van energie zeer ernstige gezondheidsrisico's tot gevolg kan hebben voor de kleinverbruiker zelf of diens huisgenoten. Het verbod op afsluiten van kwetsbare consumenten maakte al onderdeel uit van de betalingsherinnering, dat gold echter alleen in de winterperiode. Dat betekent dat eenmalig de herinnering, zoals beschreven in de regeling, aangepast zou moeten worden met de vermelding dat de kleinverbruiker niet wordt afgesloten indien artikel 5 van toepassing is. Er vanuit gaande dat dit per vergunninghouder één dag werk is, met een gemiddeld uurtarief van € 60, betekent dit een eenmalige kostenpost van ongeveer € 30.000. Deze kosten vallen mogelijk lager uit omdat niet alle leveranciers in de herinneringsbrief een verwijzing hebben naar de winterperiode. In dat geval hoeft de herinneringsbrief niet aangepast te worden.

II. ARTIKELEN

Artikel 1

De definities van kwetsbare consument en schuldhulpverlening in deze regeling zijn nieuw. Op grond van de derde elektriciteitsrichtlijn zijn lidstaten van de Europese Unie verplicht om een definitie van kwetsbare consument te hebben in het kader van consumentenbescherming. Gekozen is voor een definitie waarin er sprake is van kwetsbaarheid indien afsluiting van energie ernstige gezondheidsrisico's voor de kleinverbruiker zelf of een huisgenoot van de kleinverbruiker zou opleveren. De definitie van schuldhulpverlening is in deze regeling niet meer gekoppeld aan de Wet op het consumentenkrediet. Reden hiervoor is dat die wet alleen ziet op schuldhulpverlening indien de kleinverbruiker schulden heeft waar in ieder geval een consumentenkrediet onderdeel van uitmaakt. Niet in alle situaties hoeft daar sprake van te zijn en in ieder geval is in geval van een schuld aan een energiebedrijf geen sprake van een consumentenkrediet. Derhalve wordt in deze regeling een materiële omschrijving gegeven van schuldhulpverlening, waarvoor wordt aangesloten bij de bewoordingen van de definitie van schuldhulpverlening zoals deze is opgenomen in het voorstel voor een Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Kamerstukken 32 291).

Artikel 2

Op grond van dit artikel mag een kleinverbruiker niet wegens wanbetaling afgesloten worden voordat de procedure beschreven in de artikelen 3 en 4 is doorlopen. Dit laat onverlet dat een kleinverbruiker afgesloten kan worden om andere redenen dan wanbetaling. Onderstaande gevallen zijn hier voorbeelden van.

Ten eerste wordt een kleinverbruiker afgesloten indien hij daartoe zelf een verzoek indient. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij een verhuizing. Hieronder valt ook de situatie dat een kleinverbruiker over een zogenaamd prepaidabonnement beschikt. De kleinverbruiker koopt in die situatie energietegoed en kan daarna gewoon energie gebruiken tot dit tegoed op is. Vult de kleinverbruiker dit tegoed aan dan kan hij weer energie afnemen. Zolang hij het tegoed niet aanvult, is hij feitelijk afgesloten.

Ten tweede is afsluiting te allen tijde toegestaan indien er sprake is van fraude, bijvoorbeeld knoeien met de meter of illegaal aftappen. Ingeval de netbeheerder of leverancier in zo'n geval wil afsluiten, zal hij aannemelijk moeten kunnen maken dat er sprake is van fraude of misbruik. Ook in geval van een onveilige situatie, bijvoorbeeld doordat er een gaslek is ontstaan, moet de netbeheerder te allen tijde kunnen afsluiten.

In de geliberaliseerde energiemarkt worden leveringsovereenkomsten voor bepaalde en voor onbepaalde tijd gesloten. Indien een overeenkomst voor bepaalde tijd is afgelopen en de afnemer heeft geen nieuw contract gesloten met zijn huidige of een andere leverancier, dan is er bij de netbeheerder geen leverancier bekend. De netbeheerder is genoodzaakt om – in geval een kleinverbruiker geen leverancier meer heeft – de afnemer af te sluiten. Zou hij dat niet doen dat handelt hij in strijd met de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet omdat hij dan feitelijk zou optreden als leverancier. In de praktijk is het overigens zo dat veelal in de overeenkomsten behorende bij contracten voor bepaalde tijd wel voorzien wordt in het voor een beperkte periode overeenkomen van een vaste prijs, maar eindigen de overeenkomsten niet na afloop van die periode.

Artikelen 3 en 4

In deze artikelen zijn minimumeisen vastgelegd waaraan de incassoprocedure van energiebedrijven moet voldoen alvorens overgegaan mag worden tot afsluiting van een kleinverbruiker. In de paragrafen 3.1 en 3.2 van de algemene toelichting is uitgebreid ingegaan op deze minimumeisen.

Artikel 5

Een kleinverbruiker mag in beginsel niet worden afgesloten als daardoor zeer ernstige gezondheidsrisico's voor hem of zijn huisgenoten ontstaan. De regeling voorziet in enkele uitzonderingen op dit verbod. Ten eerste zijn er uitzonderingen die zien op normale situaties, namelijk afsluiting op verzoek van de kleinverbruiker, afsluiting in verband met einde van de overeenkomst tussen kleinverbruiker en leverancier en daarmee samenhangend afsluiting omdat er geen leverancier bekend is op de betreffende aansluiting.

Daarnaast is het toegestaan om een kwetsbare consument af te sluiten indien er sprake is van fraude of misbruik door de kwetsbare consument. Hiervoor is gekozen omdat, ondanks de gezondheidsrisico's, het niet wenselijk is om een kwetsbare consument te alle tijden te blijven beschermen als deze zelf fraude pleegt of er sprake is van misbruik door de kwetsbare consument. Door bovenstaande uitzonderingen op het verbod van het afsluiten van kwetsbare consumenten op te nemen wordt tevens voorkomen dat energiebedrijven in deze situaties moeten nagaan of er daadwerkelijk sprake is van een kwetsbare consument. Immers, zowel bij kwetsbare consumenten als bij andere kleinverbruikers is de netbeheerder of de leverancier gerechtigd om tot afsluiting over te gaan.

Ten slotte is voorzien in een bijzondere bescherming in geval van wanbetaling. De kwetsbare consument mag in dat geval niet afgesloten worden, tenzij de kwetsbare consument niet binnen een redelijke termijn een medische verklaring kan overleggen als bewijs dat er sprake is van zeer ernstige gezondheidsrisico's. In deze verklaring dient duidelijk te zijn verwoord dat afsluiting zeer ernstige gezondheidsrisico's tot gevolg heeft en te zijn opgesteld door een niet-behandelend (onafhankelijk) arts. Indien het gaat om een ander dan de afnemer zelf, moet aannemelijk worden gemaakt dat er inderdaad sprake is van een huisgenoot. Met bij voorbeeld een uittreksel uit de gemeentelijke basisadministratie kan worden aangetoond dat die huisgenoot inderdaad op het desbetreffende adres woonachtig is. Wat een redelijke termijn is hangt af van de omstandigheden van het geval, maar gezien het belang, de gezondheid van de betreffende kleinverbruiker, zal een kleinverbruiker die aangeeft een kwetsbare consument te zijn een ruime termijn moeten krijgen om een medische verklaring te overleggen. De medische situatie ontslaat de afnemer niet van zijn betalingsverplichting; deze doet er dan ook verstandig aan schuldhulpverlening in te schakelen.

Artikel 6

Indien een kwetsbare consument toch afgesloten is van elektriciteit of gas, dan heeft deze het recht op hervatting van het transport en de levering van elektriciteit en gas, indien de kwetsbare consument een medische verklaring kan overleggen. In paragraaf 6 van de algemene toelichting wordt nader ingegaan op het recht op heraansluiting.

Artikel 7

Op grond van artikel 7 geldt paragraaf 4 van de regeling over afsluiten en heraansluiten in de winterperiode alleen in de periode van 1 oktober tot 1 april van enig jaar. Voorts is vastgelegd dat paragraaf 4 slechts aanvullend is ten opzichte van de bepalingen over de incassoprocedure (artikelen 2 tot en met 4) en de kwetsbare consument (artikelen 5 en 6) en dus niet op enige wijze afbreuk kan doen aan de artikelen 2 tot en met 6.

Artikel 8

Het uitgangspunt is dat kleinverbruikers in de periode van 1 oktober tot 1 april van enig jaar niet afgesloten mogen worden van elektriciteit en gas. Wel zijn er uitzonderingen op dit verbod opgenomen in de regeling. Het betreft dezelfde uitzonderingen als opgenomen in artikel 5, met uitzondering van de bepaling over wanbetaling. In de toelichting op artikel 5 zijn de uitzonderingen toegelicht.

Kleinverbruikers zijn alleen beschermd tegen afsluiting in de winterperiode wegens wanbetaling indien de kleinverbruiker kan aantonen dat er verzocht is om schuldhulpverlening of dat de vordering bij een lopend traject van schuldhulpverlening wordt betrokken. De afnemer kan dit

aantonen door overlegging van een afschrift van een ontvangstbevestiging of een schriftelijke verklaring van een schuldbemiddelaar. Voor de toepassing van de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen moet een verzoek aan de rechtbank zijn gedaan. Een kopie van dat verzoek moet dan aan het energiebedrijf worden overgelegd. Zo lang de aanvraag tot schuldbemiddeling loopt of het verzoekschrift door de rechtbank niet is afgehandeld, mag de kleinverbruiker niet worden afgesloten, ook niet als hij op een wachtlijst terecht komt. Indien negatief is beslist op het verzoek om schuldhulpverlening, de schuldhulpverlening eindigt of de kleinverbruiker zich niet houdt aan de verplichtingen ten aanzien van de schuldhulpverlening mag de kleinverbruiker alsnog afgesloten worden.

Artikel 9

In paragraaf 4.1 van de algemene toelichting is toegelicht dat gedurende de winterperiode energiebedrijven de gegevens van kleinverbruikers moeten doorgeven aan een instantie ten behoeve van schuldhulpverlening indien de kleinverbruiker niet reageert op het aanbod van het energiebedrijf om met toestemming van de kleinverbruiker de gegevens door te geven. De reden dat deze verplichting alleen tot de winterperiode is beperkt is dat er een afweging is gemaakt tussen de bescherming van kleinverbruikers, de grotere impact van afsluiting gedurende de winterperiode, de ingrijpendheid van het doorgeven van zeer persoonlijke informatie over de financiële situatie van de kleinverbruiker en de uitvoerbaarheid voor schuldhulpverleningsinstanties en energiebedrijven.

Artikel 10

Om kleinverbruikers optimaal te beschermen is het afsluitverbod in de winterperiode gecompleteerd door een recht op heraansluiting voor kleinverbruikers in dezelfde situaties waarin het verboden is om de kleinverbruiker af te sluiten. In paragraaf 6 van de algemene toelichting is dit nader toegelicht.

Artikelen 11 en 12

De nieuwe functionaliteiten die op afstand uitleesbare meetinrichtingen hebben, het op afstand kunnen afsluiten en kunnen beperken van de doorlaatwaarde, zijn relevant in het kader van het afsluitbeleid. Het is niet wenselijk deze functionaliteiten in alle gevallen te kunnen gebruiken. Deze regeling voorziet daarom in regulering van het gebruik van het op afstand afsluiten en beperken van de doorlaatwaarde. In paragraaf 7 van de algemene toelichting is dit uitgebreid toegelicht.

Artikel 13

Met het oog op het vergroten van de transparantie en leesbaarheid is ervoor gekozen om een nieuwe regeling met betrekking tot het afsluitbeleid op te stellen in plaats van een wijziging van de Regeling afsluiten elektriciteit en gas van kleinverbruikers. Om te voorkomen dat de intrekking van die regeling wijziging van bestaande verhoudingen met betrekking tot perioden voor inwerkingtreding van deze regeling tussen kleinverbruikers, energiebedrijven en de toezichthouder zou betekenen is in dit artikel voorzien in overgangsrecht waarmee bestaande verhoudingen ongemoeid blijven door deze regeling.

De Minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie,