

Consultatieverslag

In de periode tussen 20 november 2017 tot en met 18 december 2017 konden via de website www.internetconsultatie.nl reacties worden ingediend op het ontwerpbesluit. De mogelijkheid tot reageren is expliciet gecommuniceerd aan energieleveranciers, VNG, Divosa, NVVK, netbeheerders en consumentenorganisaties. Bedoelde partijen zijn 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 en artikel 95b, tiende lid, van de Elektriciteitswet 1998. Er zijn binnen de gestelde termijn in totaal 6 reacties ontvangen (waarvan 1 op anonieme wijze).

De consultatie heeft reacties opgeleverd van VNG/Divosa, Energie Nederland, Essent/Innogy, en NVVK. Ook heeft een tweetal burgers gereageerd (waarvan 1 op anonieme wijze). De burger die zijn reactie openbaar heeft gemaakt is van mening dat schuldhulpverlening niet altijd de oplossing is voor wanbetaling, omdat het niet kunnen betalen vaak maar één van de redenen zou zijn van wanbetaling. Deze burger is voorts van mening dat verwijzing naar schuldhulpverlening in geval van het niet kunnen betalen van de energierekening geen overheidstaak zou moeten zijn en wijst hierbij op de zelfredzaamheid van mensen zelf. In reactie hierop kan worden gesteld dat het uitgangspunt is dat de afnemer primair verantwoordelijk is voor de betaling van de energierekening (zie hierover ook onderdeel 2). In de praktijk is het echter zo dat het niet alle kleinverbruikers altijd lukt om tijdig de energierekening te betalen. De regeling bevat minimumeisen ten aanzien van de incasso procedure bij energieleveranciers, waarmee voorkomen kan worden dat betalingsachterstanden oplopen (met mogelijk een ongewenste afsluiting als gevolg) zonder dat de kleinverbruiker weet hoe en waar hij een oplossing kan vinden voor die betalingsachterstanden. De regelingen zijn al meerdere jaren van kracht en hebben in de praktijk geleid tot positieve effecten. De wijzigingen in de regelingen hebben tot doel om de kleinverbruiker ook in de zomermaanden in beeld te laten komen van de schuldhulpinstanties.

De reacties van de stakeholders waren positief van aard. De stakeholders geven aan voorstander te zijn van de voorgestelde aanpassingen waarmee leveranciers gedurende het gehele jaar verplicht zijn klantgegevens door te geven aan schuldhulpverleningsinstanties. Hiermee kan aan kleinverbruikers die in een problematische financiële situatie zitten, passende ondersteuning worden geboden. Ook wordt aangegeven dat de aanpak voorkomt dat kleinverbruikers kosten voor her- en afsluiting moeten betalen. Wel verzoekt Divosa/VNG een onderzoek te laten doen om te zien welke bundeling van signalen het best aangeeft welke huishoudens risico lopen op problematische schulden, op basis waarvan de capaciteit voor vroegsignalering door gemeenten effectiever kan worden ingezet. Dit verzoek is onder de aandacht gebracht van de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, in het kader van haar verantwoordelijkheid voor de brede schuldenaanpak.¹ Daarnaast merkt Energie Nederland op dat er zorgvuldig met klantgegevens moet worden omgesprongen. Zij geeft aan dat het belangrijk is dat er daadwerkelijk actie ondernomen wordt om met de klant in contact te treden en dat de klantgegevens intern op de juiste plek terechtkomen en verwijderd dienen te worden indien de gegevens niet langer nodig zijn.

De regeling bevat geen plicht voor schuldhulpverleningsinstanties om daadwerkelijk actie te ondernemen. Wel zijn er uniforme afspraken tussen de NVVK en energiebedrijven over doorlooptijden en communicatie met betrekking tot het proces van doorgeven van klantgegevens aan een schuldhulpverleningsinstantie tot en met het komen tot een schuldaanpak. Deze afspraken zijn vastgelegd in een convenant dat is gesloten tussen NVVK en Energie Nederland. Ten aanzien van genoemde privacy aspecten geldt dat de instanties zich te allen tijde dienen te houden aan de geldende privacy wet- en regelgeving. Hier uit volgt onder meer dat persoonsgegevens niet langer bewaard worden dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor ze worden verwerkt.

¹ Zie hierover o.m. TK 24515, 2017-2018, nr. 410.