

**Vragen van het lid Jansen aan de minister van Economische Zaken over het artikel "Nuon geeft wanbetalers toch weer verwarming".**

De heer **Jansen** (SP):

Voorzitter. Als je klant bent bij een energiebedrijf, moet je de rekening betalen. Energiebedrijven hebben het recht om mensen met een betalingsachterstand achter de vordes te zitten. Maar mensen zonder pardon afsluiten, is een paardenmiddel dat zij alleen in geval van kwade trouw zouden moeten gebruiken. Met regelmaat komen klanten tijdelijk in financiële problemen, bijvoorbeeld als gevolg van echtscheiding of ontslag. Die problemen zijn met enig geduld en goede wil van de energieleverancier op te lossen. Daarom staat er sinds 2006 in de Elektriciteits- en Gaswet dat energiebedrijven tijdens de wintermaanden geen gas en elektriciteit mogen afsluiten, behoudens fraude en misbruik. Dat is op voorstel van onder andere de SP-fractie opgenomen. Afgelopen vrijdag berichtte Nuon echter dat het bedrijf wegens de extreme kou niet meer afsluit en dat het klanten die afgesloten zijn, weer op gas en elektriciteit aansluit. Afsluiten in de winter kon toch helemaal niet?

Ook andere bedrijven hebben hun ideeën over het afsluitbeleid. Zie de vragen die de heer Spekman recent over Eneco stelde. En ook Essent houdt zich niet aan de afspraken. Ik kreeg een mailbericht van een mevrouw uit Geleen die al dertig jaar klant is van Essent. Zij heeft altijd keurig haar rekeningen betaald. Eén keer ging het mis met de betaling. Na de eerste aanmaning heeft zij betaald, maar op 19 november werd zij alsnog van gas en elektriciteit afgesloten. Die mevrouw kan alleen opnieuw aangesloten worden indien zij een waarborgsom van €700 ophoest. Essent geeft die waarborgsom alleen terug als het bedrijf van mening is dat er sprake is van onberispelijk betaalgedrag gedurende drie jaar. Daarom stel ik de volgende vragen aan de minister van EZ.

Hoe is het mogelijk dat de energiebedrijven zich klaarblijkelijk niets aantrekken van de wet?

Hoe controleert deze minister of de energiebedrijven de Elektriciteits- en Gaswet naleven en waarom heeft zij dat probleem, deze praktijken van energiebedrijven, niet eerder aangepakt?

Is de minister met mij eens dat klanten die ten onrechte afgesloten blijken te zijn, geen kosten in rekening mogen worden gebracht en dat evenmin mag worden gevraagd om een waarborgsom te betalen?

**Minister Van der Hoeven:**

: Voorzitter. Ik zal proberen om de vragen van de heer Jansen zo kort en puntig mogelijk te beantwoorden.

Energiebedrijven moeten de procedure volgen conform de *ministeriële regeling* Afsluiting. Daarover is geen misverstand. Wij hebben die regeling in het leven geroepen

voor gas en elektriciteit. Voor warmte hebben wij een dergelijke regeling nog niet. Dat moet worden geregeld in de Warmtewet waarover op dit moment met de Kamer wordt gesproken. Dat komt dus in het kader van de implementatie daarvan. Dan zal een en ander dus ook gelden voor warmte.

De situatie van Nuon in Almere had met name te maken met het leveren van warmte. Ik ben het ook met de heer Jansen eens dat die regeling gericht is op het zo veel mogelijk voorkomen van afsluitingen in de wintermaanden, dus de periode tussen 1 oktober en 1 april. Er wordt dan uiteraard wel een aantal inspanningen verwacht van zowel de energieleverancier, de netbeheerder, als de consument. De energieleverancier moet de consument informeren over de gevolgen van wanbetaling en de mogelijkheden om afsluiting te voorkomen. De consument heeft de plicht om tijdig op zoek te gaan naar een oplossing voor het probleem van zijn schulden. Dat kan gebeuren in de vorm van een betalingsregeling, het aangaan van een lening of het zoeken van hulp bij de schuldhulpverlening. Dat moet gewoonweg gebeuren.

Er wordt toezicht gehouden op naleving van die regeling. Dat gebeurt door de NMa. Zij doet dat op basis van klachten. Als er overigens sprake is van een geschil, ontslaat dat de consument niet van de verplichting om te betalen. Dat is natuurlijk iets wat altijd blijft bestaan. Het is van belang om een geval als dat wat de heer Jansen zojuist noemde, te melden bij de leverancier. In dit geval was dat Essent. Ik wil graag weten hoe het met dat geval afloopt, al heb ik daarover formeel geen zeggenschap. Maar net als de heer Jansen, ben ik een nieuwsgierig mens. Zodra ik de informatie daarover heb, zal ik ervoor zorgen dat de Kamer daarover wordt geïnformeerd.

De heer **Jansen** (SP):

Ik dank de minister voor haar antwoorden. Wij staan ieder jaar voor een soort vast ritueel: zodra het gaat vriezen, ondervraagt een Kamerlid de minister hoe het staat met de afsluitingen. Tot 2006 gebeurde dat zonder wet en na die tijd met een wet. De SP-fractie constateert dat er zo weinig is veranderd. Wij dachten dat die wet bedoeld is om zorgvuldiger om te gaan met afsluitingen, dus dat mensen niet ten onrechte in de kou komen te zitten. Het is waar dat ook de consument een verantwoordelijkheid heeft, maar het gaat nu vooral om die van de energiebedrijven. Die controleert de minister via de NMa.

Daarom heb ik nog een paar vervolgvragen.

Moet er niet een sanctie op komen te staan als energiebedrijven mensen ten onrechte afsluiten? Ik neem toch aan dat de NMa regelmatig vaststelt dat er ten onrechte is afgesloten. Moet daar niet een sanctie op staan, bijvoorbeeld een flinke boete?

Moet er niet een centraal meldpunt komen, of moet de minister het bestaande meldpunt van de NMa niet bekender maken? Dan kunnen mensen die worden afgesloten en die daar bezwaar tegen maken daar makkelijker terecht. Dat is er op dit moment niet.

De SP-fractie zou het waarderen als de minister samen met haar collega voor armoedebeleid eens onderzoek instelt naar de oorzaken van de afsluitingen. Wat zit er nu achter? Wat kunnen wij doen om deze afsluitingen te voorkomen? Dan zouden wij een hoop ellende kunnen voorkomen in de volgende winter. Ik hoop dat wij dan niet weer hier zullen staan.

**Minister Van der Hoeven:**

Voorzitter. Laat ik twee dingen vooropstellen. De afsluitregeling is er niet voor niets. Zij is er juist op gericht om te voorkomen dat schulden te hoog oplopen en dat andere, wel betalende klanten de dupe worden.

De heer Jansen heeft het nu losgekoppeld van het geval waarom het ging, namelijk in Almere, maar ik wil er toch wel iets over kwijt. Er is gewezen op de mogelijkheden om afsluiting te voorkomen en wat daarvoor zou moeten gebeuren. Daarop is niet gereageerd. Op dat moment heeft Nuon ook om een gerechtelijke uitspraak gevraagd. Dan spreken wij over de herfst van het vorig jaar. Het is ook aan deze mensen kenbaar gemaakt in december dat zij op 6 januari zouden worden afgesloten als zij dan niet zouden hebben betaald. Wat hadden zij kunnen doen in die periode? Zij hadden kunnen betalen of een verzoek tot schuldsanering kunnen indienen. Er is dus werkelijk gehandeld conform de regeling.

Het centrale meldpunt is er wel degelijk, namelijk bij Consuwijzer, waar de klachten binnenkomen. Sinds de start van de regeling is het niet voorgekomen dat de NMa heeft geconstateerd dat bedrijven zijn afgeweken van de ministeriële regeling. Mocht een bedrijf daarvan in de toekomst wel afwijken, dan kan inderdaad gehandhaafd worden. Daarmee kom ik dus terug bij de eerste vraag, en komt het element van handhaving/sanctie om het hoekje kijken.

Als het gaat om de oorzaken van afsluiting, ik ben best bereid om dat met mijn collega te bespreken, maar de heer Jansen weet net zo goed als ik dat het hier met name gaat om een relatie tussen een energiebedrijf en een klant, waarbij de gemeente in kwestie ook de instrumenten heeft om een helpende hand te bieden in het kader van schuldsanering. Ik zal kijken op welke manier ik aan het verzoek tegemoet kan komen.

**De heer Vendrik (GroenLinks):**

Ik herinner mij het debat over het afsluitbeleid nog heel goed. Het was een voorstel van GroenLinks en D66 om het zo te regelen als het nu is. In de wintermaanden wordt er niet afgesloten, met twee uitzonderingsbepalingen, te weten als de boel getild wordt en er dus sprake is van fraude, en als mensen willens en wetens weigeren mee te helpen om problematische schulden die zijn geaccumuleerd op te lossen. Het was indringend het verzoek van de hele Kamer aan de ambtsvoorganger van de minister, de heer Brinkhorst, dat deze bepaling erop zou toezien dat energiebedrijven de wet uitvoeren, zich daartoe als sociaal ondernemer opstellen en contact zoeken met gemeenten en

schuldhulpverlenende instanties om alles op alles te zetten om het afsluiten van mensen in de winter te voorkomen.

Daarover waren Kamer en kabinet het volstrekt eens. Ik moet concluderen op grond van de berichten dat die boodschap en die duiding van de wet, zoals die nu luidt, in het veld niet goed is geland. Ik heb een concreet verzoek aan de minister. Zij zou mij een groot plezier doen door hierover ten minste in contact te treden met de netwerkbedrijven, die de spil in het web zijn, om met hen deze wetsgeschiedenis nog eens even krachtig door te nemen.

Het gaat namelijk niet aan -- dit was het politieke punt -- dat bedrijven gaan afsluiten om te dwingen tot betaling, terwijl er wel mogelijkheden zijn om langs alternatieve routes mensen te helpen met het afbetalen van schulden die zij hebben opgebouwd.

**Minister Van der Hoeven:**

Als ik uw vraag zo mag interpreteren als het verzoek om met bedrijven in overleg te treden over de uitvoering van de ministeriële regeling -- want dat is het enige wat ik heb -- is het antwoord: ja, ik zal dat doen en daarna zal ik de Kamer erover informeren.

**De heer Hessels (CDA):**

Voorzitter. Wat is de overeenkomst tussen Nuon en Gazprom? Als het koud wordt, sluiten zij het gas af. Wij moeten helaas wel constateren dat dat zo ongeveer de tendens is van de berichtgeving die wij de laatste weken weer horen. Ik kan mij net als de heer Vendrik nog heel goed de discussie herinneren, die de heer Vendruk uitstekend heeft samengevat.

Ik word met name ook getriggerd door de voorbeelden die de heer Jansen heeft genoemd.

Alle energiewoordvoerders zullen deze voorbeelden kennen. Dit wordt nog steeds niet goed uitgevoerd. Energiebedrijven leggen mensen een soort boetes of waarborgsommen op die zij heel moeilijk kunnen betalen. Deze mensen moeten eerst deze sommen én al hun schuld hebben voldaan, voordat zij weer worden aangesloten. De Kamer heeft hierover destijds met nadruk gesproken. Toen is gezegd dat dit niet de bedoeling is. Wat kan de minister doen en wat is zij bereid te doen om dit te voorkomen? Wij moeten helaas constateren dat de wet- en regelgeving eenvoudigweg niet wordt nageleefd.

**Minister Van der Hoeven:**

Ik zal tijdens mijn gesprek met de energiebedrijven het verzoek van de heer Vendrik over de waarborgsommen meenemen.

**De heer Samsom (PvdA):**

Voorzitter. Dit is een groter probleem dan de minister doet voorkomen. In haar antwoorden op de vragen van de heer Jansen zegt zij dat de wet wordt nageleefd. Toch komen gezinnen met kleine kinderen in de winter in de kou te zitten. Dat is niet de bedoeling. Ofwel de minister moet bereid zijn om daarom de wet te veranderen, ofwel zij moet bereid zijn om meer te doen dan slechts te praten met de netbedrijven. Zij zal deze bedrijven dan moeten overreden om de wet op zo'n manier na te leven dat wij hier niet binnenkort of de volgende winter weer staan, omdat er weer gezinnen met kleine kinderen in de kou zijn gezet. Het was de bedoeling van de gehele Kamer om dat niet te laten gebeuren. Kan de minister het laatste toezeggen?

**Minister Van der Hoeven:**

Ik moet in herhaling vervallen. Ik heb de heer Vendrik toegezegd dat ik over de uitvoering van de ministeriële regeling contact zal opnemen met de bedrijven waar het hierbij om gaat. Tegen de heer Hessels heb ik gezegd dat ik ook de waarborgsom bij deze gesprekken aan de orde zal stellen. Uiteraard is het daarbij de bedoeling dat in de winterperiode niemand wordt afgesloten, behoudens de uitzonderingen die op dit punt gelden. De heer Samsom zal het immers met mij eens zijn dat dit laatste een punt is.

**Mevrouw Wiegman-van Meppelen Scheppink (ChristenUnie):**

Voorzitter. Is het mogelijk deze twee trajecten te combineren? Enerzijds voert de minister overleg met haar collega over armoedebestrijding en schuldhulpverlening. Anderzijds speelt het naleven van de wet. Kunnen deze twee zaken gecombineerd worden aangepakt? Ik hoor nog te vaak dat mensen bij de gemeenten in de rij staan om in aanmerking te komen voor schuldhulpverlening en dat daaraan allerlei voorwaarden worden verbonden. Het is erg jammer als mensen tussen wal en schip van deze twee elementen vallen.

**Minister Van der Hoeven:**

Ik begrijp de opmerking van mevrouw Wiegman. Wij moeten echter de verantwoordelijkheden van bewindspersonen, gemeenten en energiebedrijven in de gaten houden. Ik heb de Kamer toegezegd om over de uitvoering van de ministeriële regeling contact op te nemen met de energiebedrijven. Daarbij betrek ik alle bijkomende aspecten en alle toezeggingen die ik hierover heb gedaan. Daarbij laat ik het echter. Dat is namelijk waarop de Kamer mij kan aanspreken. Over andere zaken, die eigenlijk op het terrein van de gemeenten liggen, moet de Kamer anderen aanspreken, maar niet mij.

**De heer Zijlstra (VVD):**

Voorzitter. Ik dank de minister voor de toezeggingen. Mijns inziens zijn die in overeenstemming met eerdere uitspraken van de Kamer. Ik benadruk dat schuldsanering in deze kwestie heel belangrijk is. Het gaat immers om het terugbetalen van geld dat eerder niet is betaald. Wij horen echter dat slechts de helft van de uitstaande schuld in de schuldsanering wordt meegenomen. Dit betekent dat de andere helft van de

uitstaande schuld wordt uitgesmeerd over andere energiegebruikers. Zij betalen dus extra, omdat anderen hun rekening niet betalen. Kan de minister daarop ingaan? Is zij bereid om er bij de energiebedrijven op aan te dringen dat de schuldsanering zo moet worden ingericht dat de gehele schuld in principe wordt terugbetaald? Op die manier moet worden voorkomen dat de gewone, hardwerkende Nederlander moet betalen voor de mensen die hun schulden niet voldoen.

**Minister Van der Hoeven:**

De heer Zijlstra geeft eigenlijk antwoord op zijn eigen vraag. Het is uiteraard de bedoeling dat mensen hun schulden voldoen. Deze ministeriële regeling is ooit in het leven geroepen om ervoor te zorgen dat wij er op tijd bij zijn en dat wordt voorkomen dat de schulden van de een worden afgewenteld op alle andere gebruikers. Ik ben het dus met de heer Zijlstra eens. Overigens zijn het de gemeenten die besluiten over het inzetten van de schuldhulpverlening.

De heer **Irrgang** (SP):

Voorzitter. Wij spreken over gezinnen waar soms de schimmel op de muren staat en waar de kinderen met veel dekens in bed worden gehouden. In zo'n situatie hebben mensen soms de neiging om hun ogen voor hun problemen te sluiten, de post niet meer te openen en niet meer te reageren. Precies daarom moeten zulke gezinnen niet worden afgesloten. Zonder energie kan je namelijk niet leven. Als deze gezinnen wel worden afgesloten, worden zij verder in de problemen gebracht. Aan afsluiten en opnieuw aansluiten zijn namelijk kosten verbonden.

Wil de minister in overleg treden met de energiebedrijven met als uitgangspunt dat er gewoon niet afgesloten en dat, als mensen problemen hebben, zij worden geholpen in plaats van dat ze verder in de problemen worden gebracht door ze af te sluiten? Daarna moet er namelijk opnieuw worden aangesloten, met alle kosten van dien voor deze gezinnen die al diep in de problemen zitten.

**Minister Van der Hoeven:**

Eigenlijk vraagt de heer Irrgang om een aanpassing van de ministeriële regeling, zoals wij die hebben besproken en zoals die door de Kamer is geaccordeerd. Dat ga ik echter niet doen. Zo simpel is het. Wat is er in dit geval gebeurd? Je zorgt ervoor dat de personen in kwestie ook weten dat er gaat worden afgesloten. Dan mag je toch van iemand verwachten dat hij dan zelf actie onderneemt? Het gaat niet aan dat wij mensen alles uit handen nemen. Ik ben het wel met de heer Irrgang eens dat, als er problemen zijn, het aan schuldhulpverlening en de gemeente is om de helpende hand te bieden. Deze regeling is er juist op gericht om ervoor te zorgen dat zaken niet uit de hand lopen.

De **voorzitter:**

Ik dank de minister van Economische Zaken voor de beantwoording van deze laatste vraag.