> Retouradres Postbus 20401 2500 EK Den Haag

Mevrouw A. van A.

Directoraat-generaal Klimaat en Energie
Directie Energiemarkt

Bezoekadres
Bezuidenhoutseweg 73
2594 AC Den Haag

Postadres
Postbus 20401
2500 EK Den Haag

Overheidsidentificatienr
00000001003214369000

T 070 379 8911 (algemeen)
F 070 378 6100 (algemeen)
www.rijksoverheid.nl/ezk

Datum 25 januari 2024
Betreft Antwoord op uw brief aan de vaste Kamercommissie voor Economische Zaken en Klimaat van 10 december jl.

Ons kenmerk
DGKE-DE / 44539031

Geacht mevrouw Van A.,

Op verzoek van de vaste Kamercommissie voor Economische Zaken en Klimaat (EZK) beantwoord ik mede namens de minister voor Klimaat en Energie uw brief van 10 december 2023 inzake energieleverancier Hollandse Energie Maatschappij (HEM). Zonder alle informatie rond het geschil tussen uw dochter en uw schoonzoon en HEM te kennen, kan ik mij goed voorstellen dat het geconfronteerd worden met een dergelijke hoge opzegvergoeding buitengewoon vervelend en stressvol is.

Ik ben het volledig met u eens dat Nederlandse consumenten ervan uit mogen gaan dat energieleveranciers die actief zijn op de Nederlandse markt zich aan de regels houden. De Autoriteit Consument & Markt (ACM) ziet daar als onafhankelijk toezichthouder op de Nederlandse energiemarkt op toe. Ten aanzien van HEM heeft de ACM op 22 december 2023 bekendgemaakt dat zij in september 2022 een onderzoek naar de energieleverancier is gestart, gevolgd door een tweede onderzoek in juni 2023. Op grond van deze onderzoeken heeft de ACM aanvullende voorschriften opgenomen in de vergunningen voor HEM voor het mogen leveren van elektriciteit en gas. De bewijslast om tegen leveranciers op te kunnen treden, is hoog en de onderzoeken die daaraan voorafgaan duren dan ook lang.

Het klopt dat er sinds 1 juni 2023 nieuwe regels gelden voor opzegvergoedingen bij vaste energiecontracten. Tijdens de uitzonderlijke situatie op de energiemarkten in het najaar van 2022 – als gevolg van de Russische inval in Oekraïne – viel het aanbod van vaste energiecontracten op de Nederlandse energiemarkt vrijwel volledig weg. Door de hevig schommelende energieprijzen, met als hoogtepunt de prijspiek in augustus 2022, was het voor veel energieleveranciers te risicovol om contracten met een vast tarief en langere looptijd aan te bieden. Dit kwam mede door de toen geldende regels rond het opzeggen van vaste energiecontracten. Consumenten konden voor 1 juni 2023

Directoraat-generaal Klimaat en Energie
Directie Energiemarkt

Ons kenmerk
DGKE-DE / 44539031

hun vaste contract opzeggen tegen een min of meer vaste opzegvergoeding. Afhankelijk van de nog resterende looptijd van het contract, lagen deze bedragen tussen de € 50 en € 250. Hierdoor bleven leveranciers soms achter met duur ingekochte energie, die zij vervolgens tegen verlies moesten doorverkopen.

Om consumenten opnieuw de zekerheid van een vast contract te kunnen bieden en tegelijkertijd de risico's voor energieleveranciers te beperken, zijn de regels omtrent de opzegvergoedingen voor vaste contracten aangepast. Per 1 juni 2023 betaalt de consument een opzegvergoeding voor het vroegtijdig beëindigen van een vast contract, waarbij de hoogte van de vergoeding afhankelijk is van de energie die nog afgenomen zou worden en het prijsverschil tussen het overeengekomen contracttarief en het actuele tarief voor een gelijk contract bij dezelfde leverancier. Wanneer het huidige tarief voor een gelijk contract hoger ligt dan het overeengekomen contracttarief, betaalt de consument geen opzegvergoeding. Dit geldt eveneens als het contract zeven dagen voor het aflopen van de looptijd wordt opgezegd of als de looptijd al is verstreken.

Dit in ogenschouw nemend, valt mij in de door u geschetste situatie een aantal zaken op. Ten eerste geeft u aan dat uw dochter en uw schoonzoon vrijwel direct hun nieuwe contract bij HEM hebben opgezegd. Voor alle nieuwe energiecontracten geldt een wettelijke bedenktijd van veertien kalanderdagen. Gedurende deze periode kan iedere consument zonder opgaaf van reden het contract laten ontbinden. Energieleveranciers zijn verplicht om bij het afsluiten van nieuwe contracten consumenten op deze bedenktijd te wijzen en daarbij aan te geven hoe het contract tijdens de bedenktijd kan worden opgezegd. Gebeurt dit niet, dan is de bedenktijd maximaal één jaar.

Verder geeft u aan dat HEM, nadat uw dochter hiernaar had gevraagd, de opzegvergoeding in eerste instantie schatte op € 0. U schetst dat de opzegvergoeding die uiteindelijk bij uw dochter en uw schoonzoon in rekening is gebracht, daarentegen bijna € 5000 betrof. Energieleveranciers zijn verplicht om – zodra de consument daarom vraagt – een nauwkeurige schatting te geven van de te verwachten opzegvergoeding. De berekening die aan deze schatting ten grondslag ligt, moet de leverancier altijd duidelijk kunnen onderbouwen. Gebeurt dit niet, dan kan de consument geen goede afweging maken of opzeggen op dat moment gunstig is. Indien HEM, zoals u aangeeft, aan elke consument dezelfde inschatting van € 0 stuurt, zou HEM zich op dit punt niet aan de regels houden. Daarnaast impliceert de hoogte van de opzegvergoeding dat er een groot verschil bestaat tussen het overeengekomen contracttarief en de tarieven voor een gelijk contract bij HEM op het moment van opzeggen. Het is niet goed navolgbaar hoe een dergelijk verschil in een korte tijdspanne kan ontstaan.

Meldingen zoals die van u en uw dochter helpen de ACM bij het vervullen van haar rol als toezichthouder. Ik raad uw dochter aan om melding van haar geschil te doen bij de ACM. Op de website van ACM ConsuWijzer staat bovendien een aantal voorbeeldbrieven, waaronder een brief over klachten bij de opzegvergoeding, die consumenten aan leveranciers kunnen sturen als de klantenservice niet of onvoldoende bereikbaar is. Dergelijke brieven zijn van belang voor het geval uw dochter er met de energieleverancier niet eigenstandig uitkomt en zij haar recht

Directoraat-generaal Klimaat en Energie
Directie Energiemarkt

Ons kenmerk
DGKE-DE / 44539031

wil halen, bijvoorbeeld door een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie Energie of bij een eventuele stap naar de rechter.

Hopend u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd,

Hoogachtend,

De Minister voor Klimaat en Energie,
namens deze:

[redacted]

Caroline Kollau
Directeur Energiemarkt tevens plv. DG Klimaat en Energie