

## 2017Z13836

Vragen van het lid **Agnes Mulder** (CDA) aan de Minister van Economische Zaken over *afhandeling klachten en benutting slimme meters* (ingezonden 17 oktober 2017)

Vraag 1

Bent u bekend met de uitzending van Radar van 9 oktober 2017 over klachten over de slimme meter?<sup>1</sup>

Vraag 2

Kunt u een reactie geven op de klachten als geuit in deze uitzending?

Vraag 3

Kunt u een overzicht sturen van de klachten die zijn binnengekomen bij netbeheerders en energieleveranciers en daarbij aangeven wat de oorzaak is en hoe klachten zijn afgehandeld?

Vraag 4

Is er sprake van een stijging van het aantal klachten over de slimme meter en is die groter dan verwacht bij de grootschalige uitrol?

Vraag 5

Kunt u aangeven in hoeverre er «van het kastje naar de muur»-situaties zijn, waarvan de Autoriteit Consument & Markt (ACM) waarschuwde dat daarvoor gewaakt diende te worden?<sup>2</sup>

Vraag 6

Kunt u inzichtelijk maken of er klachten zijn van huishoudens met een slimme meter die niet worden opgelost?

Vraag 7

Kunt u gedetailleerd uiteenzetten hoe een klacht over een slimme meter wordt opgevolgd en wanneer daarbij gebruik wordt gemaakt van een energiescan?

<sup>1</sup> <https://radar.avrotros.nl/uitzendingen/gemist/09-10-2017/>

<sup>2</sup> Monitoringrapportage Kleinschalige Aanbieding Slimme Meter, bijlage bij Kamerstuk 30 196, nr. 546

Vraag 8

Kunt u inzicht geven in de afspraken die er gemaakt zijn tussen netbeheerders en energieleveranciers over de klachtenafhandeling ten aanzien van de slimme meter?

Vraag 9

Hoe gaat u ervoor zorgen dat klachten adequaat worden opgevolgd en opgelost worden?

Vraag 10

Kent u de energiebesparingsmonitor 2016 en het rapport van Netbeheer Nederland «Consumentenmeldingen over vermoedens afwijkingen slimme meter», waaruit blijkt dat veel consumenten niet bekend zijn met het tweemaandelijks verbruiks- en indicatieve kostenoverzicht of dat zij het verbruiksoverzicht niet goed interpreteren en dat de aanbieder van energiemangers niet toeneemt? Kunt u aangeven wat u gaat ondernemen om de besparingsmogelijkheden van de slimme meter bij de consument bekend te maken?<sup>3</sup>

Vraag 11

Wat gaat het Behavioural Insights team van het Ministerie van Economische Zaken, dat in het energiebesparingsconvenant «10 PJ energiebesparing gebouwde omgeving» wordt genoemd, doen en hoe?

Vraag 12

Kunt u aangeven of netbeheerders de informatie wie een slimme meter heeft, en dus kan worden benaderd voor een gebruiksmanager of andere besparingsmogelijkheden, zou mogen delen met marktpartijen als de consument daar toestemming voor geeft? Is dit mogelijk te maken?

---

<sup>3</sup> Marktbarometer Aanbieder Slimme Meters Voortgangsrapportage 2016, bijlage bij Kamerstuk 30 196, nr. 546