

2023Z00022

Vragen van de leden **Kops** en **Wilders** (beiden PVV) aan de Minister voor Klimaat en Energie over *de onbereikbaarheid van energiebedrijven* (ingezonden 4 januari 2023).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Energiebedrijven amper bereikbaar: lange wachttijden aan telefoon en in app»?¹

Vraag 2

Hoe kan het dat de energiebedrijven amper bereikbaar zijn voor klanten met vragen, klachten en zorgen over hun energierekening en het prijsplafond? De energiebedrijven wisten toch dat het prijsplafond per 1 januari 2023 ingevoerd zou worden? Waarom zijn de energiebedrijven zo slecht voorbereid op de uitvoering van het prijsplafond, terwijl de ruimhartige vergoeding die zij daarvoor krijgen wél al geregeld is?

Vraag 3

Deelt u de mening dat het onacceptabel is dat gesprekken met klanten die slechts drie minuten in de wacht staan automatisch worden beëindigd? Deelt u de mening dat een wachttijd van een uur om in een app te komen te belachelijk voor woorden is? Hoe gaat u ervoor zorgen dat klanten op korte termijn allemaal netjes te woord worden gestaan?

Vraag 4

Waarom worden in de apps van de energiebedrijven bedragen getoond op basis van de reguliere, torenhoge tarieven en niet op basis van het prijsplafond? Hoe gaat u dit oplossen, zodat klanten hun feitelijke energiekosten onder het prijsplafond kunnen monitoren?

Vraag 5

Hoe moeten de ruim een miljoen klanten nu hun meterstanden doorgeven? Wat gebeurt er als klanten hun meterstanden niet of niet op tijd doorgeven? Hoe voorkomt u dat zij vervolgens niet volledig voor het prijsplafond in aanmerking komen?

¹ Algemeen Dagblad, 4 januari 2023, [Energiebedrijven amper bereikbaar: lange wachttijden aan telefoon en in app].

Vraag 6

Wat vindt u ervan dat de energiebedrijven aangeven dat deze chaos «niet hun schuld» is, aangezien u zelf pas medio december de voorwaarden van het prijsplafond had uitgewerkt? Deelt u de conclusie dat het prijsplafond veel te rommelig, ingewikkeld en ronduit halfbakken tot stand is gekomen?

Vraag 7

Deelt u de mening dat, als u het prijsplafond eenvoudiger en vooral ruimhartiger had ingericht, huishoudens veel minder vragen, klachten en zorgen hadden gehad? Bent u ertoe bereid alsnog de volumegrenzen te verruimen naar 2.000 m³ gas en 4.000 kWh elektriciteit en de prijzen te verlagen naar € 1 per m³ gas en € 0,30 per kWh elektriciteit én het prijsplafond met terugwerkende kracht tot 1 januari 2022 in te voeren?