

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

1273

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).

Antwoord van Minister **Jetten** (Klimaat en Energie) (ontvangen 16 januari 2023).

Vraag 1

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

Antwoord 1

Ja.

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?

Antwoord 2

Het is belangrijk dat de energiebedrijven zich maximaal inzetten voor een goede bereikbaarheid van de klantenservice. In deze uitdagende tijd mogen klanten verwachten dat zij tijdig correcte informatie ontvangen. In dat licht kan ik begrijpen dat de situatie van afgelopen weken heeft geleid tot extra vragen en onzekerheid.

In zijn algemeenheid kan gesteld worden dat het bijzonder moeilijk is om een korte piek van deze omvang aan klantvragen te verwerken. Daar komen in de afgelopen periode de personeelstekorten en de vakantieperiode nog bij. Daarnaast vind ik het begrijpelijk en terecht dat er zorgen zijn over de flinke toename aan vragen en contactmomenten rondom het doorgeven van de nieuwe meterstanden, bij meters die niet op afstand uitleesbaar zijn. De consument heeft altijd de mogelijkheid om een meterstand door te geven bij

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

een tariefwijziging, hoewel dat niet noodzakelijk is. De sector heeft de beschikking over een goede methode om meterstanden op ieder gewenst moment te schatten, en die al jarenlang zonder problemen wordt toegepast. Het is de verwachting van de leveranciers dat deze piekbelasting daarom al drastisch zal afnemen na de eerste week van januari. Dit is ook wat er nu lijkt te gebeuren.

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?

Antwoord 3

Ik vind het van groot belang dat klanten met vragen zo snel en volledig mogelijk geïnformeerd worden door hun leverancier. Ik heb daar in mijn contacten met de leveranciers ook op aangedrongen en zij hebben aangegeven dat ze langs verschillende wegen een maximale inspanning plegen om hier onder deze bijzondere omstandigheden aan te voldoen, bijvoorbeeld door de capaciteit te vergroten van digitale voorzieningen en meer mensen te werven bij hun callcenters. Met de invoering van het prijsplafond is er helaas overbelasting ontstaan bij de klantenservice van energiebedrijven. De huidige wachttijden en niveaus van dienstverlening zullen duidelijk verbeterd moeten worden.

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?

Antwoord 4

De behoefte aan informatie is begrijpelijk en terecht. Ik heb daar in mijn contacten met de leveranciers ook op aangedrongen. Vooraf is aangegeven dat de informatie over het prijsplafond in apps en dergelijke niet direct per 1 januari 2023 beschikbaar zal zijn. Dat was in deze bijzondere overgang naar de implementatie van het prijsplafond eenvoudigweg niet te organiseren. Verschillende leveranciers geven aan de gevolgen van het prijsplafond de komende tijd in de verschillende informatiekanalen te verwerken. In algemene zin is voor de leverancier de contractprijs (het geldende tarief als het prijsplafond niet van toepassing is) leidend in alle communicatie: aanbod voor nieuwe klanten, bevestiging contract en prijswijziging, etc. Voor 2023 is wel afgesproken dat de leveranciers zo snel als haalbaar inzichtelijk moeten maken wat het prijsplafond voor individuele consumenten betekent en hoe dit de tarieven die de consument moet betalen beïnvloedt. Ook moet het effect van het prijsplafond worden meegenomen in (de adviezen voor) de termijnbedragen.

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?

Antwoord 5

Klanten kunnen via de reguliere kanalen hun meterstanden doorgeven (telefonisch, online of schriftelijk). Er is wel sprake geweest van langere wachttijden door de toeloop van mensen die dit rond de jaarwisseling wilden doen. Het prijsplafond wordt gewoon toegepast op al het verbruik vanaf 1 januari 2023, bij alle klanten voor wie deze regeling van toepassing is. Ook wanneer de meterstand per 1 januari niet wordt doorgegeven door de klant. De leveranciers zijn immers verplicht om het plafond voor alle kleinverbruikers te verwerken. Indien de meterstand niet wordt doorgegeven door de klant of opgenomen, dan zal net als in andere jaren met een geschatte meterstand gewerkt worden.

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?

Antwoord 6

Helaas is door de toestroom van vragen bij de ingang van het definitieve prijsplafond, in combinatie met de vakantieperiode en de peildatum van 1 januari 2023, een tijdelijke overbelasting ontstaan bij de energiebedrijven. Het prijsplafond is onder grote tijdsdruk tot stand gekomen. Dankzij de gezamenlijke inzet van de betrokken ministeries, energieleveranciers en RVO is het gelukt om het prijsplafond per 1 januari in te laten gaan. Zie verder het antwoord op vraag 7.

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?

Antwoord 7

Nee, het kabinet heeft alles overwegende een bewuste keuze gemaakt om het prijsplafond in te voeren per 1 januari 2023 met de huidige tarieven en volumegrenzen. De vormgeving en de overwegingen zijn vooraf gedeeld met de Kamer en zijn uitvoerig besproken.