



## Besluit

### Besluit tot wijziging van de vergunningen van Robin Energie B.V. voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers

Ons kenmerk : ACM/UIT/495108

Zaaknummer : ACM/18/032731

Datum :

Besluit van de Autoriteit Consument en Markt op grond van artikel 95e van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 46 van de Gaswet tot wijziging van de vergunningen van Robin Energie B.V. voor de levering van elektriciteit (kenmerk: 102558\_1/7) en gas (kenmerk: 102558\_2/2) aan kleinverbruikers.

## 1 Inleiding

1. Bij besluiten van 3 december 2010 heeft de Autoriteit Consument en Markt (hierna: de ACM) in mandaat van de Minister van Economische Zaken (hierna: de Minister) aan Robin Energie B.V., (hierna ook: Robin) vergunningen verleend voor het leveren van elektriciteit<sup>1</sup> en gas<sup>2</sup> aan kleinverbruikers.<sup>3</sup>
2. Naar het oordeel van de ACM is het, gelet op de uitkomsten van recent onderzoek bij Robin, noodzakelijk om nadere voorschriften te stellen aan deze vergunningen om een betrouwbare levering van elektriciteit en gas door Robin te waarborgen. Deze aanvullende voorschriften zien – kort gezegd – op het verbeteren van de klachtenafhandeling en de tijdigheid van de facturatie door Robin. Met dit ambtshalve besluit worden door de ACM aanvullende voorschriften verbonden aan deze vergunningen.
3. In het hiernavolgende zullen eerst de procedure en het juridisch kader worden geschetst. Daarna volgen de bevindingen van het onderzoek en de beoordeling van de feiten in het licht van het juridisch kader. Tot slot volgen de aanvullende voorschriften zelf.

## 2 Aanleiding en verloop van de procedure

4. In november 2017 is de ACM een onderzoek gestart naar Robin. Aanleiding voor dit onderzoek waren signalen van consumenten over de klachtenafhandeling van Robin en het vermoeden van niet-tijdige facturatie dat voortkwam uit de voortdurende monitoring van energieleveranciers door de ACM.
5. Op 23 november 2017 en op 18 december 2017 hebben toezichthoudend ambtenaren van de ACM bedrijfsbezoeken gebracht aan de vestiging van Robin Energie B.V. aan de Industrielaan 34, 3903 AD te Veenendaal. Gedurende beide bedrijfsbezoeken zijn gesprekken gevoerd en is

<sup>1</sup> In de zin van artikel 95a van de Elektriciteitswet 1998.

<sup>2</sup> In de zin van artikel 43 van de Gaswet.

<sup>3</sup> Besluiten met de kenmerken 102558\_1/7 (electriciteit) en 102558\_2/2 (gas).

informatie gevorderd, waaronder informatie over de tijdigheid van de facturatie door Robin en de klachtenafhandeling van Robin. De bezoeken hadden onder meer als doel om vast te stellen of Robin beschikt over de benodigde kwaliteiten voor een goede uitvoering van haar taken op het gebied van facturatie en klachtenafhandeling en daarmee redelijkerwijs in staat kan worden geacht de verplichtingen als opgenomen in hoofdstuk 8 van de Elektriciteitswet 1998 (hierna: Elektriciteitswet) en hoofdstuk 5 van de Gaswet na te komen.

6. Naar aanleiding van de bedrijfsbezoeken en de door Robin op verzoek van de ACM aangeleverde informatie heeft de ACM een conceptbesluit tot wijziging van de vergunningen van Robin opgesteld. Op 16 mei 2018 is het conceptbesluit toegezonden aan Robin met gelegenheid tot het indienen van een zienswijze door Robin.
7. Per brief van 24 mei 2018 heeft Robin haar zienswijze op het conceptbesluit gegeven.

### 3 Juridisch kader

8. Het is verboden om zonder vergunning elektriciteit te leveren aan afnemers die beschikken over een aansluiting op een net met een totale maximale doorlaatwaarde van ten hoogste 3\*80 A. Dit wordt bepaald in artikel 95a, eerste lid, van de Elektriciteitswet.
9. Het is eveneens verboden om zonder vergunning gas te leveren aan afnemers die beschikken over een aansluiting op een net met een totale maximale capaciteit van ten hoogste 40m<sup>3</sup> (n) per uur. Dit wordt bepaald in artikel 43, eerste lid, van de Gaswet.
10. De Minister verleent op grond van artikel 95d, eerste lid, van de Elektriciteitswet respectievelijk artikel 45, eerste lid, van de Gaswet een vergunning aan een aanvrager die voldoende aantoont dat hij:
  - (a) beschikt over de benodigde organisatorische, financiële en technische kwaliteiten voor een goede uitvoering van zijn taak;
  - (b) redelijkerwijs in staat kan worden geacht de verplichtingen na te komen als opgenomen in hoofdstuk 8 van de Elektriciteitswet respectievelijk hoofdstuk 5 van de Gaswet.
11. De Minister kan op grond van artikel 95e, eerste en tweede lid, van de Elektriciteitswet respectievelijk artikel 46, eerste en tweede lid, van de Gaswet voorschriften en beperkingen verbinden aan een vergunning en de aan een vergunning verbonden voorschriften of beperkingen wijzigen.
12. Bij 'Besluit mandaat, volmacht en machtiging ACM',<sup>4</sup> heeft de Minister mandaat, volmacht en machtiging verleend aan de ACM tot onder andere het nemen van besluiten die verband houden met artikel 95e, eerste lid, van de Elektriciteitswet en artikel 46, eerste lid, van de Gaswet.
13. Bij 'Besluit organisatie, mandaat, volmacht en machtiging ACM 2013',<sup>5</sup> hebben de directeur en teammanagers van de Directie Consumenten van de ACM mandaat, volmacht en machtiging gekregen om besluiten te nemen en overige handelingen te verrichten die verband houden met de Elektriciteitswet en Gaswet voor zover deze specifiek met consumentenbelangen te maken hebben.

<sup>4</sup> Besluit van 2 april 2013, *Stcrt.* 2013, nr. 9333.

<sup>5</sup> Besluit van 2 april 2013, *Stcrt.* 2013, nr. 9697.

14. Op grond van artikel 95d, tweede lid, van de Elektriciteitswet en artikel 45, tweede lid, van de Gaswet kunnen bij algemene maatregel van bestuur nadere regels worden gesteld met betrekking tot de inhoud van en de procedure voor aanvraag van een vergunning en de criteria, bedoeld in artikel 95d, eerste lid, van de Elektriciteitswet respectievelijk artikel 45, eerste lid, van de Gaswet. In het Besluit vergunning levering elektriciteit aan kleinverbruikers (hierna: Bve) en het Besluit vergunning levering gas aan kleinverbruikers (hierna: Bvg) zijn bedoelde nadere regels gesteld.<sup>6</sup> In het Bve en het Bvg is onder meer bepaald dat een leverancier over een goede administratieve organisatie, met inbegrip van de financiële administratie, en over een goede interne of externe controle hierop (hierna: AO/IC) moet beschikken.
15. In 2015 heeft de ACM bij besluit<sup>7</sup> een aanvraagformulier vastgesteld voor een leveringsvergunning voor energie<sup>8</sup>. Onderdeel van dit aanvraagformulier is het Toetsingskader AO/IC,<sup>9</sup> waarin de ACM nader heeft uitgewerkt wat zij verstaat onder 'een goede administratieve organisatie, met inbegrip van de financiële administratie, en (...) een goede interne of externe controle hierop' als bedoeld in artikel 3, eerste lid, onder b, van het Bve en artikel 3, tweede lid, onder b, van het Bvg. De ACM heeft in het toetsingskader opgenomen welke zeven aspecten tenminste deel dienen uit te maken van de AO/IC van een vergunningaanvrager. Aan de hand van dit toetsingskader beoordeelt de ACM aldus of een vergunningaanvrager over een goede AO/IC beschikt.
16. Vanzelfsprekend dient de vergunninghouder na vergunningverlening ervoor te zorgen dat hij blijft beschikken over de benodigde organisatorische, financiële en technische kwaliteiten voor een goede uitvoering van zijn taak als energieleverancier. Het Toetsingskader AO/IC geldt daarmee ook voor bestaande vergunninghouders, waaronder Robin. In dit besluit zal voor de beoordeling van de organisatorische kwaliteit van Robin, meer specifiek de AO/IC, worden aangesloten bij de aspecten die volgens het Toetsingskader AO/IC in ieder geval deel dienen uit te maken van de AO/IC.
17. Naast het meer algemene aspect 'Wet- en regelgeving' vallen onder de zeven in het Toetsingskader AO/IC opgenomen aspecten, specifiek op energieleveranciers gerichte aspecten. In dit besluit zijn in het bijzonder twee aspecten daarvan relevant:
  - '*Beheersing bedrijfsprocessen*': Energieleveranciers moeten beschikken over een beschrijving van enkele hoofdprocessen waaronder "Verkoop" en "Klachtenbeheer". De beschrijving voor het proces "Verkoop" bevat normen die worden vereist voor de periode waarbinnen de jaar- en eindafrekeningen aan klanten worden verstrekt. De beschrijving voor het proces "Klachtenbeheer" vereist volledige registratie van klachten en bevat een duidelijke norm voor de periode waarbinnen klachten moeten worden afgehandeld. De energieleverancier dient de processen te beheersen in opzet, implementatie en werking;
  - '*Controle op informatie, registers*': Energieleveranciers moeten een register bijhouden van de belangrijkste processen, zoals bijvoorbeeld klachtenbehandeling.

<sup>6</sup> Besluit van 8 mei 2003, houdende regels voor de vergunning voor levering van elektriciteit aan kleinverbruikers, *Stb.* 2003, nr. 207, laatstelijk gewijzigd bij besluit van 13 maart 2013, *Stb.* 2013, nr. 104 en Besluit van 2 juni 2003, houdende regels voor de vergunning voor levering van gas aan kleinverbruikers, *Stb.* 2003, nr. 234, laatstelijk gewijzigd bij besluit van 13 maart 2013, *Stb.* 2013, nr. 104.

<sup>7</sup> Besluit van 13 januari 2015, *Stcrt.* 2015, nr. 1440.

<sup>8</sup> Op grond van artikel 4:4 van de Algemene wet bestuursrecht.

<sup>9</sup> Te vinden op de website van de ACM, [www.acm.nl](http://www.acm.nl), onder Energie, Energievergunning aanvragen (<https://www.acm.nl/nl/download/bijlage/?id=12226>).

## 4 Bevindingen onderzoek ACM

18. In dit hoofdstuk zal achtereenvolgens worden ingegaan op de bevindingen van de ACM ten aanzien van twee van de zeven aspecten zoals genoemd in het Toetsingskader AO/IC, te weten 'Beheersing bedrijfsprocessen' en 'Controle op informatie, registers'. Daarna volgt de beoordeling.

### 4.1 Beheersing bedrijfsprocessen

#### 4.1.1 Toetsingskader AO/IC

19. Het aspect 'Beheersing bedrijfsprocessen' houdt volgens het Toetsingskader AO/IC in dat een energieleverancier zijn bedrijfsprocessen dient te beheersen, waaronder het hoofdproces 'Verkoop' en het daarbij behorende subproces facturatie, en het hoofdproces 'Klachtenbeheer'.
20. Het Toetsingskader AO/IC noemt een aantal interne beheersmaatregelen die de processen 'Verkoop' en 'Klachtenbeheer' tenminste dient te bevatten. Die beheersmaatregelen betreffen onder andere het stellen van duidelijke normen in de vorm van een periode waarbinnen de (eind)afrekeningen aan de klanten moeten worden verstrekt. Op deze norm kan gestuurd worden. De beheersmaatregelen voor het proces 'Klachtenbeheer' betreffen een volledige registratie in het klachtenregister, de mogelijkheid klachten individueel op te vragen en een duidelijke norm voor de periode waarbinnen klachten moeten worden afgehandeld.
21. Uit het aspect 'Wet- en regelgeving' volgt dat de normen in genoemde processen in overeenstemming dienen te zijn met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Interne beheersmaatregelen dienen te waarborgen dat te allen tijde wordt voldaan aan van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Kortom, er dient naar de gestelde normen te worden gehandeld.

#### 4.1.2 Bevindingen Facturatie

22. Vergunning houdende leveranciers leveren maandelijks informatie aan de ACM over de wijze van presteren ten aanzien van het tijdig versturen van jaar- en eindafrekeningen aan kleinverbruikers. Deze informatie wordt door de ACM verwerkt in een "scorecard". De ACM hanteert als norm in de scorecard een termijn van 6 weken voor eindafrekeningen, dat wil zeggen dat eindafrekeningen uiterlijk 42 dagen na het beëindigen van de levering op een aansluiting moeten worden verzonden om aan deze norm te voldoen. Voor jaarafrekeningen wordt in de scorecard een norm gehanteerd van een termijn van 1 jaar en 2 maanden, dat wil zeggen dat een jaarafrekening uiterlijk 425 dagen na de start van levering of de voorgaande jaarafrekening moet worden verzonden om aan deze norm te voldoen.
23. Naar aanleiding van de signalen van consumenten over Robin heeft de ACM de door Robin maandelijks aangeleverde informatie bekeken. Hieruit volgde dat Robin in de periode januari 2016 tot en met juni 2017 voor zowel jaar- als eindafrekeningen niet overeenkomstig de in de scorecard gehanteerde norm factureerde. Volgens de aanlevering voor de scorecard van Robin aan de ACM behaalde zij in die periode structureel een score tussen 90% en 97% voor de tijdige

verzending van jaarafrekeningen en tussen 87% en 96% voor tijdige verzending voor eindafrekeningen na een uitswitch of uithuizing.

24. Robin heeft tijdens het bedrijfsbezoek op 23 november 2017 verklaard te beschikken over een “*Overzicht jaar- en eindnota’s v3*” waarin de absolute aantallen te verzenden jaar- en eindafrekeningen zijn opgenomen. Uit dit document blijkt dat Robin in elk geval sinds juni 2017 een achterstand heeft in het verzenden van jaarafrekeningen en sinds juli 2017 in het verzenden van eindafrekeningen. Robin heeft verklaard op basis van dit overzicht te sturen op het wegwerken van de opgelopen achterstand. Robin noemt in het document “*Overzicht jaar- en eindnota’s v3*” een termijn van vier weken als norm voor het verzenden van jaarafrekeningen. Er blijkt uit het document geen norm voor het verzenden van eindafrekeningen. Robin heeft op 23 november 2017 verklaard te gaan werken aan de norm voor eindafrekeningen op het moment dat ze de bestaande achterstand heeft ingelopen omdat ze dan de tijd zal hebben om daarover zaken op papier te zetten.
25. Tijdens het tweede bedrijfsbezoek op 18 december 2017 heeft Robin een update verschaft van de op dat moment bestaande achterstanden in een opvolgend overzicht “*Overzicht jaar- en eindnota’s v4*”. Daarin zijn wel normen opgenomen voor tijdigheid van zowel jaar- als eindafrekeningen. De in deze versie genoemde termijn voor het verzenden van jaarafrekeningen is 425 dagen (een jaar en twee maanden na de start van de levering of de voorgaande jaarafrekening). De genoemde termijn voor het verzenden van eindafrekeningen is 42 kalenderdagen (6 weken) na het einde van de levering. Het “*Overzicht jaar- en eindnota’s v4*” bevat een realisatie tot en met november 2017. Hieruit blijkt dat Robin de achterstand inloopt maar de in november 2017 (in versie v3) opgenomen prognose niet heeft gehaald.
26. Na het tweede bedrijfsbezoek op 18 december 2017 heeft Robin op verzoek van de ACM overzichten aangeleverd van de datums waarop jaar- en eindafrekeningen zijn verzonden per klant in de jaren 2016 en 2017. In deze overzichten is het moment opgenomen waarop de jaar- of eindafrekening is samengesteld (onder de noemer “factuurdatum” of “INVOICE\_CREATION\_DT”). Robin heeft hierover verklaard dat de afrekening altijd één dag na samenstellen wordt verzonden. Omwille van de doelmatigheid van het onderzoek hanteert de ACM de datum van samenstellen in dit besluit als datum van verzending.
27. Om inzicht te krijgen in de tijdigheid van facturatie door Robin heeft de ACM de verzending van deze jaar- en eindafrekeningen afgezet tegen de norm zoals Robin heeft opgenomen in “*Overzicht jaar- en eindnota’s v4*”:
  - a. In de overzichten betreffende de jaarafrekening is, naast de datum van samenstellen (“INVOICE\_CREATION\_DT”), de startdatum van de levering opgenomen en indien van toepassing het moment van samenstellen van de voorgaande jaarafrekening. Op basis van deze data heeft de ACM vastgesteld dat gedurende 2016 en 2017 de periode tussen de door Robin verstuurd jaarafrekeningen in veel gevallen meer dan een jaar en 2 maanden heeft geduurd:
    - i. In 2016 heeft Robin gemiddeld 16% van de jaarafrekeningen binnen één jaar en twee maanden (ofwel 425 dagen) verzonden. 83% van de jaarafrekeningen is te laat verzonden. De late verzending is structureel, in geen enkele kalendermaand in 2016 is meer dan 53% van de jaarafrekeningen tijdig door Robin verzonden. In vijf kalendermaanden in 2016 (april, mei, juli, augustus, december) is minder dan

- 10% van de jaarafrekeningen tijdig door Robin verzonden.
- ii. In 2017 heeft Robin gemiddeld 37% van de jaarafrekeningen binnen één jaar en twee maanden (ofwel 425 dagen) verzonden. 63% van de jaarafrekeningen is te laat verzonden. De late verzending is structureel, in geen enkele kalendermaand van 2017 is meer dan 79% van de jaarafrekeningen tijdig door Robin verzonden. Robin verklaart dat in 2017 het verzenden van jaarafrekeningen door Robin gedurende de maanden mei (zeven jaarafrekeningen verstuurd) en juni (één jaarafrekening verstuurd) door problemen met een software-migratie praktisch stil heeft gelegen. Volgens het interne overzicht “*Overzicht jaar- en eindnota’s v4*” omvatte de achterstand in het verzenden van jaarafrekeningen in de maand juni 2017 een groep van [VERTROUWELIJK] jaarafrekeningen.
- b. In de overzichten betreffende de eindafrekeningen is, naast de datum van samenstellen (factuurdatum), de datum van het einde van de levering opgenomen. Op basis van deze data heeft de ACM vastgesteld dat gedurende 2016 en 2017 de periode tussen deze datums in veel gevallen langer dan de norm van 42 dagen heeft geduurd:
- i. In 2016 heeft Robin gemiddeld 21% van de eindafrekeningen binnen 6 weken (en dus tijdig) verzonden. De late verzending is structureel, in 2016 is in zes maanden minder dan 10% van de eindafrekeningen tijdig verzonden (januari, februari, april, mei, oktober, november) en in geen enkele kalendermaand meer is dan 58% (juni) van de eindafrekeningen binnen 6 weken door Robin verzonden.
  - ii. In 2017 heeft Robin gemiddeld 22% van de eindafrekeningen binnen 6 weken verzonden. De late verzending is structureel, in 2017 is in vijf maanden minder dan 10% van de eindafrekeningen tijdig verzonden (januari, maart, april, mei, juli) en in geen enkele kalendermaand meer is dan 63% (in november) van de eindafrekeningen binnen 6 weken door Robin verzonden. Volgens het interne overzicht “*Overzicht jaar- en eindnota’s v4*” omvatte de achterstand in het verzenden van eindafrekeningen in de maand september 2017 een groep van [VERTROUWELIJK] eindrekeningen.
28. Door het laat verzenden van jaar- en eindafrekeningen heeft Robin achterstand opgelopen bij het factureren. Uit het interne overzicht “*Overzicht jaar- en eindnota’s v4*” blijkt dat Robin vanaf de tweede helft van 2017 de achterstanden is gaan inlopen.

#### **4.1.3 Beoordeling Facturatie**

29. Uit de aangeleverde data en de verklaringen van Robin tijdens de bedrijfsbezoeken blijkt dat zij in 2016 en 2017 in grote mate heeft verzuimd jaar- en eindafrekeningen tijdig te versturen. Robin beschikte in elk geval tot 23 november 2017 niet over norm voor een termijn voor facturatie van eindafrekeningen. Hiermee ontbrak een toegepaste norm voor sturing op de tijdigheid. Tegelijk blijkt uit de prestaties van Robin op het gebied van tijdige verzending van afrekeningen dat Robin haar eigen normen (zoals opgenomen in het “*Overzicht jaar- en eindnota’s v4*” zoals overhandigd op 18 december 2017) in de praktijk voor zowel jaarafrekeningen als eindafrekeningen in veel

gevallen niet haalt. Bovendien blijkt Robin in 2016 en 2017 niet in staat de problemen met de facturatie snel aan te pakken: niet eerder dan in juni 2017, toen het al anderhalf jaar niet goed ging, is Robin begonnen met het wegwerken van de achterstand in facturatie van jaar- en eindafrekeningen. Daarmee heeft Robin niet aangetoond het facturatieproces te beheersen in opzet, implementatie en werking.

30. Indien de door Robin aan de ACM aangeleverde data ten behoeve van de scorecard (betreffende de tijdigheid van jaar- en eindafrekeningen) voor de maanden januari 2016 tot en met juni 2017 wordt vergeleken met wat er in werkelijkheid is verzonden, blijkt dat Robin in alle aanleveringen aan de ACM een veel te hoog percentage afrekeningen al "tijdig" heeft aangemerkt. Hiermee is de ACM niet juist geïnformeerd. Het was in deze periode lang bij Robin bekend dat er problemen bestonden met het tijdig verzenden van jaar- en eindafrekeningen. Robin heeft dit niet gemeld aan de ACM.
31. Gelet op het voorgaande stelt de ACM vast dat Robin, wat betreft het hoofdproces 'Verkoop' en het daarbij behorende subproces facturatie, niet voldoet aan het aspect 'Beheersing bedrijfsprocessen', dat volgens het Toetsingskader AO/IC deel uitmaakt van een goede AO/IC van een vergunninghouder.

#### **4.1.4 Bevindingen Klachtenbeheer**

32. Robin heeft tijdens het bedrijfsbezoek op 23 november 2017 verklaard in elk geval van 1 januari 2016 tot 1 november 2017 geen vastgelegde klachtenprocedure te hebben gehad. In die periode heeft Robin evenmin een register bijgehouden waarin de klachten zijn opgenomen.
33. Robin heeft tevens verklaard in die periode wel klachten te hebben behandeld. De algemeen directeur van Robin verklaarde tot 1 november 2017 klachten veelal zelf af te handelen maar geen historie bij te hebben gehouden over normen, termijnen of afhandeling. Klachten uit het verleden zijn niet opvraagbaar.
34. Robin heeft op 23 november 2017 tijdens het bedrijfsbezoek van de ACM een klachtenregister getoond dat in die maand in gebruik is genomen. In het register stonden op dat moment drie klachten geregistreerd, waarvan de eerste is gemeld op 6 november 2017. Tijdens hetzelfde bedrijfsbezoek heeft Robin de ACM een klachtenprocedure getoond waarin de behandeling van klachten is beschreven. Deze was op dat moment niet vindbaar voor medewerkers. Robin heeft verklaard nog enkele aanpassingen te willen doorvoeren in de procedure alvorens de klachtenprocedure openbaar te maken en op de website te plaatsen.

#### **4.1.5 Beoordeling Klachtenbeheer**

35. Uit het Toetsingskader AO/IC volgt dat een vergunninghouder beschikt over een volledige klachtenregistratie, dat individuele klachten opvraagbaar zijn en dat er een termijn is ingesteld voor de behandeling van klachten. Robin blijkt in de periode 1 januari 2016 tot 1 november 2017 niet te hebben beschikt over een klachtenregister en een termijn voor het behandelen van klachten. Per 6 november blijkt voor het eerst gebruik te zijn gemaakt van het nieuwe klachtenregister. De op dat moment bestaande klachtenprocedure was nog niet geheel compleet en daarom nog niet beschikbaar of vindbaar voor medewerkers. Het proces was nog niet



beheerst in termen van implementatie en werking. Gezien de korte tijd waarin de klachtenprocedure en het klachtenregister bestaan heeft de ACM de werking niet kunnen vaststellen.

36. Gelet op het voorgaande stelt de ACM vast dat Robin, wat betreft het hoofproces 'Klachtenbeheer' niet voldoet aan het aspect 'Beheersing bedrijfsprocessen', dat volgens het Toetsingskader AO/IC deel uitmaakt van een goede AO/IC van een vergunninghouder.

## 4.2 Controle op informatie, registers

### 4.2.1 Toetsingskader AO/IC

37. Het aspect 'Controle op informatie, registers' houdt volgens het Toetsingskader AO/IC in dat een energieleverancier een register bijhoudt van de belangrijkste processen, zoals bijvoorbeeld klachtenbehandeling. Er dienen onder andere procedures te zijn die waarborgen dat de registers volledig zijn en opvraagbaar per individuele registratie. Daarnaast dient sprake te zijn van invoercontroles die de juistheid en volledigheid van ingevoerde gegevens garanderen.

### 4.2.2 Bevindingen

38. Zoals beschreven in de bevindingen bij het aspect "Beheersing bedrijfsprocessen" (paragraaf 4.1.4) heeft Robin tijdens het bedrijfsbezoek verklaard in elk geval in de periode van 1 januari 2016 tot 1 november 2017 geen vastgelegde klachtenprocedure te hebben gehad en in die periode geen register te hebben bijgehouden van ingediende klachten. Robin heeft de ACM op 23 november 2017 een klachtenregister getoond dat per die maand in gebruik is genomen. In het register stonden op dat moment drie klachten geregistreerd, waarvan de eerste was gemeld op 6 november 2017.

### 4.2.3 Beoordeling

39. Het klachtenproces is een belangrijk proces, waarvan volgens het Toetsingskader AO/IC een register moet worden bijgehouden. Robin blijkt in de periode 1 januari 2016 tot 1 november 2017 niet te hebben beschikt over een dergelijk klachtenregister.
40. Gelet op het voorgaande stelt de ACM vast dat Robin, wat betreft het klachtenregister, niet voldoet aan het aspect 'Controle op informatie, registers', dat volgens het Toetsingskader AO/IC deel uitmaakt van een goede AO/IC van een vergunninghouder.

## 5 Zienswijze Robin en beoordeling door de ACM

41. De ACM heeft op 25 mei 2018 een schriftelijke zienswijze ontvangen van Robin in reactie op het conceptbesluit tot wijziging van de vergunningen van Robin.<sup>10</sup> Hieronder gaat de ACM in op deze zienswijze.
42. In haar zienswijze erkent Robin dat de in dit besluit benoemde zaken in de onderzochte periode niet op orde zijn geweest en dat ze inziet dat er zaken structureel opgepakt en gewijzigd moeten

---

<sup>10</sup> Geregistreerd onder kenmerk ACM/IN/416634.



worden. Robin geeft aan door een snelle groei en vele wijzigingen in wet- en regelgeving achter de feiten aan te hebben gelopen en niet te hebben voldaan aan de vergunningsvereisten. Robin geeft aan dat dit niet had mogen gebeuren en dat hierover gecommuniceerd had moeten worden aan de ACM.

43. In haar zienswijze verklaart Robin de functie van “*legal officer*” te hebben ingericht. Deze functionaris heeft als opdracht een toetsing te doen van wet- en regelgeving in de gehele organisatie. De daaruit voorkomende hiaten zullen op basis van prioriteit worden opgepakt. Robin verklaart daarbij op dit moment de controleerbaarheid, begrijpbaarheid en herleidbaarheid van de facturatie onder controle te hebben en de tijdigheid van de facturatie bijna onder controle te hebben. Robin verklaart tevens dat de klachtenprocedure bestaat zoals wettelijk is omschreven.
44. Robin geeft in haar zienswijze aan in de maand juni 2018 haar AO/IC te zullen toetsen aan het Toetsingskader AO/IC van de ACM.
45. Robin verklaart in haar zienswijze de aanvulling op de vergunning vanuit het standpunt van de ACM begrijpelijk te vinden en nodig om Robin aan te kunnen laten tonen dat ze op de juiste weg zit en de benodigde acties doet. Robin geeft aan dat het zeker voor de doelgroep die Robin bedient van groot belang is dat de organisatie transparant en betrouwbaar is. Robin verklaart zich hier hard voor te maken en aan te zullen tonen dat ze grip op de zaak heeft en houdt door middel van de gestelde kaders.
46. De ACM ziet in de zienswijze van Robin een erkenning van de noodzaak tot het aanbrengen van aanvullende voorschriften aan de vergunningen van Robin. De zienswijze leidt daarmee niet tot aanpassing van het besluit.

## 6 Besluit

47. De ACM stelt gelet op het voorgaande vast dat Robin niet voldoet aan de aspecten ‘Beheersing bedrijfsprocessen’ en ‘Controle op informatie, registers’ van het Toetsingskader AO/IC. De ACM ziet daarom aanleiding om aanvullende voorschriften te verbinden aan de aan Robin verleende vergunningen.
48. Robin heeft ten aanzien van de organisatorische kwaliteit zelf al verbeteringen in gang gezet, dan wel voor ogen. De aanvullende vergunningvoorschriften strekken ertoe om, met het oog op bescherming van kleinverbruikers, te waarborgen dat Robin blijvend beschikt over de benodigde organisatorische kwaliteit voor uitvoering van haar taken als energieleverancier. Robin krijgt hiermee de gelegenheid aan te tonen dat zij blijvend de processen klachtenafhandeling en facturatie beheerst in opzet, implementatie en werking.
49. Robin dient uiterlijk zes maanden na dagtekening van dit besluit door middel van een assurance-rapport, dat is opgesteld door een onafhankelijke externe accountant, aan de ACM aan te tonen te voldoen aan de hierna genoemde voorschriften. Dit betekent dat een accountant aan de hand van het Toetsingskader AO/IC en aanvullende eisen zoals genoemd in de voorschriften, de opzet, implementatie en werking van de procedures voor klachtenafhandeling en tijdige facturatie door Robin zal beoordelen. De ACM acht dit noodzakelijk en proportioneel gelet op het feit dat Robin aan deze onderdelen van het Toetsingskader AO/IC niet voldoet. De vergunningen van

Robin voor het leveren van elektriciteit en gas worden met de hiernavolgende voorschriften aangevuld.

50. Na randnummer 16 en onder vernummering van randnummers 17 tot en met 19 van de vergunningsbesluiten van Robin Energie B.V. tot 22 tot en met 24 voor het leveren van elektriciteit en gas worden de onderstaande voorschriften toegevoegd:
17. *Robin Energie B.V. wordt ertoe verplicht de opzet, implementatie en werking van de procedures voor klachtenafhandeling en tijdige facturatie door Robin Energie B.V. binnen zes maanden na dagtekening van dit besluit te laten voldoen aan de toetsingscriteria zoals opgenomen in het door de ACM vastgestelde Toetsingskader AO/IC.*
  18. *Robin Energie B.V. wordt ertoe verplicht om, in aanvulling op het vereiste onder randnummer 17, de opzet, implementatie en werking van het subproces Facturatie te laten voldoen aan de volgende criteria:*
    - a. *Robin Energie B.V. hanteert duidelijke normen voor de termijnen waarbinnen jaar- en eindafrekeningen aan klanten worden verzonden en brengt indicatoren aan voor de beheersing van de tijdigheid van facturering. Robin Energie B.V. neemt daarbij de wettelijk vereiste normen in acht.*
    - b. *Robin Energie B.V. beschikt over een procesbeschrijving voor het tijdig verzenden van jaar- en eindafrekeningen naar klanten en past dit proces toe.*
    - c. *Robin Energie B.V. volgt een beschreven, door de directie geaccordeerde, methode om risico's aangaande de facturering te beheersen. Deze methode bevat een overzicht van risico's en beheersmaatregelen en wordt ten minste eenmaal per boekjaar geactualiseerd.*
  19. *Robin Energie B.V. wordt ertoe verplicht om, in aanvulling op het vereiste onder randnummer 17, de opzet, implementatie en werking van het hoofdproces Klachtenbeheer te laten voldoen aan de volgende criteria:*
    - a. *Robin Energie B.V. beschikt over een procesbeschrijving voor het administreren en behandelen van klachten en past dit proces toe.*
    - b. *Robin Energie B.V. registreert klachten volledig in een klachtenregister waarbij klachten per individuele registratie opvraagbaar zijn (ook achteraf na afhandeling van de klacht, gedurende een passende termijn);*
    - c. *Robin Energie B.V. hanteert een duidelijke norm voor de periode waarbinnen klachten moeten worden afgehandeld.*
  20. *Ter controle moet Robin Energie B.V. een onafhankelijke externe accountant na zes maanden na dagtekening van dit besluit een controle laten uitvoeren en deze hierover een assurance-rapport laten opstellen. Robin Energie B.V. verstrekt dit assurance-rapport binnen zeven maanden na dagtekening van dit besluit aan de ACM. De onafhankelijke externe accountant rapporteert hierin:*
    - a. *ter controle van het voorschrift zoals opgenomen in randnummer 17: over de juistheid en volledigheid van de opzet, implementatie en werking van de procedures voor klachtenafhandeling en tijdige facturatie door Robin Energie B.V. op basis van het Toetsingskader AO/IC;*
    - b. *ter controle van het voorschrift zoals opgenomen in randnummer 18: over de beheersing van het facturatieproces, op basis van de in het voorschrift vermelde eisen en over de tijdigheid en eventuele ontstane achterstanden in de periode vanaf dagtekening van dit besluit tot zes maanden na dagtekening van dit besluit. Tevens controleert de accountant of Robin Energie B.V. alle op het moment van dagtekening van dit besluit aanwezige achterstanden in het verzenden van zowel jaar- als eindafrekeningen heeft weggewerkt;*
    - c. *ter controle van het voorschrift zoals opgenomen in randnummer 19: over de beheersing van het proces Klachtenbeheer, op basis van de in het voorschrift vermelde eisen.*

21. *Robin Energie B.V. stemt de opdracht voor de accountant vooraf af met de ACM.*

51. De openbare versie van dit besluit publiceert de ACM op haar website.

52. Dit besluit treedt in werking met ingang van de dag waarop het is bekend gemaakt.<sup>11</sup>

Den Haag,

Hoogachtend,  
De Minister van Economische Zaken,  
namens deze:

Autoriteit Consument en Markt,  
voor deze:

w.g.

mr. drs. J.L. van de Braak  
Teammanager Directie Consumenten

*Als u rechtstreeks belanghebbende bent, kunt u bezwaar maken tegen dit besluit. Stuur uw gemotiveerde bezwaarschrift naar de Autoriteit Consument en Markt, Juridische Zaken, postbus 16326, 2500 BH Den Haag. Graag ontvangen wij uw bezwaarschrift **binnen zes weken** na de dag waarop dit besluit bekend is gemaakt. In uw bezwaarschrift kunt u de Autoriteit Consument en Markt verzoeken in te stemmen met rechtstreeks beroep bij de bestuursrechter.*

---

<sup>11</sup> Artikel 3:40 van de Algemene wet bestuursrecht