Autoriteit Consument & Markt

Openbaar

Besluit

Ons kenmerk : ACM/UIT/500249

Zaaknummer : ACM/18/033151

Den Haag : 21 september 2018

Besluit van de Autoriteit Consument en Markt tot het opleggen van een boete aan Robin Energie B.V. wegens overtreding van de Regeling afnemers en monitoring Elektriciteitswet 1998 en Gaswet, de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet.

Samenvatting

Robin Energie B.V. (hierna ook: Robin) is een energieleverancier zowel op de zakelijke als op de particuliere markt. Op grond van de Regeling afnemers Elektriciteitswet 1998 en Gaswet, waarin uitvoering wordt gegeven aan de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet, is Robin verplicht om aan een afnemer die van leverancier wisselt, binnen zes weken een eindafrekening te sturen.

In dit besluit concludeert de ACM dat Robin zich in de periode van 1 januari 2016 tot en met 31 oktober 2017 niet aan de geldende wet- en regelgeving heeft gehouden door structureel te laat eindafrekeningen te versturen aan afnemers die wisselden van energieleverancier.

De wet heeft tot doel om (de rechtspositie van) consumenten te beschermen en om een bijdrage te leveren aan daadwerkelijke en eerlijke concurrentie. Het is van belang dat de consument op tijd zijn eindafrekening ontvangt als hij switcht naar een andere energieleverancier. De handelwijze van Robin maakt dat de consument niet tijdig kan controleren of hij het bedrag dat hij gefactureerd heeft gekregen ook daadwerkelijk verschuldigd is. Robin richt zich voornamelijk, via bewindvoerders, op afnemers die in de schuldhulpverlening zitten. Voor deze groep afnemers is het in het bijzonder van belang er tijdig van op de hoogte te zijn of er nog een verschuldigd bedrag of eventueel een tegoed openstaat. Daarnaast kan de handelwijze van Robin ook negatieve gevolgen hebben voor de beoogde marktwerking op de elektriciteitsmarkt en gasmarkt.

De ACM legt voor deze overtreding aan Robin een boete op van EUR 250.000.

1. Aanleiding voor het onderzoek en verloop van de procedure

1. De ACM is belast met het toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet.[1] De ACM kijkt onder meer of de eindafrekeningen voor afnemers die van leveranciers wisselen (hierna: eindafrekeningen switch) tijdig worden verzonden door energieleveranciers. Uit de monitoring rees het vermoeden dat Robin eindafrekeningen switch niet tijdig verstuurde.[2] Ook kreeg de ACM meldingen binnen van consumenten over het niet tijdig ontvangen van afrekeningen van Robin.[3]

2. De ACM heeft daarom op 6 november 2017 een onderzoek ingesteld naar de mate van naleving door Robin van de norm om binnen zes weken een eindafrekening te versturen naar een afnemer die van energieleverancier wisselt, met als start van de onderzoeksperiode 1 januari 2016.[4]

3. Op 23 november 2017 en op 18 december 2017 hebben toezichthouders van de ACM bedrijfsbezoeken gebracht aan de vestiging van Robin aan de Industrielaan 34, 3903 AD in Veenendaal met als doel te onderzoeken of Robin voldoet aan de wet- en regelgeving ten aanzien van de tijdigheid van facturatie.[5] Tijdens deze bedrijfsbezoeken hebben toezichthouders van de ACM verklaringen afgenomen van de directeur, van de financieel manager en van twee bij de facturatie betrokken medewerkers.[6]

4. Daarnaast hebben de toezichthouders van de ACM tijdens het tweede bedrijfsbezoek gegevens en bescheiden van Robin gevorderd. Op 21 en 22 december 2017 heeft Robin per e-mail de gevorderde gegevens aan de ACM gestuurd.[7]

5. Op 31 mei 2018 heeft de ACM een rapport opgemaakt en dit rapport aan Robin verzonden.[8] Het dossier is bij brief van 1 juni 2018 aan Robin verzonden.[9]

6. Op 28 juni 2018 heeft de hoorzitting bij de ACM plaatsgevonden. Robin heeft zich laten vertegenwoordigen door [VERTROUWELIJK], bestuurder en [VERTROUWELIJK], bedrijfsjurist. [VERTROUWELIJK] heeft daar mondeling zijn zienswijze gegeven. Van deze hoorzitting is een verslag gemaakt dat op 18 juli 2018 aan partij is toegezonden. Robin is in de gelegenheid gesteld te reageren op het hoorzittingsverslag. Van deze gelegenheid heeft Robin geen gebruik gemaakt.

[1] Artikel 5, lid 2, van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 1a, lid 2, van de Gaswet.
[2] Dossierstuk 26.
[3] Dossierstuk 26.
[4] Op grond van de artikelen 77h en 77i van de Elektriciteitswet 1998 en de artikelen 60ac en 60ad van de Gaswet kan ACM het bepaalde bij of krachtens de artikelen 95m van de Elektriciteitswet en 52b van de Gaswet bestuursrechtelijk handhaven door middel van het opleggen van een last onder dwangsom en/of een bestuurlijke boete.
[5] Dossierstukken 6 en 14.
[6] Dossierstukken 7 en 15.
[7] Dossierstukken 17 en 19.
[8] ACM/UIT/494908.
[9] ACM/UIT/495024.

2. Feiten

Betrokken rechtspersoon

7. De betrokken rechtspersoon is Robin Energie B.V. De werkzaamheden die deze B.V. verricht, zijn blijkens het uittreksel van de Kamer van Koophandel: *"Handel in elektriciteit en in gas via leidingen. Het leveren van gas en elektra zowel op de zakelijke als op de particuliere markt."* Robin Energie B.V. heeft sinds 3 december 2010 een vergunning voor het leveren van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers.[10]

8. De enige aandeelhouder en bestuurder van Robin Energie B.V. is Robin Beheer Groep B.V. De enige bestuurder van de Robin Beheer Groep B.V. is [VERTROUWELIJK].

9. Robin richt zich voornamelijk, via bewindvoerders, op afnemers in de schuldhulpverlening.[11]

Eindafrekeningen switch

10. Uit door Robin aangeleverde gegevens blijkt dat in 2016 in totaal [VERTROUWELIJK] afnemers zijn gewisseld van Robin naar een andere energieleverancier. In 2017 zijn tot 22 december in totaal [VERTROUWELIJK] afnemers van Robin gewisseld naar een andere energieleverancier.[12]

11. In de hieronder opgenomen tabel is vanaf 1 januari 2016 tot en met 31 oktober 2017 per maand het percentage van te laat verstuurde eindafrekeningen aan afnemers die wisselden (switch) opgenomen. Hier is te zien dat de percentages van te laat verstuurde eindafrekeningen in sommige maanden hoger dan 90% en nooit lager dan 35% ligt.[13]

2016 verstuurde eindafrekeningen switch na meer dan zes weken in %			**2017 verstuurde eindafrekeningen switch na meer dan zes weken in %** [14]		
Maand	**elektriciteit**	**gas**	**Maand**	**elektriciteit**	**gas**
Gemiddeld	***77%***	***77%***	***Gemiddeld***	***80%***	***80%***
jan	93%	92%	jan	82%	83%
feb	95%	95%	feb	51%	55%
mrt	78%	76%	mrt	93%	93%
apr	99%	99%	apr	91%	92%
mei	97%	96%	mei	92%	93%
jun	36%	35%	jun	76%	75%
jul	55%	56%	jul	82%	84%
aug	91%	90%	aug	80%	80%
sep	38%	38%	sep	71%	70%
okt	96%	96%	okt	77%	76%
nov	93%	93%			
dec	56%	59%			

[10] Openbare informatie: https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/11434/Robin-Energie-BV-mag-elektriciteit-leveren-aan-kleinverbruikers en https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/11123/Robin-Energie-BV-mag-gas-leveren-aan-kleinverbruikers.
[11] Openbare informatie op de website van Robin Energie.
[12] Dossierstuk 24.
[13] Zie rapport, p. 6.
[14] Zie het rapport ACM/UIT/494900.

12. In de twee tabellen hieronder is voor 2016 en 2017 apart bij het eindtotaal te zien hoeveel afnemers van elektriciteit (EL) en gas (GAS) zijn gewisseld van energieleverancier (en dus hoeveel afnemers binnen zes weken een eindafrekening hadden moeten krijgen). Daarvan is uitgesplitst van hoeveel afnemers na zes weken de nota nog niet was opgemaakt, hoeveel er te laat zijn verstuurd en hoeveel er op tijd zijn verstuurd.[15] Hieruit blijkt dat in 2016 in totaal [VERTROUWELIJK] en in 2017 in totaal [VERTROUWELIJK] eindafrekeningen switch te laat zijn verstuurd.

[VERTROUWELIJK]

13. In de tabel hierboven zijn de aantallen over heel 2017 opgenomen. In dit geval kijkt de ACM naar de situatie tot en met oktober 2017. De aantallen eindafrekening switch die dan te laat zijn verstuurd zijn voor 2017 in totaal [VERTROUWELIJK][16] (in plaats van [VERTROUWELIJK]).

3. Zienswijze Robin Energie B.V.

14. Op de hoorzitting heeft [VERTROUWELIJK] verklaard dat Robin de in het rapport geconstateerde overtreding niet betwist. Het bedrijf heeft inderdaad in de aangegeven periode de eindafrekeningen switch te laat verstuurd. Als daarvoor een boete moet worden opgelegd, heeft hij dit te accepteren, aldus [VERTROUWELIJK].

15. [VERTROUWELIJK] gaf aan wel te hopen dat als er een boete wordt opgelegd, rekening wordt gehouden met het feit dat Robin de nodige stappen heeft gezet, waaronder het aannemen van de juiste mensen en het verankeren van processen in de systemen. Nu heeft Robin de grip terug en verstuurt het bedrijf weer tijdig de eindnota's. De problemen zijn dus opgelost en er zijn borgingsprocessen ingericht om te voorkomen dat Robin nog een keer in een dergelijke situatie terechtkomt. Ook zou een boete uit de toch al krappe marges betaald moeten worden.[17]

4. Juridische beoordeling

16. De ACM is belast met het toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet.[18]

17. In de Regeling afnemers en monitoring Elektriciteitswet 1998 en Gaswet zijn nadere regels gesteld over de bescherming van afnemers van energie. In artikel 10a van deze regeling is voorgeschreven dat een afnemer die van leverancier wisselt binnen zes weken de eindafrekening ontvangt nadat de oorspronkelijke leverancier door de netbeheerder van deze wisseling op de hoogte is gesteld.

18. Robin heeft de onder paragraaf 4 weergegeven feiten niet bestreden. Uit deze feiten volgt dat Robin Energie B.V. als leverancier in de zin van de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet in de periode van 1 januari 2016 tot en met 31 oktober 2017 structureel te laat eindafrekeningen switch heeft verstuurd aan afnemers die van leverancier wisselden. Door zich niet te houden aan artikel 10a van de Regeling afnemers en monitoring Elektriciteitswet 1998 en Gaswet, heeft

[15] Dossierstuk 24.
[16] Zie dossierstuk 24, bijlage 25. Analyse tijdigheid EN 2017.
[17] ACM/UIT/497341.
[18] Artikel 5, lid 1, van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 1a, lid 1, van de Gaswet.

Robin Energie B.V. in strijd gehandeld met artikel 95m van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 52b van de Gaswet.

5. Boete

5.1 Beboeting door ACM

19. Op grond van de artikelen 77i, onder b, van de Elektriciteitswet en 60ad, eerste lid, onder b, van de Gaswet zoals geldend op 1 januari 2016, kan de ACM aan een overtreder per overtreding een bestuurlijke boete opleggen van ten hoogste 10% van de omzet van de overtreder.

20. Bij het vaststellen van de hoogte van een op te leggen boete dienen - op grond van artikel 5:41 en 5:46 Awb - de verwijtbaarheid van de overtreder, de ernst van de overtreding en de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd te worden betrokken. Voorts moet het in artikel 3:4 Awb neergelegde evenredigheidsbeginsel in acht genomen worden.

21. De overtredingen hebben plaatsgevonden in de periode van 1 januari 2016 tot en met 31 oktober 2017. De ACM zal in dit geval de op 1 augustus 2014 in werking getreden Boetebeleidsregel ACM 2014[19] toepassen.

22. De boetebeleidsregels bevatten nadere regels voor de wijze waarop de ACM invulling geeft aan haar bevoegdheid om bestuurlijke boetes op te leggen. De algemene doelstelling bij het vaststellen van de hoogte van de boete is dat de boete evenredig is met het oog op de gepleegde overtreding. Voorts hanteert de ACM het uitgangspunt dat de op te leggen boete voldoende afschrikwekkend is voor zowel de overtreder als voor (potentiële) andere overtreders.
23. Hieronder wordt eerst ingegaan op de verwijtbaarheid van Robin (paragraaf 7.2). Daarna wordt de boetetoemeting uiteengezet (paragraaf 7.3).

5.2 Verwijtbaarheid

24. Robin heeft als vergunninghoudende energieleverancier de verplichting om marktgegevens aan te leveren. Ten aanzien van eindafrekeningen switch doet zij dit door middel van scorecards, waarop ook de norm is opgenomen waaraan Robin moet voldoen. Robin heeft een eigen verantwoordelijkheid om de geldende wet- en regelgeving in acht te nemen en haar werkprocessen en systemen hierop in te richten. Het had dan ook op haar weg gelegen om ervoor te zorgen dat alle afnemers bij wisseling van energieleverancier tijdig en dus binnen zes weken een eindafrekening switch toegestuurd krijgen.

25. Als de termijn van zes weken structureel niet wordt gehaald, is het aan de energieleverancier om maatregelen te nemen. Robin heeft tussentijds geen controles uitgevoerd waardoor de overtredingen niet eerder zijn beëindigd. Tijdens het beoordelen van de data over de tijdigheid van de eindafrekeningen switch heeft de ACM vastgesteld dat de cijfers die Robin in de

[19] Beleidsregel van de Minister van Economische Zaken van 4 juli 2014, nr. WJZ/14112617, met betrekking tot het opleggen van bestuurlijke boetes door de Autoriteit Consument en Markt. Van toepassing is de tekst van de Boetebeleidsregel die gold tot 1 juli 2016.

onderzoeksperiode heeft gerapporteerd ten behoeve van de monitoring[20] sterk afwijken van de werkelijke situatie. Robin heeft over de gehele onderzoeksperiode niet over een correct werkend proces beschikt waarin tijdigheid juist werd gemeten en juiste informatie aan de toezichthouder kon worden verstrekt. Daardoor heeft zij te laat gesignaleerd dat een groot aantal eindafrekeningen niet tijdig werd verstuurd. Pas in juni 2017[21] heeft Robin maatregelen genomen, terwijl zij vanaf januari 2016 al ver onder de norm scoorde. Van een professioneel bedrijf dat drijft op het versturen van facturen mag verwacht worden dat zij zich dit veel eerder dan juni 2017 had gerealiseerd en ingegrepen. Het ingrijpen is pas, zonder redelijke uitleg, 18 maanden later gebeurd. ACM concludeert daarom dat de overtreding Robin ten volle te verwijten is.

5.3 Boetetoemeting Robin

5.3.1 Vaststelling van de basisboete

26. Op grond van artikel 2.5, eerste en tweede lid, Boetebeleidsregel 2014 stelt de ACM een basisboete vast binnen de bandbreedte van de boetecategorie waarin de overtreden norm is ingedeeld. De overtredingen van de wettelijke bepalingen en de bijbehorende indeling in een boetecategorie (I t/m VI) staan opgesomd in Bijlage 1 bij de Boetebeleidsregel ACM 2014.

27. Artikel 2.2 Boetebeleidsregel ACM 2014 geeft drie verschillende factoren waarmee de ACM de basisboete binnen de bandbreedte in ieder geval vaststelt, te weten: de ernst van de overtreding, de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd, en de duur van de overtreding.

28. Na vaststelling van de basisboete beoordeelt de ACM of sprake is van boeteverhogende of boeteverlagende omstandigheden op grond van artikel 2.8, eerste lid, Boetebeleidsregel 2014.

29. In hoofdstuk 6 van dit besluit is een overtreding geconstateerd van artikel 95m Elektriciteitswet en artikel 52b Gaswet. Ten aanzien van voormelde overtreding stelt de ACM een basisboete vast tussen EUR 50.000 en 75‰ van de omzet aangezien die overtreding volgens de Boetebeleidsregel ACM 2014 is ingedeeld in boetecategorie VI.[22] Gelet op de omzetgegevens 2017 is het boetemaximum in dit geval [VERTROUWELIJK].

30. Om de hoogte van de basisboete in dit concrete geval te bepalen, zal de ACM hierna ingaan op de ernst van de overtreding, de in het onderhavige geval relevante omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd en de duur van de overtreding.

Aantal te laat verstuurde facturen

31. Vastgesteld is dat er gedurende de periode van 1 januari 2016 tot en met 31 oktober 2017 structureel eindafrekeningen switch te laat zijn verzonden. Gemiddeld zijn er in 2016 77% en in 2017 80% van de eindafrekeningen elektriciteit en gas na meer dan zes weken verstuurd.

32. In 2016 is in 7 maanden 90% of meer van de eindafrekeningen switch te laat verstuurd. Daarnaast moest 28% van de afnemers die in 2016 overstapten langer dan 12 weken, het dubbele aantal weken van de norm, wachten op hun eindafrekening switch. In 2017 is in acht

[20] Dossierstuk 26.
[21] Dossierstuk 7, p. 4.
[22] Zie Bijlage 1 behorende bij artikel 2.5, tweede lid, Boetebeleidsregel 2014.

maanden 80% of meer te laat verstuurd. Daarnaast moesten 37% van de afnemers die in 2017 overstapten langer dan 12 weken wachten.

Maatschappelijke schade en overlast

33. De betrokken bepalingen zijn in de wet opgenomen om consumenten te beschermen en om een bijdrage te leveren aan daadwerkelijke en eerlijke concurrentie. Een overtreding schaadt niet alleen de directe belangen van de consument, maar kan ook negatieve gevolgen hebben voor de beoogde marktwerking op de elektriciteitsmarkt en gasmarkt. Negatieve individuele ervaringen van consumenten en de publiciteit over de overtreding zorgen er immers voor dat consumenten minder snel een overeenkomst met een nieuwe energieleverancier zullen aangaan.

34. Schending van 95m E-wet en/of artikel 52b Gaswet is daarom te beschouwen als een schending van één van de essentiële normen uit de E-wet en de Gaswet. In het licht hiervan heeft de wetgever artikel 95m E-wet en artikel 52b van de Gaswet voor wat het maximum van de boete betreft, geplaatst in de hoogste boetecategorie van artikel 77i, eerste lid, Elektriciteitswet 1998, respectievelijk artikel 60ad, eerste lid, Gaswet.

35. Daarbij komt dat het voor een groot deel van de afnemers van Robin extra belangrijk is om tijdig de eindafrekening switch te krijgen. Zij zijn namelijk aangewezen op de schuldhulpverlening en daarmee extra kwetsbaar. Door tijdig duidelijkheid te krijgen over de eindafrekening switch kunnen zij in hun budget rekening houden met eventuele nog openstaande vorderingen op hun oude energieleverancier of eventuele financiële meevallers. Zij zijn voor deze informatie aangewezen op Robin.

Conclusie met betrekking tot de vaststelling van de hoogte van de basisboete

36. De ACM constateert dat Robin stelselmatig gedurende geruime tijd, van 1 januari 2016 tot 31 oktober 2017, artikel 10a van de Regeling afnemers en monitoring Elektriciteitswet 1998 en Gaswet heeft overtreden, door in deze periode in geen enkele maand alle eindafrekeningen switch tijdig aan overstappende klanten te versturen.
37. Bovengenoemde omstandigheden doen naar het oordeel van de ACM ernstig afbreuk aan de doelstelling van de door de minister nader gestelde regels, te weten de bescherming van de kleinverbruiker.

38. Gelet op de ernst van de overtreding, de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd en de duur van de overtreding acht de ACM een basisboete van EUR 250.000 gepast.

5.3.2 Boeteverhogende of –verlagende omstandigheden

39. De ACM heeft geen boeteverhogende omstandigheden geconstateerd.

40. Op de hoorzitting heeft Robin naar voren gebracht dat reeds de nodige stappen zijn gezet om de oorzaken van te late facturatie aan te pakken. Dat het inmiddels een professionele organisatie is, blijkt uit het in dienst nemen van een Legal Officer, het aanstellen van een CIO om de operatie aan te sturen, het aannemen van fiscalisten/juristen, het beter vatten van de facturatieprocessen in AO/IC en het verankeren van processen in systemen waardoor er minder

uitval en kleinere foutpercentages zijn. Robin Energie investeert op de juiste plekken en haalt de juiste kennis en kunde binnen.[23]

41. Voor zover Robin hiermee heeft willen aanvoeren dat deze inspanningen moeten worden meegewogen als boeteverlagende omstandigheden, wijst de ACM erop dat Robin gelet op de wet- en regelgeving verplicht is haar werkprocessen en systemen zo in te richten dat overstappende consumenten tijdig hun eindafrekeningen switch ontvangen. Zoals in paragraaf 7.2 overwogen, had Robin al veel eerder maatregelen kunnen en moeten nemen om aan de wet- en regelgeving te voldoen. Dat Robin geruime tijd na het begin van de overtreding stappen heeft gezet, kan dan ook niet meewegen als boeteverlagende omstandigheid.

5.3.3 Conclusie ten aanzien van de vaststelling van de hoogte van de op te leggen boete

42. Alles in ogenschouw nemend, concludeert de ACM dat in dit geval een basisboete van EUR 250.000 passend is voor deze overtreding van artikel 10a Regeling afnemers en monitoring Elektriciteitswet 1998 en Gaswet.

5.3.4 Draagkracht

[VERTROUWELIJK]

[23] ACM/UIT/497341, p. 4.

6. Besluit

43. De Autoriteit Consument en Markt legt aan Robin Energie B.V., statutair gevestigd in Veenendaal, een boete op van EUR 250.000 wegens overtreding van artikel 10a Regeling afnemers en monitoring Elektriciteitswet 1998 en Gaswet, hetgeen een schending is van artikel 95m van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 52b van de Gaswet.

Den Haag, 21 september 2018

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze,
w.g.

drs. C.M.L. Hijmans van den Bergh MBA
Bestuurslid

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.*

1 Bijlage I – Juridisch kader

Elektriciteitswet 1998 en Gaswet

Artikel 1, lid 1, onder f, van de Elektriciteitswet luidt:
In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder leverancier: een organisatorische eenheid die zich bezighoudt met het leveren van elektriciteit;

Artikel 1, lid 1, onder ah, van de Gaswet luidt:
In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder leverancier: een organisatorische eenheid die zich bezig houdt met het leveren van gas;

Artikel 95a, lid 1, van de Elektriciteitswet 1998 luidt:
*Het is verboden 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.*

Artikel 43, lid 1, van de Gaswet luidt:
Het is verboden zonder vergunning gas te leveren aan afnemers die beschikken over een aansluiting op een net met een totale maximale capaciteit van ten hoogste 40 m3(n) per uur.

Artikel 95m, lid 9, van de Elektriciteitswet 1998 luidt:
Bij ministeriële regeling worden ter implementatie van de richtlijn nadere regels gesteld over bescherming van afnemers als bedoeld in artikel 95a, eerste lid.

Artikel 52b, lid 9, van de Gaswet luidt:
Bij ministeriële regeling worden ter implementatie van de richtlijn nadere regels gesteld over bescherming van afnemers als bedoeld in artikel 43, eerste lid.

Regeling afnemers en monitoring Elektriciteitswet 1998 en Gaswet

Op grond van artikel 95m, lid 9, van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 52b, lid 9, van de Gaswet heeft de minister nadere regels gesteld ter bescherming van kleinverbruikers. De nadere regels zijn opgenomen in de Regeling afnemers en monitoring Elektriciteitswet 1998 en Gaswet.

Artikel 1, onder g, van de Regeling afnemers en monitoring Elektriciteitswet 1998 en Gaswet luidt als volgt:
In deze regeling wordt verstaan onder wisseling: een op verzoek van een afnemer door de netbeheerder uitgevoerde wijziging van de leverancier van elektriciteit of gas van die afnemer, met uitzondering van een wijziging van de tenaamstelling van de aansluiting.

Artikel 10a van de Regeling afnemers en monitoring Elektriciteitswet 1998 en Gaswet luidt als volgt:
Een afnemer die van leverancier wisselt ontvangt de eindafrekening binnen zes weken nadat de oorspronkelijke leverancier door de netbeheerder van deze wisseling op de hoogte is gesteld.