

Nederlandse Mededingingsautoriteit

BESLUIT

Nummer 103332/26

Betreft zaak: Geschil X - Stedin

Besluit van de Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit als bedoeld in artikel 51 van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 19 van de Gaswet

I. Verloop van de procedure

1. Op 20 augustus 2009 heeft de Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (hierna: de Raad) van X (hierna: klagster) een klacht, als bedoeld in artikel 51 van de Elektriciteitswet 1998 (hierna: E-wet) en artikel 19 van de Gaswet, ontvangen. Het betreft een geschil met Stedin B.V. (hierna: Stedin).
2. Bij brief van 21 augustus 2009 is Stedin in de gelegenheid gesteld om te reageren op de ingediende aanvraag en de daarbij ingediende bijlagen. Op 3 september 2009 heeft de Raad van Stedin een ingevuld reactieformulier met bijlagen ontvangen.
3. Op 18 december 2009 heeft een hoorzitting plaatsgevonden, die op verzoek van klagster tweemaal was uitgesteld. Het verslag van deze hoorzitting is op 22 januari 2010 aan partijen toegestuurd.

II. Het geschil

4. Tussen klagster en Stedin is een geschil gerezen over de rechtmatigheid van de afsluiting van klagster op 15 oktober 2008 van elektriciteit en gas op de Vinkenbaan, te Rotterdam, alsmede de voortduring van die afsluiting.
5. Klagster is van mening dat door de afsluiting meerdere wettelijke bepalingen zijn geschonden. Deze vermeende schending wordt in hoofdstuk V van dit besluit verder uiteengezet.

III. Juridisch kader

6. Een partij die een geschil heeft met een netbeheerder over de wijze waarop deze zijn taken en bevoegdheden uitoefent, dan wel aan zijn verplichtingen op grond van de E-wet of de Gaswet voldoet, kan op grond van artikel 51 van de E-wet, respectievelijk artikel 19 van de Gaswet, een klacht indienen bij de Raad.
7. Ingevolge artikel 95b, zevende lid, van de E-wet en artikel 44, zevende lid, van de Gaswet voeren een netbeheerder en een vergunninghouder een beleid, gericht op het voorkomen van het afsluiten van een afnemer als bedoeld in artikel 95a, eerste lid, van de E-wet en artikel 43, eerste lid, van de Gaswet, in het bijzonder in de periode van 1 oktober tot 1 april van enig jaar (hierna: de winterperiode). Het betreft afnemers van elektriciteit die beschikken over een aansluiting op een net met een totale maximale doorlaatwaarde van ten hoogste 3* 80 A en afnemers van gas die naar een, op het verbruik in voorgaande jaren, gegronde verwachting minder dan 170.000 m³ gas per jaar verbruiken (in beide gevallen hierna te noemen: kleinverbruikers).
8. Ingevolge artikel 95b, achtste lid, van de E-wet en artikel 44, achtste lid, van de Gaswet worden bij ministeriële regeling regels gesteld over het beëindigen van de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers, alsmede over preventieve maatregelen om de afsluiting van kleinverbruikers zoveel mogelijk te voorkomen. Deze regels houden in ieder geval in dat een kleinverbruiker niet wordt afgesloten in de winterperiode van enig jaar, behoudens in gevallen die in de regeling zijn aangegeven.
9. Op grond van artikel 95b, achtste lid, van de E-wet en artikel 44, achtste lid, van de Gaswet is de Regeling afsluiten elektriciteit en gas van kleinverbruikers (hierna: MR) tot stand gekomen.¹
10. Artikel 2 van de MR bevat een afsluitverbod voor de netbeheerder voor gas en elektriciteit in de wintermaanden, maar bevat tevens vier uitzonderingen op het afsluitverbod. Afsluiten is toegestaan:
 - a. op verzoek van de kleinverbruiker;
 - b. in geval van fraude of misbruik door de kleinverbruiker;
 - c. in geval de onveiligheid van de installatie afsluiting noodzakelijk maakt;

¹ Regeling van de Minister van Economische Zaken van 29 november 2006, nr. WJZ 6101739, houdende regels over het beëindigen van het transport naar of de levering van elektriciteit en gas aan een kleinverbruiker (Regeling afsluiten elektriciteit en gas van kleinverbruikers), Stcrt. 1 december 2006, nr. 235; gewijzigd bij besluit van 26 februari 2007, Stcrt. 7 maart 2007, nr.47; gewijzigd bij besluit van 18 oktober 2007, Stcrt. 25 oktober 2007, nr. 207.

- d. ingeval op de aansluiting van de kleinverbruiker bij de netbeheerder geen vergunninghouder bekend is.
11. Ingevolge de artikelen 4, 5 en 6 van de MR wordt - voor zover relevant - in de wintermaanden pas afgesloten wegens wanbetaling nadat aan de, in de artikelen 5 en 6, beschreven procedure is voldaan.
 12. Ingevolge artikel 26a, eerste en tweede lid, van de E-wet en artikel 14, derde en vierde lid, van de Gaswet, hanteert de netbeheerder voorwaarden die redelijk, objectief en niet discriminerend zijn. Voorwaarden als bedoeld in de artikelen 236 sub c en 237 sub b van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) worden vermoed niet redelijk te zijn.
 13. Ingevolge artikel 6:236, aanhef en onder c van het BW, wordt - voor zover hier relevant - bij een overeenkomst tussen een gebruiker en een wederpartij onder andere als onredelijk bezwarend aangemerkt een in de algemene voorwaarden voorkomend beding dat de gebruiker een verdergaande bevoegdheid tot opschorting verleent dan hem volgens de wet toekomt.
 14. Ingevolge artikel 6:237, aanhef en onder b BW, wordt - voor zover hier relevant - bij een overeenkomst tussen een gebruiker en een wederpartij vermoed onredelijk bezwarend te zijn een in de algemene voorwaarden voorkomend beding dat de inhoud van de verplichtingen van de gebruiker wezenlijk beperkt ten opzichte van hetgeen de wederpartij, mede gelet op de wettelijk regels die op de overeenkomst betrekking hebben, zonder dat beding redelijkerwijs mocht verwachten.
 15. Ingevolge artikel 16 Aa, eerste lid, van de E-wet en artikel 7a, eerste lid, van de Gaswet verricht een netbeheerder de werkzaamheden ter uitvoering van de taken, bedoeld in artikel 16, eerste en tweede lid, van de E-wet en artikel 10 en 10a van de Gaswet in eigen beheer of tezamen met een of meer andere netbeheerders.
 16. Ingevolge artikel 16 Aa, tweede lid, van de E-wet en artikel 7a, eerste lid, van de Gaswet kan door een regionale netbeheerder in afwijking van het eerste lid werkzaamheden worden uitbesteed betreffende feitelijke werkzaamheden in verband met de aanleg, het onderhoud en de reparatie van het net; inspecties van netten met het oog op de veiligheid; en spuren- en ontwikkelingswerk ten behoeve van de aanleg, het onderhoud en de reparatie van het net.
 17. Ingevolge artikel 18, tweede lid, aanhef en onder c, van de E-wet en artikel 10d, tweede lid, aanhef en onder c, van de Gaswet wordt als bevoordelen van een groepsmaatschappij of het toekennen van voordelen die verder gaan dan in normaal handelsverkeer gebruikelijk

is, in ieder geval aangemerkt het toestaan van het gebruik door een groepsmaatschappij van de naam en het beeldmerk van de netbeheerder op een wijze waardoor verwarring bij het publiek te duchten is over de herkomst van goederen of diensten.

18. Ingevolge artikel 19d van de E-wet en artikel 35d van de Gaswet voorziet de netbeheerder in een procedure voor de behandeling van klachten van afnemers over het netbeheer.
19. Ingevolge artikel 95 m, eerste lid, van de E-wet en artikel 52b, eerste lid, van de Gaswet, zijn de voorwaarden, verbonden aan een leverings- of transportovereenkomst met een kleinverbruiker transparant, eerlijk en vooraf bekend. De voorwaarden worden in ieder geval voor het sluiten van de overeenkomst verstrekt en zijn gesteld in duidelijke en begrijpelijke taal.
20. Ingevolge artikel 79, eerste lid, van de E-wet en artikel 37, eerste lid, van de Gaswet is een netbeheerder die bij de uitvoering van zijn taak de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, verplicht tot geheimhouding van die gegevens, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht, of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.

IV. Feiten

21. Gelet op de stukken en het verhandelde ter zitting neemt de Raad, als vaststaand of onvoldoende betwist, de volgende feiten in acht.
22. Op 23 juni 2008 is, na de constatering van fraude, in opdracht van Stedin de energietoevoer afgesloten op de Langstraat, te Rhooen. Op 26 juni 2008 heeft Stedin klaagster, als contractant van de aansluiting op genoemd adres, hier schriftelijk van op de hoogte gebracht en is zij aansprakelijk gesteld voor de door Stedin geleden schade. Deze schade bestaat onder andere uit de niet-geregistreerde energieafname ten behoeve van een hennepplantage en is begroot op EUR 18.596,72. Over deze vordering is een civiele procedure aanhangig.
23. Stedin heeft per brief van 7 juli 2008 aangekondigd dat, indien klaagster bovenstaand bedrag niet per direct betaalt, Stedin mogelijk overgaat tot afsluiting van alle op haar naam staande aansluitingen. Bij brief van 29 september 2008 heeft Stedin deze mededeling herhaald, waarbij is gesteld dat klaagster in gebreke wordt gesteld indien binnen drie dagen niet betaald is.

24. Op 1 oktober 2008 heeft klagster zowel telefonisch als door middel van een fax contact opgenomen met Stedin om mee te delen dat zij sinds april 2008 niets met het pand op de Langstraat, te Rhoon, en de daar aangetroffen hennepplantage te maken heeft. In de fax vraagt zij zich af hoe zij dit kan bewijzen.
25. Bij brief van 2 oktober 2008 heeft Stedin uitgelegd dat klagster als contractant van de aansluiting aansprakelijk is voor de geleden schade door de manipulatie aan de aansluiting en de niet-geregistreerde energieafname. Tevens wordt gesteld dat wanneer niet binnen vier dagen wordt betaald de energietoevoer van klagsters andere adres, de Vinkenbaan, te Rotterdam, wordt afgesloten.
26. Op 15 oktober 2008 heeft klagster de EUR 18.596,72 niet betaald en is de energietoevoer op de Vinkenbaan, te Rotterdam, afgesloten.
27. Op 31 oktober 2008 heeft de advocaat van klagster de rechtmatigheid van de afsluiting aan de orde gesteld. Diezelfde dag is klagster heraangesloten op de Vinkenbaan, te Rotterdam, echter onder protest van Stedin en zonder erkenning van enige aansprakelijkheid aan de zijde van Stedin.
28. Bij brief van 6 juli 2009 heeft klagster verzocht om schriftelijke erkenning van de onrechtmatigheid en aansprakelijkheid van Stedin in onderhavige zaak. Bijgevoegd werd een adstructie van de psychiater van klagster. Uit het mailverkeer tussen 10 juli 2008 en 23 juli 2008 blijkt dat een erkenning door Stedin van onrechtmatigheid en aansprakelijkheid uitblijft.

V. Standpunten partijen

Klagster

29. Klagster stelt dat Stedin door de afsluiting van gas en elektriciteit op de Vinkenbaan, te Rotterdam, op 15 oktober 2008 alsmede de voortdurende daarvan tot en met 31 oktober 2008 onrechtmatig heeft gehandeld. Zij stelt daartoe - samengevat - het volgende.
30. Stedin beschikt niet over een deugdelijke klachtprocedure als bedoeld in artikel 19d van de E-wet en artikel 35d van de Gaswet omdat niet is gereageerd op een telefoongesprek en een fax van klagster van 1 oktober 2008. Tevens is in een e-mailbericht een nadere inhoudelijke reactie aangekondigd, hetgeen is uitgebleven.

31. Stedin mag niet op een ander adres afsluiten dan waarop de beweerde vordering ziet. Een schuldeiser kan slechts bevoegd opschorten voor tegenover haar verplichtingen staande en niet nagekomen verbintenissen van de schuldenaar en dat slechts na deugdelijke kennisgeving en ingebrekestelling. Daarvan is ter zake van een andere aansluiting per definitie geen sprake.
32. De opschorting ter zake *gas* voldoet voorts niet aan de eisen voor bevoegde opschorting nu is afgesloten wegens een beweerde vordering ter zake gestolen *elektriciteit*. Bovendien heeft Stedin geen deugdelijke kennisgeving en motivering gegeven en heeft geen deugdelijke ingebrekestelling plaatsgevonden.
33. Bovendien betreft het een betwiste vordering en mag per definitie niet worden afgesloten als de schuld niet onherroepelijk vaststaat.
34. Voorts is het beleid van Stedin niet gericht op het voorkomen van afsluiten in de winterperiode zoals dat is vereist krachtens artikel 95b, zevende lid, van de E-wet en artikel 44, zevende lid, van de Gaswet. Dit blijkt onder andere uit het feit dat Stedin geen persoonlijk contact met klaagster heeft opgenomen teneinde afsluiting te voorkomen. Ook had afsluiting wellicht voorkomen kunnen worden als een afsluitdatum zou zijn aangekondigd. Het niet berichten van een afsluitdatum is tevens strijdig met de Kernpunten incasso-, einde levering- en afsluitbeleid consumenten elektriciteit en gas (hierna: Kernpunten).
35. De wijze waarop Stedin de transportovereenkomst heeft uitgevoerd was klaagster niet vooraf bekend. De voorwaarden waren kennelijk niet transparant, eerlijk en vooraf bekend, wat in strijd is met artikel 95m, eerste lid, van de E-wet en artikel 52b, eerste lid, van de Gaswet. Klaagster had niet kunnen vermoeden dat zij op een ander adres kon worden afgesloten dan waarvoor de beweerde vordering gold. Een dergelijke voorwaarde zou tevens in strijd zijn met artikel 26a, eerste en tweede lid, van de E-wet en artikel 14, derde en vierde lid, van de Gaswet.
36. Stedin heeft volgens klaagster in strijd gehandeld met de MR. Zo is niet voldaan aan artikel 4 en 5 van de MR nu de daar beschreven brieven door Stedin niet verzonden zijn en heeft klaagster geen gelegenheid gehad een medische verklaring te verstrekken. Daarnaast heeft Stedin in strijd gehandeld met artikel 6 van de MR door niet persoonlijk met haar in contact te treden alvorens over te gaan tot afsluiting.
37. Klaagster stelt dat Stedin in strijd heeft gehandeld met de strekking van de MR, nu deze tot doel heeft oplopende schulden te voorkomen. Door de afsluiting is de beweerde vordering echter opgelopen, omdat Stedin hiervoor kosten in rekening brengt bij klaagster.

38. De daadwerkelijke afsluiting is door Stedin uitbesteed aan Eneco Services B.V. (hierna: Eneco Services) Nu alleen de netbeheerder mag afsluiten is het de vraag of Stedin dit wel heeft kunnen uitbesteden.
39. Artikel 18, tweede lid, sub c, van de E-wet en artikel 10d, tweede lid, sub c, van de Gaswet, geldt ook voor het beeldmerk van Eneco Services. Nu niet het beeldmerk van Stedin, maar juist het beeldmerk van Eneco Services wordt gebruikt bij de afsluitkaart, kan gevaar voor verwarring bij het publiek worden veroorzaakt. Dit kan tevens in strijd zijn met artikel 16Aa van de E-wet en artikel 7a van de Gaswet.
40. Tot slot handelt Stedin in strijd met artikel 79 van de E-wet en artikel 37, eerste lid, van de Gaswet. Stedin heeft haar geheimhoudingsplicht geschonden door informatie over haar beweerde vordering aan Eneco Services door te geven.

Stedin

41. Stedin stelt dat de klachten ongegrond zijn, voor zover ze al getoetst kunnen worden aan de MR. Stedin is van oordeel dat afgesloten mocht worden voor elektriciteit en gas. Stedin stelt daartoe - samengevat - het volgende.
42. De NMa heeft in haar beslissing op bezwaar d.d. 8 april 2009, zaaknummer 102884, bepaald dat het toetsingskader voor een afsluiting slechts de MR is. Klaagster voert echter veeleer civielrechtelijke argumenten aan, die derhalve niet in deze procedure thuishoren.
43. Het ontgaat Stedin wat het verband is tussen de klachtenprocedure bij Stedin en de afsluiting. De argumenten van klagster vallen dan ook buiten de MR. Klaagster motiveert de vermeende strijd met de MR ook niet. Bovendien ontkent Stedin dat niet gereageerd is op klagsters fax van 1 oktober 2008. Stedin heeft hierop gereageerd bij brief van 2 oktober 2008.
44. De vraag of er op een ander adres en ten aanzien van een andere vorm van energie mag worden afgesloten, valt buiten de MR. Los daarvan, volgens vaste civiele jurisprudentie mag wel degelijk worden afgesloten op een adres voor een schuld die op een ander adres is ontstaan, zelfs als deze nog niet onherroepelijk vaststaat. Voorts mag Stedin ook voor gasafsluiten, ook al is er fraude gepleegd ten aanzien van de afname van *elektriciteit*. Stedin heeft klagster bovendien op juiste wijze in gebreke gesteld in de brieven van 29 september 2008 en 2 oktober 2008.
45. Klaagster meent dat in strijd is gehandeld met regels van de MR. De regels van de MR zijn echter ingevolge artikel 2 van de MR niet van toepassing in geval van fraude, zodat toetsing aan die regels niet aan de orde is. De eis dat de afsluitdatum van tevoren bekend

moet zijn acht Stedin onjuist. Klaagster leidt dit af uit de Kernpunten, hetgeen geen geldend beleid van Stedin is en waaraan de Raad bovendien niet kan toetsen.

46. Het is toegestaan werkzaamheden uit te besteden aan Eneco Services. Er is geen sprake van 'strategische' wettelijke taken.

VI. Beoordeling van het geschil

Strijdigheid met E-wet en Gaswet

47. Het geschil richt zich met name op de vermeende strijdigheid met de E-wet en de Gaswet, inclusief daarop gebaseerde regelingen, met name nu de afsluiting heeft plaatsgevonden in de winterperiode. Ten aanzien van die strijdigheid overweegt de Raad het volgende.
48. Op grond van artikel 95b, zevende lid, van de E-wet en artikel 44, zevende lid, van de Gaswet voert een netbeheerder een beleid, gericht op het voorkomen van het afsluiten van een kleinverbruiker, in het bijzonder in de winterperiode. Op grond van het achtste lid van beide artikelen zijn over het afsluiten regels gesteld in de MR. Deze regels behelzen - voor zover hier relevant - een verbod tot het afsluiten van een kleinverbruiker in de winterperiode, behalve ingeval van fraude of misbruik door de kleinverbruiker. Uit de toelichting op de MR blijkt dat afsluiting *te allen tijde* is toegestaan indien er sprake is van fraude, bijvoorbeeld knoeien met de meter, of misbruik, zoals bijvoorbeeld illegaal aftappen.
49. Klaagster geeft aan dat het beleid van Stedin niet is gericht op het voorkomen van afsluiten in de winterperiode, zoals dat is vereist krachtens artikel 95b, zevende lid, van de E-wet en artikel 44, zevende lid, van de Gaswet. Geschilbeslechting is echter bedoeld om geschillen met de netbeheerder te beslechten. Het dient een concreet en individueel geschil te betreffen en geen klacht over het algemene beleid van een netbeheerder. De Raad komt derhalve geen bevoegdheid toe om bij geschilbeslechting een oordeel te vellen omtrent een klacht betreffende het algemene afsluitingsbeleid van een netbeheerder. Voor zover klachten zich daarop richten, staat de Raad andere middelen ten dienste.²
50. Ten aanzien van de stelling dat Stedin niet zonder meer de Vinkenbaan, te Rotterdam, mocht afsluiten vanwege de geconstateerde fraude op de Langstraat, te Rhoon, stelt de Raad vast dat uit de stukken en het verhandelde ter zitting blijkt dat klaagster als kleinverbruiker contractant is van beide aansluitingen. Niet in geschil is dat op de

² Zie ook het besluit op bezwaar d.d. 11 november 2009, 102840/65, randnummer 70.

aansluiting op de Langstraat, te Rhoon, een frauduleuze situatie is geconstateerd. Evenmin is in geschil dat klaagster als contractant hiervoor verantwoordelijk is.

51. Uit de MR volgt dat de kleinverbruiker, in dit geval klaagster, te allen tijde kan worden afgesloten ingeval van fraude. Voor de stelling dat de MR ingeval van fraude slechts afsluitmogelijkheden biedt voor de aansluiting alwaar de fraude heeft plaatsgevonden, biedt de wet, noch de MR, enige grondslag. Evenzeer kan op grond van de wetten en de MR niet worden geoordeeld dat de kleinverbruiker ingeval van *elektriciteits*fraude slechts kan worden afgesloten voor *elektriciteit*. Stedin had derhalve - mede uit oogpunt van rechtszekerheid - mogen uitgaan van de mogelijkheid om klaagster ook op de Vinkenbaan, te Rotterdam, af te sluiten van elektriciteit en gas vanwege de fraude op de Langstraat, te Rhoon.
52. Klaagster voert nog aan dat het afsluiten op een ander adres en voor een andere vorm van energie niet kan, vanwege het gegeven dat de vordering nog betwist wordt en vanwege het gegeven dat een schuldeiser slechts bevoegd kan opschorten voor tegenover haar verplichtingen staande en niet nagekomen verbintenissen van de schuldenaar en dat slechts na deugdelijke kennisgeving en ingebrekestelling. De aan de Raad bij wet verstrekte bevoegdheid om bovenstaande geschillen te beslechten gaat echter niet zo ver dat de Raad zich uitsprekt over burgerlijke rechten en verplichtingen en over schuldvorderingen die uit een burgerlijke rechtsbetrekking voortvloeien. Hiervoor is immers ingevolge artikel 112 van de Grondwet de rechterlijke macht, en in casu de burgerlijke rechter exclusief bevoegd te oordelen. Aan een beoordeling van deze klacht - wat daarvan ook zij - komt de Raad dan ook niet toe.
53. Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de Raad in geschilbeslechting onbevoegd is om te beslissen op de klacht voor zover het de beoordeling van het algemene afsluitingsbeleid van Stedin en de boven omschreven burgerlijke rechten en verplichtingen betreft. Bovendien heeft Stedin klaagster op terechte gronden afgesloten van elektriciteit en gas. De klacht is op dit punt ongegrond.

Voorwaarden, verbonden aan de transportovereenkomst

54. Klaagster meent dat de voorwaarden, verbonden aan de transportovereenkomst, kennelijk niet transparant, eerlijk en vooraf bekend waren, omdat klaagster niet vooraf bekend was met de wijze waarop Stedin heeft gehandeld. Hiermee zou Stedin hebben gehandeld in strijd met artikel 95m van de E-wet en 52b van de Gaswet. De Raad stelt vast dat deze artikelen zien op het bekend zijn met de voorwaarden voordat een transportovereenkomst wordt gesloten. Naar het oordeel van de Raad heeft klaagster onvoldoende aannemelijk gemaakt dat haar geen voorwaarden zijn verstrekt, voorafgaand aan het sluiten van de transportovereenkomst. Dat zij feitelijk niet bekend was met de mogelijkheid dat zij als

kleinverbruiker ingeval van fraude op de Langstraat, te Rhoon, kon worden afgesloten op de Vinkenbaan, te Rotterdam, dient derhalve voor haar rekening en risico te blijven.

55. Klaagster meent voorts dat een voorwaarde - zo die door Stedin gesteld zou zijn -, inhoudende dat afgesloten kan worden op een ander adres dan waar de frauduleuze situatie heeft plaatsgevonden, onredelijk bezwarend zou zijn als bedoeld in de artikelen 236 en 237 van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek. Het hanteren van een dergelijke voorwaarde in de transportovereenkomst is daarmee strijdig met artikel 26a van de E-wet en artikel 14 van de Gaswet.
56. De Raad kan klaagster hierin niet volgen. Klaagster heeft niet aangegeven welke voorwaarde het betreft en met welke - in 6:236 en/of 6:237 BW genoemde - onredelijke voorwaarde dat overeen zou komen. Wat daarvan ook zij, gelet op civiele jurisprudentie, zoals ook door Stedin is overgelegd³, is het toegestaan om een kleinverbruiker af te sluiten op een ander adres dan het adres waar de frauduleuze situatie heeft plaatsgevonden. Niet valt in te zien op welke gronden een dergelijke handeling onredelijk bezwarend moet worden geacht, zodat ook een voorwaarde die strekt tot een dergelijke handeling in die situatie, de Raad niet onredelijk bezwarend voorkomt. Nu ook de wet of de MR geen beperking oplegt ten aanzien van het afsluiten ingeval van fraude, zoals hiervoor reeds is geconstateerd, acht de Raad deze klacht ongegrond.
57. Gelet op het voorgaande, acht de Raad de klacht ten aanzien van de voorwaarden ongegrond.

Strijd met voorschriften uit de MR en de Kernpunten

58. Klaagster is van oordeel dat Stedin de voorschriften van de MR en de Kernpunten niet in acht heeft genomen bij de afsluiting. Bovendien heeft Stedin niet gehandeld naar de strekking van de MR. Te dien aanzien overweegt de Raad het volgende.
59. Klaagster heeft aangegeven dat de vormvoorschriften van artikel 4 e.v. van de MR niet in acht zijn genomen. Deze voorschriften zijn echter verbonden aan een uitzondering op het algemene afsluitverbod van artikel 2 van de MR die in casu niet aan de orde is, namelijk het afsluiten in verband met wanbetaling. De voorschriften van artikel 4 e.v. van de MR zijn derhalve niet van toepassing op het onderhavige geval.
60. Het voorgaande geldt evenzo voor de stelling van klaagster dat Stedin heeft gehandeld in strijd met de strekking van de MR, nu deze tot doel heeft oplopende schulden te voorkomen. De Raad onderkent dat uit de toelichting blijkt dat de regeling tevens tot doel

³ Rechtbank Utrecht, 14 november 2007, HA ZA 06-2570, rechtsoverweging 4.11.

heeft het oplopen van betalingsachterstanden bij een kleinverbruiker te voorkomen.⁴ Gelet op deze toelichting geldt dit slechts voor die situaties waarin kleinverbruikers het niet altijd lukt om tijdig hun energierekening te betalen. De toelichting richt zich derhalve op de afsluitingen in verband met wanbetaling. Daar is in casu geen sprake van.

61. Klaagster stelt dat Stedin niet heeft voldaan aan de Kernpunten. Zoals reeds eerder is overwogen⁵ kan de Raad in het kader van geschilbeslechting slechts toetsen aan de bepalingen uit de E-wet en de daarop gebaseerde regelgeving. Nu een dergelijke publiekrechtelijke basis voor de Kernpunten ontbreekt, is de Raad niet bevoegd op grond van artikel 51 van de E-wet en artikel 19 van de Gaswet te beoordelen of het gedrag van Stedin conform de Kernpunten is.
62. De klacht ten aanzien van de strijd met de voorschriften uit de MR is derhalve ongegrond. Ten aanzien van de klacht omtrent de voorschriften uit de Kernpunten acht de Raad zich niet bevoegd.

Klachtprocedure

63. Klaagster heeft aangegeven dat Stedin niet beschikt over een deugdelijke klachtprocedure als bedoeld in artikel 19d van de E-wet en artikel 35d van de Gaswet omdat niet is gereageerd op een telefoongesprek en de daarop volgende fax van klaagster van 1 oktober 2008. Tevens is door Stedin in een e-mailbericht een nadere inhoudelijke reactie aangekondigd, hetgeen is uitgebleven.
64. De Raad constateert dat Stedin bij brief van 2 oktober 2008 heeft gereageerd op genoemde fax van klaagster. Klaagster heeft ter zitting betoogd dat deze brief destijds niet is ontvangen. De Raad stelt echter vast dat de adressering van bedoelde brief correct is en dat in Nederland verstuurd post voor binnenlandse adressen nagenoeg altijd juist wordt afgeleverd. Het moet er derhalve voor worden gehouden dat de brief op het juiste adres is bezorgd, temeer nu een eerdere brief met dezelfde adressering wel door klaagster is ontvangen.
65. Dat door Stedin een nadere inhoudelijke reactie is aangekondigd, maar is uitgebleven dient naar het oordeel van de Raad te worden gekwalificeerd als een incident en kan niet leiden tot het oordeel dat Stedin in strijd met de E-wet en de Gaswet in zijn algemeenheid een deugdelijke klachtprocedure ontbeert. Daarnaast blijkt uit de stukken dat de aangekondigde reactie geen onderdeel was van de klachtprocedure (de klacht van 31 oktober 2008

⁴ Toelichting bij de MR, paragraaf 2. Hoofdpijnen ministeriële regeling.

⁵ 102884/62 Beslissing op bezwaar inzake B. vs. Stedin, randnummer 56.

was immers met de heraansluiting reeds afdoende beantwoord), maar een eigen voornemen van Stedin om op een later tijdstip op de zaak terug te komen.

66. Nu de artikelen 19d van de E-wet en artikel 35d van de Gaswet zien op het in algemene zin hebben van een deugdelijke klachtenprocedure en de gestelde gebreken in de klachtafhandeling - wat daarvan ook zij - slechts kunnen worden gekwalificeerd als incident, kan niet worden geoordeeld dat Stedin in strijd heeft gehandeld met genoemde artikelen.
67. Gelet op het voorgaande dient de klacht omtrent de klachtprocedure van Stedin ongegrond worden geacht.

Eneco Services

68. Klaagster stelt dat Stedin in strijd met de artikelen 16Aa van de E-wet en 7a van de Gaswet gebruik heeft gemaakt van de diensten van Eneco Services, waarbij kennelijk ook in strijd met de artikelen 79 van de E-wet en 37, lid 1, van de Gaswet informatie van Stedin is doorgegeven. Bovendien is het beeldmerk van Eneco Services gebruikt bij de afsluiting, waaruit verwarring bij het publiek kan worden veroorzaakt. Ten aanzien van deze klachten overweegt de Raad het volgende.
69. Met de klacht omtrent het uitbesteden van de afsluitwerkzaamheden aan Eneco Services, miskent klaagster dat artikel 16 Aa van de E-wet en artikel 7a van de Gaswet beperkt is tot de taken die zijn genoemd in artikel 16, eerste lid, van de E-wet, respectievelijk artikel 10 van de Gaswet. Het afsluiten van afnemers behoort niet tot die taken. Nu de bevoegdheid van de Raad - om te beslissen op een klacht - is beperkt tot de taken, bevoegdheden en verplichtingen van een netbeheerder *op grond van de wet* en een dergelijke taak, bevoegdheid of verplichting hier niet aan de orde is, acht de Raad zich onbevoegd een beslissing op deze klacht te nemen.
70. Ten aanzien van de informatieverstrekking rond het uitbesteden aan Eneco Services stelt de Raad vast dat klaagster niet heeft aangegeven welke informatie door Stedin ten onrechte zou zijn overgedragen. Voorts is niet aannemelijk gemaakt dat Stedin informatie heeft overgedragen die niet noodzakelijk was voor de uit te voeren afsluiting. Om deze reden kan niet worden geoordeeld dat Stedin in strijd met artikel 79 van de E-wet en artikel 37, lid 1, van de Gaswet informatie heeft overgedragen. De klacht dient derhalve ongegrond te worden verklaard.
71. Tot slot is de Raad van oordeel dat artikel 18, lid 2, aanhef en onder c, van de E-wet en artikel 10d tweede lid, aanhef en onder c, van de Gaswet, niet zijn gericht op het beeldmerk van een ander dan de netbeheerder, zodat reeds op deze grond moet worden geoordeeld

dat de klacht ongegrond is. Bovendien valt niet in te zien dat het gebruik van het beeldmerk van Eneco Services in strijd is met de artikelen 16Aa van de E-wet en 7a van de Gaswet.

72. Gelet op het voorgaande is de Raad van oordeel dat hij onbevoegd is ten aanzien van de klacht omtrent het uitbesteden van de afsluitwerkzaamheden aan Eneco Services. De klachten omtrent de informatieverstrekking en het gebruik van het beeldmerk van Eneco Services zijn ongegrond.

Conclusie

73. Ten aanzien van de klacht van klaagster komt de Raad tot de conclusie dat de Raad onbevoegd is te beslissen omtrent de beoordeling van burgerlijke rechten en verplichtingen, het algemene afsluitingsbeleid van Stedin, de voorschriften uit de Kernpunten en het uitbesteden van de afsluitwerkzaamheden aan Eneco Services. Voor het overige is de klacht ongegrond.

VII. Besluit

De Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit:

- I. verklaart zich onbevoegd om te beslissen op de aanvraag tot geschilbeslechting van X, voor zover de aanvraag betrekking heeft op de beoordeling van burgerlijke rechten en verplichtingen, het algemene afsluitingsbeleid van Stedin, het uitbesteden van de afsluitwerkzaamheden en de voorschriften uit de Kernpunten incasso-, einde levering- en afsluitbeleid consumenten elektriciteit en gas;
- II. verklaart de klachten van X voor het overige ongegrond.

Datum: 23 maart 2010

De Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit,
namens deze,

Wg.
Drs. P.J Plug
Directeur Regulering Energie en Vervoer

Tegen dit besluit kan degene, wiens belang rechtstreeks bij dit besluit is betrokken, binnen zes weken na de dag van bekendmaking van dit besluit een gemotiveerd bezwaarschrift indienen bij de Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit, Juridische Dienst, Postbus 16326, 2500 BH Den Haag.

In dit bezwaarschrift kan een belanghebbende op basis van artikel 7:1a, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht, de Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit verzoeken in te stemmen met rechtstreeks beroep bij de administratieve rechter.