

## Nederlandse Mededingingsautoriteit

### BESLUIT

Nummer 102884/26

Betreft zaak: Besluit geschilbeslechting aanvrager-Stedin

#### I. Verloop van de procedure

1. Bij brief van 21 december 2007 heeft aanvrager zich gewend tot de Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (hierna: de Raad) met een klacht tegen Stedin B.V., voormalig Eneco Netbeheer B.V. (hierna: Stedin).
2. Bij brief van 9 januari 2008 heeft Stedin een ingevuld reactieformulier ingediend.
3. Op 19 juni 2008 heeft ten kantore van de NMa/EK een hoorzitting plaatsgevonden. Aanvrager en Stedin hebben zich laten vertegenwoordigen.
4. Bij brief van 14 augustus 2008 is het verslag van de hoorzitting naar partijen gestuurd. Bij brief van 28 augustus 2008 heeft Stedin op het verslag van de hoorzitting gereageerd.

#### II. De feiten

5. Aanvrager is op 11 april 2007 afgesloten van zowel elektriciteit als gas, wegens een betalingsachterstand.
6. Tussen partijen bestaat geen overeenstemming over de hoogte van deze betalingsachterstand.
7. In reactie op sommatie hiertoe van aanvrager dd. 23 april 2007 is hij weer heraangesloten op 27 april 2007.

### III. Standpunt van aanvrager

#### *Afsluiting*

8. De afsluiting door Stedin van 11 april 2007 is naar het oordeel van aanvrager onrechtmatig. De afsluiting heeft plaatsgevonden kort na de winterperiode. Omdat er na 1 april 2007 geen incassoactiviteiten hebben plaatsgevonden, is volgens aanvrager de Regeling afsluiten elektriciteit en gas voor kleinverbruikers van toepassing. Hij stelt dat Stedin niet heeft verwezen naar mogelijkheden betalingsregeling en schuldhulpverlening en er geen melding van heeft gemaakt dat niet zal worden afgesloten in geval van ernstige gezondheidsrisico's. Bovendien zou Stedin zich niet hebben ingespannen om in persoonlijk contact met aanvrager te komen. Tenslotte had de monteur volgens aanvrager niet mogen afsluiten na de mededeling dat dit ernstige gezondheidsrisico's voor hem met zich zouden brengen. Door dit alles heeft Stedin naar de mening van aanvrager de Regeling afsluiten elektriciteit en gas voor kleinverbruikers geschonden.

#### *Weigering heraansluiting*

9. Naar het oordeel van aanvrager geldt er voor netbeheerders een plicht tot aansluiten, zelfs wanneer er bedragen openstaan. Door desondanks toch heraansluiting te weigeren heeft Stedin de artikelen 23 E-wet en 14 Gaswet geschonden.

#### *Melden afsluiting en verzoek medische gegevens behandelend arts*

10. Stedin heeft op 24 april 2007 contact opgenomen met de behandelend arts en de diëtist van aanvrager. Hierbij heeft Stedin verzocht om medische gegevens van aanvrager, waaruit blijkt dat hij door de afsluiting in een levensbedreigende situatie zou geraten. Aanvrager stelt dat Stedin door op een dergelijke wijze te handelen zijn privacy en de artikelen 19 en 79 van de E-wet heeft geschonden.

#### *Opnieuw dreigen met afsluiten*

11. Bij brief van 24 oktober 2007 dreigt Stedin opnieuw met afsluiten, terwijl op dat moment slechts een achterstand met betrekking tot de rekening van water bestond.

#### IV. Standpunt Stedin

##### *Ontvankelijkheid*

12. Naar het oordeel van Stedin is aanvrager niet-ontvankelijk in zijn aanvraag, aangezien vorderingen, incasso's, afsluiting en heraansluiting privaatrechtelijke kwesties zijn.
13. Bovendien heeft aanvrager niet gesteld dat hij door de afsluiting enige schade heeft geleden en heeft hij geen procedure tot terugvordering gestart. Het enkel vorderen dat regels zijn geschonden is naar de mening van Stedin geen procedureel belang, waardoor aanvrager ook in dit opzicht niet-ontvankelijk is.

##### *Afsluiting*

14. Tijdens de hoorzitting is de procedure voor afsluiting in geval van wanbetaling door Stedin uitgebreid uiteengezet. Dit proces geschiedt volledig geautomatiseerd, waardoor het zeer onwaarschijnlijk of zelfs onmogelijk is dat een stap in het te volgen incassotraject wordt overgeslagen. Dit traject verloopt als volgt: 20 dagen na de nota wordt een (kosteloze) herinnering verstuurd en vervolgens na 35 dagen een aanmaning. Na 53 dagen volgt een huisbezoek. Daarna wordt het dossier overgedragen aan een incassobureau. De afsluitbrieven worden niet aangetekend verzonden, waardoor de inhoud van dergelijke brieven slechts met de overlegde voorbeeldbrieven kan worden weergegeven.
15. Uit een verklaring afgegeven door firma De Knecht, ingehuurd door Stedin, blijkt dat zij op 25 juli 2006 bij aanvrager een huisbezoek hebben willen afleggen, waarbij hij echter niet thuis werd aangetroffen. Men heeft vervolgens een zogenaamde 'hudebrief' achtergelaten met de aanhef "belangrijke mededeling". In deze brief wordt gewezen op de mogelijkheid van schuldhulpverlening en het feit dat niet zal worden afgesloten wanneer men met een schriftelijke verklaring van een behandelend arts kan aantonen dat afsluiting zeer ernstige gezondheidsrisico's tot gevolg zou hebben.

##### *Reactie op vorderingen aanvrager*

16. Op de door aanvrager gestelde onrechtmatigheid van de afsluiting reageert Stedin als volgt. Ten tijde van de afsluiting was bij Stedin niets bekend over de slechte gezondheidstoestand van aanvrager. Dit kon ook niet aangezien pas per brief 23 april 2007 verouderde medische stukken werden gestuurd. De afsluitende monteur heeft na de discussie met aanvrager zelfs gebeld met Stedin of medische stukken bekend waren.
17. Wat betreft de gestelde weigering van heraansluiting geeft Stedin aan dat aanvrager Stedin in de brief 23 april 2007 heeft gesommeerd binnen 3 werkdagen tot heraansluiting over te gaan. Op 27 april 2007 is inderdaad heraangesloten. Dat niet tot heraansluiting kon worden

overgegaan zolang meterbedrijf niet was betaald is evident, omdat juridisch gezien geen transport van elektriciteit en gas kan plaatsvinden zonder dat wordt gemeten.

18. Wat betreft de gestelde inbreuk op de privacy door het opgenomen contact met behandelend artsen stelt Stedin het volgende. Pas met brief van 23 april zijn medische gegevens aan Stedin ter beschikking gesteld ter onderbouwing van de stelling dat niet mocht worden afgesloten vanwege gezondheidsproblemen. Aangezien aanvrager zich expliciet op zijn gezondheidstoestand heeft beroepen, heeft Stedin uit eigen beweging contact gezocht met medisch sector, waaruit niet is gebleken van ernstige gezondheidsrisico's. Er is door deze handelswijze geen rechtsregel geschonden. Bovendien was het contact opnemen in het belang van aanvrager, daar in geval van ernstige gezondheidsrisico's zou zijn (her-) aangesloten ondanks de bestaande betalingsachterstand.
19. Met een door aanvrager gestelde dreiging met afsluiten door Eneco Energie Services in het kader van betalingsachterstand voor water heeft de Stedin Netbeheer B.V. niks van doen.

## V. Juridisch kader

20. Een partij die een geschil heeft met een netbeheerder over de wijze waarop deze zijn taken en bevoegdheden op grond van de E-wet of de Gaswet, dan wel aan zijn verplichtingen op grond van deze wet uitvoert, kan op grond van artikel 51 van de E-wet respectievelijk artikel 19 van de Gaswet een klacht indienen bij de Raad.
21. Ingevolge artikel 16 lid 1 heeft de netbeheerder in het kader van het beheer van de netten in het voor hem krachtens artikel 36 en 37 vastgestelde gebied tot taak:  
[...]  
e. op de grondslag van artikel 23 derden te voorzien van een aansluiting op netten en hun desgevraagd een meter ter beschikking te stellen.
22. Artikel 23 lid 1 en lid 3 van de E-wet bepalen het volgende:  
“1. De netbeheerder is verplicht degene die daarom verzoekt te voorzien van een aansluiting op het door hem beheerde net tegen een tarief en tegen andere voorwaarden die in overeenstemming zijn met de paragrafen 5 en 6 van dit hoofdstuk. [...]  
[...]  
3. Een aansluiting wordt door de netbeheerder gerealiseerd binnen een redelijke termijn. Deze redelijke termijn is in ieder geval verstreken wanneer de gevraagde aansluiting niet is gerealiseerd binnen 18 weken nadat het verzoek om een aansluiting bij de netbeheerder is ingediend. [...]”

23. Bij ministeriële regeling zijn – onder verwijzing naar de artikelen 95b lid 8 E-wet en 44 lid 8 Gaswet – regels gesteld omtrent afsluiting van kleinverbruikers, met name gedurende de periode van 1 oktober tot 1 april van enig jaar. Voor netbeheerders is voor de genoemde wintermaanden een afsluitverbod neergelegd in artikel 4 van de Regeling afsluiten elektriciteit en gas voor kleinverbruikers voor bepaalde gevallen van wanbetaling, waaronder gevallen waarin de afnemer na een vordering tot wanbetaling een verklaring van een arts overlegt die inhoudt dat de beëindiging zeer ernstige gezondheidsrisico's tot gevolg zou hebben.
24. Bovendien wordt in artikel 5 van de Regeling - voor zover relevant - verplicht gesteld dat een kleinverbruiker die niet binnen de gestelde termijn een vordering voldoet, tenminste eenmaal een schriftelijke herinnering van de netbeheerder moet ontvangen. Bij deze herinnering wijst de netbeheerder op de mogelijkheid van schuldhulpverlening en biedt hij aan schuldbemiddeling in te schakelen. Hij vermeldt bovendien dat kleinverbruiker niet kan worden afgesloten indien hij voldoet aan de vereisten van artikel 4 onder 1°, 2°, 3° en 4°.
25. Artikel 6 van de Regeling bevat de verplichting van de netbeheerder zich in te spannen om in persoonlijk contact te treden met de kleinverbruiker teneinde deze te wijzen op mogelijkheden om betalingsachterstanden te voorkomen en te beëindigen.
26. Ingevolge artikel 6b van de Regeling dient de netbeheerder ervoor zorg dragen dat transport van elektriciteit of gas naar een kleinverbruiker die wegens wanbetaling is beëindigd, binnen de periode van 1 oktober tot 1 april wordt hervat indien de kleinverbruiker een bewijs overlegt dat de vordering wordt betrokken bij een schuldsanering of indien met de netbeheerder een betalingsregeling is getroffen.
27. Artikel 19 E-wet luidt, voor zover hier van belang:  
“De netbeheerder gebruikt aan hem verstrekte gegevens over afnemers als bedoeld in artikel 95a, eerste lid, uitsluitend voor het uitvoeren van in deze wet aan de netbeheerder opgedragen taken [...].”
28. In het eerste lid van artikel 79 E-wet wordt het volgende bepaald:  
“1. Een netbeheerder die bij de uitvoering van zijn taak de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is 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.”
29. Artikel 37 van de Gaswet luidt, voor zover van belang:  
“1. Een netbeheerder, een gasopslagbedrijf of een LNG-bedrijf dat bij de uitvoering van zijn taak de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is 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.

[...]

4. Een netbeheerder gebruikt aan hem verstrekte gegevens over afnemers als bedoeld in artikel 43, eerste lid, uitsluitend voor het uitvoeren van zijn taken op grond van deze wet, [...].”

## VI. Beoordeling van het geschil

30. Aanvrager is door Stedin op 11 april 2007 afgesloten van elektriciteit en gas. Het geschil spitst zich toe op de vraag of de afsluitingen conform de hiervoor geldende regels correct zijn geweest en de vraag of Stedin medische gegevens van aanvrager had mogen opvragen in het kader van deze afsluitingen. Daarnaast wordt ingegaan op de heraansluiting van aanvrager door Stedin voor gas en elektriciteit.

### *Ontvankelijkheid*

31. Stedin stelt dat aanvrager in zijn aanvraag tot geschilbeslechting niet-ontvankelijk is omdat zaken als de hoogte van de vordering, incasso, afsluiting en heraansluiting privaatrechtelijke geschillen zijn en subsidiair omdat aanvrager niet heeft aangetoond door de afsluiting enige schade te hebben geleden, waardoor hij bij de procedure geen belang zou hebben.
32. Ingevolge artikel 51 van de E-wet en artikel 19 van de Gaswet kan een partij die een geschil heeft met een netbeheerder over de wijze waarop deze zijn taken en bevoegdheden op grond van de respectievelijke wetten uitoefent, dan wel aan zijn verplichtingen op grond van deze wet voldoet, een klacht bij de Raad van Bestuur van de NMa indienen.
33. Het aansluiten en afsluiten van elektriciteit en gas zijn taken en bevoegdheden op grond van de E-wet en de Gaswet. Indien aanvrager klachten heeft over de wijze waarop Stedin Netbeheer deze taken en bevoegdheden uitoefent, kan hij deze bij de Raad ter beoordeling aanbieden. Aanvrager is dan ook ontvankelijk in zijn aanvraag tot geschilbeslechting.

### *Afsluiting*

#### *Bescherming tegen afsluiten tijdens winterperiode*

34. In tegenstelling tot hetgeen aanvrager betoogt geniet hij niet de bescherming tegen afsluiting die de Regeling afsluiten elektriciteit en gas van kleinverbruikers in de winterperiode in bepaalde gevallen biedt. Nog daargelaten dat de afsluiting buiten de wintermaanden heeft plaatsgevonden en het betreffende deel van de Regeling reeds om die reden niet van toepassing is, geldt een verbod tot afsluiten wegens wanbetaling slechts in de in artikel 4

omschreven gevallen. Uit de brief van de diëtist die *na* de afsluiting aan Stedin zijn verstuurd en de verschillende brieven die zijn overgelegd na het verhandelde ter hoorzitting, blijkt niet dat afsluiting zeer ernstige gezondheidsrisico's tot gevolg zouden hebben voor aanvrager. Aangezien niet is aangetoond dat een verklaring van een arts is overgelegd die inhoudt dat afsluiting zeer ernstige gezondheidsrisico's tot gevolg zou hebben en voorts geen sprake is van de overige gevallen genoemd in artikel 4, komt een beroep hierop aanvrager niet toe.

35. De stelling van aanvrager dat de Regeling van toepassing zou zijn op de afsluiting van 11 april 2007, omdat de incassoactiviteiten van Stedin nog tijdens de winterperiode zouden hebben plaatsgevonden, kan de Raad niet volgen. De Regeling biedt bescherming tegen afsluiting tijdens de winterperiode; deze bescherming geldt onafhankelijk van het moment waarop de netbeheerder start met incassotraject.

*Verplichtingen voor de netbeheerder bij afsluiting*

36. Voor netbeheerders gelden bij een procedure tot afsluiting de verplichtingen zoals vastgelegd in artikel 5 en 6 van de eerder genoemde Regeling. De Raad verwijst voor deze verplichtingen naar de randnummers 22 en 23.
37. Gezien het feit dat de procedure wegens wanbetaling bij Stedin op volautomatische wijze geschied en er geen aanwijzingen zijn dat de adressering onjuist is geweest, acht de Raad het voldoende aannemelijk dat de brieven door firma De Knecht en de post bij aanvrager zijn bezorgd en dat firma De Knecht getracht heeft een huisbezoek af te leggen. Daarbij wijst de Raad tevens op het gegeven dat in Nederland verstuurd post voor binnenlandse adressen nagenoeg altijd juist wordt afgeleverd.
38. De Raad komt tot de conclusie dat Stedin afdoende aannemelijk heeft gemaakt dat zij tenminste eenmaal een schriftelijke herinnering heeft verstuurd, informatie heeft verschaft over de mogelijkheid van schuldbemiddeling en de gevolgen van gezondheidsrisico's voor afsluiting en bovendien heeft getracht in persoonlijk contact te treden met aanvrager. Hiermee heeft Stedin voldaan aan de voorwaarden die de regeling stelt en is Stedin terecht overgegaan tot afsluiting.

*Administratie*

39. De Raad hecht er nog aan het volgende op te merken. Het is de Raad gebleken dat de administratie van de netbeheerder niet altijd even duidelijk is als het gaat om het voorhanden hebben van kopieën van verstuurd brieven inzake herinneringen en aanmaningen en de hoogte van openstaande saldo's. Ook zijn de meeste brieven standaardbrieven waarbij niet wordt ingegaan op eerder verstuurd brieven van afnemers. Het is voor een afnemer van belang dat op een heldere wijze wordt uitgelegd dat sprake is van structurele achterstand van betalingen met de exacte betalingsachterstand en uitleg over de consequenties van het

regelmatig overmaken van foutieve bedragen. Een dergelijke informatievoorziening mag derhalve van een netbeheerder worden verwacht.

*Heraansluiting; reikwijdte aansluitplicht*

40. Aanvrager stelt dat de aansluitplicht die volgt uit artikel 23 E-wet van toepassing is op het heraansluiten en zelfs geldt wanneer er bedragen openstaan. Hij is van mening dat het afdwingen van een openstaand bedrag op die wijze onrechtmatig is.
41. De verplichting van de netbeheerder tot realiseren van een nieuwe aansluiting voor transport van elektriciteit is in dit geval niet relevant, aangezien een dergelijke aansluiting op het adres van aanvrager reeds aanwezig is. Ook voor gas is een dergelijke aansluiting aanwezig.<sup>1</sup> De Raad vat de klacht van aanvrager daarom in die zin op, dat Stedin volgens aanvrager de verplichting heeft transport te hervatten voor gas en elektriciteit ('her aan te sluiten') en dat het weigeren hiervan onrechtmatig is.
42. Op het hervatten van transport voor elektriciteit is artikel 23 E-wet niet van toepassing. Deze bepaling ziet enkel op het realiseren van een nieuwe aansluiting.
43. Artikel 6b van de Regeling voorziet erin dat na afsluiting het transport van elektriciteit en gas dient te worden hervat in daar genoemde specifieke gevallen. Van een dergelijke verplichting tot heraansluiting kan alleen sprake zijn binnen de in de Regeling benoemde winterperiode. Omdat in dit geval pas sprake kan zijn van heraansluiting *na* de datum van afsluiting, 11 april 2007, en die datum buiten de genoemde winterperiode valt, kan artikel 6b van de Regeling niet van toepassing zijn.
44. De Raad is van oordeel dat gelet op de randnummers 41 en 42 in het onderhavige geval de verplichting zoals genoemd in artikel 23 van de E-wet niet van toepassing is en ook geen sprake is van een plicht tot heraansluiten omdat artikel 6b van de Regeling niet van toepassing is. Door binnen 5 werkdagen na sommatie door aanvrager het transport te hervatten, heeft Stedin niets verkeerd gedaan.

*Melding afsluiting en verzoek medische informatie behandelend artsen*

45. Aanvrager is van mening dat het Stedin niet vrij stond de behandelend artsen te melden dat aanvrager was afgesloten en hun naar de medische situatie te vragen. Dit zou resulteren in een schending van de artikelen 19, 79 E-wet en 37 Gaswet en schending van de privacy.
46. Uit een onderdeel van het patiëntendossier van de huisartsenpraktijk waarbij aanvrager is aangesloten, blijkt inderdaad dat Stedin op 24 april 2007 contact heeft opgenomen met de

---

<sup>1</sup> Voor gas geldt geen aansluitplicht zoals die in de E-wet is geregeld.



vraag of meneer in een levensbedreigende situatie zou komen door afsluiting. Door de praktijk is aangegeven dat de huisarts hierover geen verklaring kan afgeven. Voorts is gebleken dat Stedin op 24 april 2007 contact heeft gezocht met de diëtist en dat deze korte uitleg heeft gegeven.

47. Aanvrager had op de dag van de afsluiting aan de monteur verteld dat hij bij afsluiting gezondheidsrisico's liep. Hij had echter geen verklaring van een arts overlegd ter ondersteuning van deze stelling. Stedin heeft desondanks contact opgenomen met huisarts en diëtist om de stellingname van aanvrager te verifiëren. Indien hierbij was gebleken dat de afsluiting voor aanvrager ernstige gezondheidsrisico's met zich zou brengen, zou aanvrager, zo stelt Stedin, ondanks zijn betalingsachterstand weer zijn heraangesloten. Hierdoor gaf Stedin slechts uitvoering aan zijn taak als netbeheerder. Aldus valt het handelen van Stedin onder de uitzonderingen genoemd in de artikelen 19 en 79 E-wet en artikel 37 Gaswet en kan er naar de mening van de Raad geen sprake zijn van schending van deze artikelen.

*Opnieuw dreigen met afsluiten*

48. Aanvrager is van mening dat de brief van Eneco Energie Services B.V. van 24 oktober 2007, waarin naar zijn mening werd bedreigd dat de levering van producten zou worden stopgezet, een schending van de Elektriciteits- en Gaswet met zich brengt.
49. De Raad stelt vast dat de brief van 24 oktober 2007 enkel betrekking heeft op achterstallige betaling in het kader van de levering van water.
50. Het laten 'meeliften' van waterleveranciers op de factuur behoort niet tot de wettelijke taken van de netbeheerder op grond van de Elektriciteits- of Gaswet. Deze discussie vindt plaats met Eneco Energie Services B.V., waardoor er in deze geen sprake kan zijn van een geschil met een netbeheerder. Naar het oordeel van de Raad is aanvrager wat dit onderdeel betreft niet-ontvankelijk.

## VII. Besluit

51. De Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit:

- I. verklaart aanvrager voor wat betreft het gestelde opnieuw dreigen met afsluiten voor wat betreft de waterlevering niet-ontvankelijk;
- II. verklaart de klacht van aanvrager voor het overige ongegrond.

Datum: 19 september 2008

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

W.g.

P.J. Plug

Directeur Energiekamer

*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, Juridisch 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.*