

BESLUIT

Nummer: 102354-102

Betreft:

Besluit, op basis van artikel 95f eerste lid van de Elektriciteitswet 1998, tot het intrekken van de aan E-Part Financial Trading B.V., handelend onder de naam E-Part Energie, verleende vergunning voor de levering van elektriciteit aan kleinverbruikers.

1 Inleiding

1. Sinds eind 2005 ontvangt de Directie Toezicht Energie van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (hierna: DTe) regelmatig klachten over E-Part Financial Trading B.V., handelend onder de naam E-Part Energie (hierna: E-Part). E-Part heeft sinds 23 december 2004¹ een vergunning voor het leveren van elektriciteit aan kleinverbruikers. E-Part is gevestigd te Woubrugge en heeft ongeveer 460 klanten. De klachten betreffen in eerste instantie het niet of niet tijdig verzenden van facturen. In alle gevallen wordt ook geklaagd over de slechte bereikbaarheid van E-Part; de telefoon wordt niet opgenomen en op e-mail en brieven wordt niet gereageerd.
2. Bovenstaande is uiteindelijk aanleiding geweest voor onderhavig besluit van de directeur DTe om de vergunning voor de levering van elektriciteit aan kleinverbruikers van E-Part in te trekken. De opbouw van dit besluit is als volgt. In hoofdstuk 2 zal worden stilgestaan bij de feiten die aanleiding hebben gegeven tot dit besluit. Vervolgens zal in hoofdstuk 3 het wettelijk kader worden aangegeven met betrekking tot vergunningen voor de levering van energie in het algemeen en de leveringsvergunning van E-Part in het bijzonder. In hoofdstuk 4 worden de door DTe geconstateerde feiten aan de hand van wet- en regelgeving juridisch beoordeeld. Hierbij wordt de reactie van E-Part op het conceptbesluit behandeld en zal de beoordeling door DTe van deze reactie aan de orde komen. In hoofdstuk 5 volgt de belangenafweging die DTe bij het nemen van onderhavig besluit heeft moeten maken en in hoofdstuk 6 volgt tenslotte het uiteindelijke besluit.

2 Feiten

3. Naar aanleiding van de eind 2005 binnengekomen klachten over E-Part, heeft DTe in januari 2006 telefonisch (op een mobiel nummer) contact opgenomen met E-Part. Tijdens dit gesprek werd door E-Part toegezegd dat uiterlijk begin februari 2006 een en ander zou zijn verbeterd. In de loop van februari 2006 ontstond bij DTe de indruk dat de problemen met de bereikbaarheid van E-Part nog steeds niet waren opgelost. E-Part is vervolgens bij brieven van 21 februari 2006 respectievelijk 10 maart 2006² formeel op de hoogte gesteld van de zorgen van DTe omtrent haar slechte

¹ Vergunning is verleend bij besluit nummer: 101758_20-5, zie tevens paragraaf 3.2

² Bijlage 1, prisma nummers: 101758_20/7.B769 en 101758_20/8.B769; brieven betreffende slechte bereikbaarheid E-Part

bereikbaarheid. DTe gaf hierbij aan dat de voortdurende slechte bereikbaarheid reden kan zijn voor DTe om de leveringsvergunning van E-Part in te trekken. Tenslotte gaf DTe E-Part de gelegenheid om ervoor te zorgen dat uiterlijk 15 maart 2006 orde op zaken zou zijn gesteld.

4. Naar aanleiding van bovengenoemde brieven hebben op 17 maart 2006 en 7 april 2006³ ten kantore van DTe besprekingen plaatsgevonden tussen DTe en E-Part. Hierbij heeft DTe wederom haar zorgen over de bereikbaarheid van E-Part uitgesproken en aangegeven dat dit reden kan zijn de leveringsvergunning in te trekken. Tijdens deze besprekingen zijn de volgende toezeggingen gedaan door E-Part:

- substantiële verbetering van de bereikbaarheid eind maart 2006 (eerste gesprek) respectievelijk eind april 2006 (tweede gesprek) door bijvoorbeeld het inhuren van meer capaciteit;
- eind- c.q. jaarafrekeningen zouden in april 2006 worden verstuurd;
- de achterstanden met betrekking tot de e-mail klachten zouden in april 2006 worden weggewerkt;
- de logs van de telefooncentrale zouden worden aangeleverd (naar aanleiding van het tweede gesprek).

5. Omdat DTe na deze toezeggingen gedurende lange tijd niets meer hoorde van E-Part, vreesde DTe dat E-Part haar beloften (wederom) niet was nagekomen. Om deze reden heeft DTe een klein onderzoek uitgevoerd naar de bereikbaarheid van E-Part⁴. Dit onderzoek en het feit dat er in de periode na 7 april 2006 nieuwe signalen⁵ bij DTe binnenkwamen, bevestigden het beeld van DTe dat de situatie nog steeds niet was verbeterd.

6. Op 24 mei 2006 heeft DTe van de Stichting Geschillencommissie Energie en Water (hierna: de SGC) een afschrift van een brief⁶ ontvangen die de SGC aan E-Part had verzonden. Daarin geeft de SGC aan dat E-Part niet aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan en dat, bij het blijvend niet nakomen, de registratie van E-Part bij de SGC zal worden ingetrokken. Naar aanleiding van deze brief heeft DTe op 31 mei 2006 nogmaals aan E-Part een brief⁷ gestuurd. In deze brief met bijlagen sommeert DTe E-Part om uiterlijk op 21 juni 2006 schriftelijk en deugdelijk gemotiveerd aan te tonen dat E-Part aan de (vergunning) voorschriften voldoet. Hierbij wordt E-Part er (nogmaals) op gewezen dat het uitblijven van een gemotiveerde schriftelijke reactie voor DTe aanleiding zou kunnen zijn om de leveringsvergunning voor elektriciteit van E-Part in te trekken.

7. Op 12 juni 2006 herinnert DTe E-Part per e-mail⁸ eraan dat op 21 juni 2006 de termijn verstrijkt waarbinnen E-Part schriftelijk op de brief van 31 mei kan reageren. Op 21 juni 2006 antwoordt E-Part per e-mail⁹, zeer summier, op de sommatie. DTe reageert hierop (via e-mail¹⁰) met de melding dat

³ Bijlage 2, prisma nummers: 102354/16.B769 en 102354/20.B769; gespreksverslagen

⁴ Bijlage 3, prisma nummers 102354/59.E722 en 102354/60.E820; verslagjes "Quick scan"

⁵ De signalen zijn binnengekomen via de NMa infolijn, per brief en via ConsuWijzer.

⁶ Bijlage 4, prisma nummer: 102354/1; brief van de SGC aan E-Part betreffende het niet voldoen aan de verplichtingen

⁷ Bijlage 5, prisma nummer: 102354-2.B769; brief DTe met aankondiging voornemen intrekking vergunning

⁸ Bijlage 6, prisma nummer: 102354/26.E769; e-mail aan E-Part met herinnering aan de brief van 31 mei 2006 (Prisma nummer 102354-2.B769).

⁹ Bijlage 7, prisma nummer: 102354/9; reactie van E-Part per e-mail op de e-mail van DTe van 12 juni 2006

de reactie te summier is en DTe nog steeds een deugdelijk gemotiveerde schriftelijke reactie verwacht zoals omschreven in de brief van 31 mei 2006. Hierbij geeft DTe expliciet aan dat E-Part onder meer een bevestiging van de SGC dient over te leggen dat haar registratie niet wordt doorgehaald of een bewijs dat E-Part op andere wijze voldoet aan het (vergunning) vereiste van een adequate geschilbeslechting. In reactie daarop geeft E-Part per e-mail¹¹, gedateerd 23 juni 2006, aan niet op korte termijn een gemotiveerde reactie te kunnen aanleveren en vraagt ze een week uitstel. E-Part geeft daarbij tevens aan dat ze in die reactie zal kunnen melden dat de problemen met de SGC zijn opgelost, aangezien ze wat betreft geschilbeslechting kiest voor de SGC.

8. Bij brief van 26 juni 2006¹² laat de SGC aan DTe weten tot intrekking van de registratie van E-Part per 23 juni 2006 te zijn overgegaan.
9. Op 25 juli 2006 stuurt DTe nogmaals een e-mail¹³ naar E-Part. Dit vanwege het feit dat DTe niets meer van E-Part heeft vernomen sinds de e-mail van E-Part van 23 juni 2006. Bij deze e-mail wordt een bijgewerkt klachtenoverzicht verzonden met het verzoek daarop voor 4 augustus 2006 gemotiveerd terugkoppeling te geven. Bovendien wordt E-Part nogmaals erop gewezen dat DTe nog steeds geen deugdelijk gemotiveerde schriftelijke reactie heeft ontvangen op de brief met bijlagen van 31 mei 2006. Op 7 augustus 2006 stuurt E-Part hierop een (summiere) reactie per e-mail¹⁴. DTe stuurt E-Part vervolgens op 8 augustus 2006 een e-mail¹⁵ met daarin de mededeling dat naar haar mening de reactie van E-Part wederom niet deugdelijk is gemotiveerd. Op 14 augustus 2006 laat E-Part DTe per e-mail¹⁶ weten dat ze helaas de deadline niet heeft gered en dat DTe aan het eind van de dag een overzicht van de voortgang mag verwachten. Op 17 augustus 2006 deelt E-Part vervolgens per e-mail¹⁷ mede aan DTe dat ze wederom het beloofde overzicht niet op tijd klaar heeft gekregen en dat ze op 18 augustus 2006 aan DTe een overzicht zal sturen. Sinds de e-mail van 17 augustus 2006 tot 5 oktober 2006 heeft DTe niets meer van E-Part vernomen.
10. Om te onderzoeken hoe het was gesteld met de telefonische bereikbaarheid van E-Part, heeft DTe vanaf woensdag 23 augustus 2006 tot en met woensdag 30 augustus 2006 iedere werkdag op drie verschillende momenten telefonisch contact¹⁸ gezocht met E-Part. Op 6 verschillende werkdagen is er in totaal 15 maal gebeld. Er is gebeld op tijdstippen waarvan mag worden aangenomen dat een dienstverlenend bedrijf telefonisch klanten te woord kan staan. In geen van de gevallen is er telefonisch contact tot stand gekomen. Ook aan de ingesproken boodschappen met het verzoek tot terugbellen, is door E-Part geen gehoor gegeven. Voorts is DTe gebleken dat E-Part voor haar klanten ook niet via het door haar bekend gemaakte e-mail- en postadres bereikbaar is. E-mails en brieven worden door haar in de meeste gevallen niet beantwoord of beantwoording vindt plaats na het

¹⁰ Bijlage 8, prisma-nummer: 102354/24.E769; reactie van DTe op de e-mail van E-Part

¹¹ Bijlage 9, prisma-nummer: 102354/10; verzoek van E-Part tot uitstel van de door DTe gevraagde gemotiveerde reactie

¹² Bijlage 10, prisma-nummer 102354/3; brief van de SGC aan E-Part dat de registratie bij de SGC is opgezegd

¹³ Bijlage 11, prisma-nummer 102354/23.E769; e-mail van DTe aan E-part met bijgewerkt klachtenoverzicht en nieuwe termijn om gemotiveerde reactie te geven

¹⁴ Bijlage 12, prisma-nummer: 102354/5; e-mail van E-Part aan DTe met de gevraagde gemotiveerde reactie

¹⁵ Bijlage 13, prisma-nummer: 102354/4.E898; e-mail van DTe aan E-part met de mededeling dat de gegeven reactie te summier is. DTe geeft E-Part laatste kans om te voldoen.

¹⁶ Bijlage 14, prisma-nummer: 102354/6; e-mail van E-Part aan DTe waarin E-Part aangeeft de termijn niet te halen en een week later de reactie zal insturen

¹⁷ Bijlage 15, prisma-nummer: 102354/7; e-mail van E-Part aan DTe. E-Part geeft aan een eind gekomen te zijn met het oplossen van de problemen. Geeft tevens aan dat inschrijving SGC op korte termijn geregeld zal zijn

¹⁸ Bijlage 16, prisma-nummer: 102354/92.E893, onderzoek "Bereikbaarheid en klachtafhandeling E-Part, hoofdstuk 2, blz. 6

verstrijken van een zeer lange periode.¹⁹ Zelfs aangetekende brieven van klanten²⁰, de SGC²¹ en DTe²² komen retour. Naast de signalen die DTe hierover heeft ontvangen van klanten van E-Part, heeft DTe zelf ook getracht om via de e-mail met E-Part in contact te komen. DTe heeft geconstateerd dat de door haar verzonden e-mails aan E-Part niet of met een zeer ruime vertraging worden beantwoord. Bovendien heeft DTe onderzoek gedaan naar de stand van zaken met betrekking tot de klachten die door DTe aan E-Part waren doorgegeven door deze klagers te bellen. Hieruit bleek dat geen van de klachten was opgelost en dat er geen contact was opgenomen door E-Part met de klagers.

11. Op 21 september 2006 stuurt de directeur DTe per koerier aan E-part een ontwerpbesluit tot intrekking van de verleende vergunning voor het leveren van elektriciteit aan kleinverbruikers (hierna: het ontwerpbesluit), een aanbiedingsbrief en het tot dan toe opgebouwde dossier²³. Diezelfde avond zijn deze stukken door de heer Melessen, algemeen directeur van E-Part²⁴, in persoon in ontvangst genomen²⁵.
12. In de hierboven genoemde aanbiedingsbrief heeft DTe E-Part in de gelegenheid gesteld om binnen drie weken na dagtekening van de brief (uiterlijk 12 oktober 2006) haar zienswijzen over het ontwerpbesluit en achterliggende dossier kenbaar te maken. Tevens werd aan E-Part gelegenheid geboden om op 10 oktober 2006 (van 12.30 tot 14.30 uur) ten kantore van DTe haar zienswijzen mondeling naar voren te brengen. Tenslotte werd E-Part met deze brief nog gewezen op de consequenties van eventuele intrekking van haar leveringsvergunning.
13. Vervolgens heeft DTe niets meer van E-Part vernomen, tot E-Part op 5 oktober 2006 in verband met persoonlijke omstandigheden per e-mail om uitstel van de hoorzitting naar 17 oktober 2006 verzoekt²⁶. Op 6 oktober 2006 heeft DTe aan E-Part laten weten in verband met zorgvuldige besluitvorming eraan te hechten kennis te nemen van de mondeling toelichting op de zienswijzen van E-Part op het voorgenomen besluit van DTe tot intrekking van de vergunning. Aangezien de heer Melessen in zijn e-mail aangaf op 17 oktober 2006 wel in de gelegenheid te zijn tot het geven van een mondelinge toelichting, heeft DTe dan ook zijn verzoek tot uitstel gehonoreerd²⁷. De nieuwe datum voor de hoorzitting werd dan ook vastgesteld op 17 oktober 2006, van 12.30 tot 14.30 uur. Hieraan werd expliciet toegevoegd dat dit de laatste mogelijkheid was om de zienswijzen (zowel mondeling als schriftelijk) namens E-Part naar voren te brengen. Duidelijk werd aangegeven dat het hierbij om een laatste uitstel ging en dat nieuwe verzoeken niet zouden worden gehonoreerd. In de

¹⁹ Bijlage 16, prisma-nummer: 102354/92.E893; onderzoek "Bereikbaarheid en klachtafhandeling E-Part, hoofdstuk 3

²⁰ Bijlage 16, prisma-nummer: 102354/92.E893; onderzoek "Bereikbaarheid en klachtafhandeling E-Part, hoofdstuk 3.1, blz. 7

²¹ Bijlage 29, prisma-nummer 102354/56, brief van de SGC van 8 september 2006 aan DTe met gevraagde informatie

²² Bijlage 30, prisma-nummer 101758_20/9; brief van DTe aan E-Part met voornemen intrekking vergunning

²³ Bijlage 17, prisma-nummer 102354/62.B769; brief d.d. 21 september 2006 met als onderwerp "conceptbesluit intrekking leveringsvergunning E-Part Energie" (met als bijlagen het ontwerpbesluit en het tot dan toe opgebouwde dossier)

²⁴ Bijlage 18, online uittreksel van de Kamer van Koophandel van 21 september 2006

²⁵ Bijlage 19, prisma-nummer 102354/67; bevestiging met handtekening ontvangst de heer H. Melessen d.d. 21 september 2006

²⁶ Bijlage 20, prisma-nummer 102354/69; e-mail d.d. 5 oktober 2006 van E-Part met uitleg en verzoek tot uitstel hoorzitting

²⁷ Bijlage 21, prisma-nummer 102354/70.B769; brief van 6 oktober 2006 verzonden per e-mail, fax en koerier

avond van 6 oktober 2006 is genoemde brief door de heer Melessen namens E-Part in ontvangst genomen²⁸.

14. Op maandag 16 oktober 2006 omstreeks 15.00 uur heeft de heer Melessen telefonisch een bericht achtergelaten dat hij de volgende dag niet mondeling zijn zienswijzen naar voren kon brengen. Diezelfde avond heeft (de zaakbehandelaar van) DTe hierover telefonisch contact met de heer Melessen opgenomen. Telefonisch deelde de heer Melessen mede in verband met persoonlijke omstandigheden niet aanwezig te kunnen zijn op de hoorzitting en verzocht hij namens E-Part om nog eens de datum van de hoorzitting te verzetten. Hierop is hem medegedeeld dat dit niet meer mogelijk was, maar dat hij nog tot en met 17 oktober 2006 de gelegenheid had om schriftelijk zijn zienswijzen in te dienen. Hierop gaf de heer Melessen aan inderdaad op 17 oktober 2006 zijn schriftelijke zienswijzen namens E-Part in te zullen dienen²⁹.
15. In de ochtend van 17 oktober 2006 is er telefonisch contact geweest met de heer Melessen om te verifiëren of wellicht iemand anders namens E-Part tijdens de hoorzitting de mondelinge toelichting op de zienswijzen van E-Part zou geven. Hierop werd door de heer Melessen ontkennend geantwoord³⁰.
16. DTe heeft op donderdag 19 oktober 2006 om 09.23 uur de schriftelijke zienswijzen van E-Part per e-mail ontvangen samen met een e-mail met de reden voor de te late indiening van deze zienswijzen³¹.
17. In de zienswijzen gaf E-Part onder andere aan een overeenkomst te hebben gesloten met de directeur van Anode B.V. met als strekking dat Anode B.V. verantwoordelijk zou worden voor de telefonische bereikbaarheid van E-Part.
18. Daar E-Part nagelaten heeft de overeenkomst met Anode B.V. te overleggen, heeft DTe op 31 oktober 2006 telefonisch contact opgenomen met Anode B.V. om te verifiëren of de overeenkomst ook daadwerkelijk bestond. De directeur van Anode B.V. heeft telefonisch en in een e-mail het bestaan van de overeenkomst bevestigd aan DTe³².
19. Op 1 november 2006 heeft DTe middels een informatieverzoek bij E-Part een afschrift van de overeenkomst met Anode B.V. opgevraagd. DTe geeft daarbij aan dat zij inhoud en strekking van de overeenkomst wenst te toetsen aan de vergunningseis inzake een goede bereikbaarheid. Op 3 november 2006 heeft E-Part per e-mail op dit informatieverzoek gereageerd. In deze e-mail is een kopie van de e-mail van 1 november 2006 van de directeur van Anode B.V. aan DTe gevoegd. De heer Melessen geeft hierbij aan dat naar zijn mening daarmee is voldaan aan het informatieverzoek van DTe. Een schriftelijk afschrift van de overeenkomst is niet bijgesloten.

²⁸ Bijlage 22, prisma-nummer 102354/ 75; bevestiging met handtekening ontvangst de heer H. Melessen d.d. 6 oktober 2006

²⁹ Bijlage 23, prisma-nummer 102354/ 76.T769; telefoonnotitie van DTe met E-Part waarin E-Part nogmaals om uitstel van de hoorzitting verzoekt.

³⁰ Bijlage 23, prisma-nummer 102354/ 76.T769; telefoonnotitie van DTe met E-Part waarin E-Part nogmaals om uitstel van de hoorzitting verzoekt.

³¹ Bijlage 24, prisma-nummer 102354/ 72 en prisma-nummer 102354/ 73; resp. e-mail van de heer Melessen van E-Part met zienswijzen, en begeleidende e-mail van de heer Melessen van E-Part

³² Bijlage 25, prisma-nummer 102354/ 84.T898 en prisma-nummer 102354/ 82; resp. telefoonnotitie DTe met Anode B.V., en e-mail van Anode B.V. aan DTe.

20. Op 19 oktober 2006 is door DTe telefonisch contact opgenomen met de SGC inzake eventuele (her)registratie bij de SGC van E-Part. De SGC gaf daarbij aan dat geen aanvraag tot (her)registratie bij de SGC was ingediend door E-Part, noch dat er op enig moment hierover contact geweest met E-Part.³³ Op 2 november 2006 is nogmaals telefonisch contact geweest tussen DTe en de SGC. Tijdens dit gesprek bevestigde de SGC dat de hierboven genoemde situatie ongewijzigd was³⁴.
21. Tenslotte is eind oktober 2006 door DTe een zogenaamde “quick scan”³⁵ uitgevoerd naar de stand van zaken met betrekking tot de door DTe al vanaf april 2006 bij E-Part aangekaarte klachten van klanten. Uit deze quick scan blijkt dat nagenoeg alle klachten nog steeds niet zijn opgelost en dat er geen contact is geweest vanuit E-Part met de klagers. Overigens zijn er sinds het onderzoek eind augustus 2006 naar E-Part ongeveer 10 nieuwe klachten bijgekomen³⁶. Tevens is een quick scan uitgevoerd naar de telefonische bereikbaarheid van E-Part via het telefoonnummer op de website van E-Part. Hieruit volgt dat inmiddels wel de telefoon wordt opgenomen namens E-Part³⁷.

3 Wettelijk kader

3.1 Vergunningsstelsel

Doel van de E-wet

22. In de E-wet zijn regels opgenomen die ten doel hebben publieke belangen met betrekking tot de productie en levering van energie te waarborgen. Tot die belangen behoren onder andere: bescherming van kleinverbruikers, doelmatige marktordening en doelmatig toezicht op de naleving door vergunninghouders van wet- en regelgeving. Uitgangspunt voor de wetgever bij het invoeren van een vergunningstelsel voor de levering van gas en elektriciteit was het kunnen waarborgen dat kleinverbruikers ook in een vrije markt nog een zekere mate van bescherming genieten. Kleinverbruikers moeten ook na de liberalisering kunnen rekenen op een betrouwbare energievoorziening tegen redelijke prijzen en voorwaarden.³⁸ Een dergelijk vergunningsstelsel biedt deze zekerheid. Tevens heeft de wetgever daarmee voorzien in een geschikt instrument om in te grijpen, wanneer mocht blijken dat de belangen van de kleinverbruiker worden aangetast.³⁹

Voorwaarden voor een vergunning

23. Op grond van artikel 95a van de E-wet is het verboden om zonder vergunning elektriciteit te leveren aan kleinverbruikers. Op basis van artikel 95d lid 1 onder a van de E-wet verleent de Minister van Economische Zaken op aanvraag een vergunning indien de aanvrager genoegzaam aantoonde dat hij:
- a) beschikt over de benodigde organisatorische, financiële en technische kwaliteiten voor een goede uitvoering van zijn taak.

³³ Bijlage 26, prisma-nummer 102354/80.T769 en prisma-nummer 102354/74.E769; resp. telefoonnotitie DTe met de SGC van 19 oktober 2006 en e-mail met bevestiging gesprek DTe aan de SGC van 19 oktober 2006,

³⁴ Bijlage 27, prisma-nummer 102354/87.T769; telefoonnotitie van gesprek DTe met de SGC van 2 november 2006

³⁵ Bijlage 16, prisma-nummer 102354/88.E893; supplement rapport audit

³⁶ Bijlage 35, Prisma-nummer 102354/97.E909; update klachten sinds 1 september 2006 tot en met 8 november 2006

³⁷ Bijlage 16, prisma-nummer 102354/88.E893; supplement rapport audit

³⁸ Zie: TK, vergaderjaar 1999-2000, 26 463, nr. 95, pag. 6.

³⁹ Zie: TK, vergaderjaar 1999-2000, 26 463, nr. 74, pag 3.

b) redelijkerwijs in staat kan worden geacht de verplichtingen als genoemd in hoofdstuk 8 van de E-wet na te komen.

Ingevolge artikel 95e lid 1 van de E-wet kunnen voorschriften en beperkingen worden verbonden aan een vergunning.

24. Bij algemene maatregel van bestuur, het “Besluit vergunning levering elektriciteit aan kleinverbruikers⁴⁰” (hierna: Besluit), gebaseerd op artikel 95d lid 2 van de E-wet, zijn nadere regels gesteld met betrekking tot de inhoud van en de procedure voor aanvraag van een vergunning. In het Besluit wordt in artikel 3 uitgewerkt wanneer de aanvrager beschikt over de vereiste organisatorische, technische en financiële kwaliteiten benodigd voor de goede uitvoering van zijn taak als leverancier. Middels deze regels wordt gewaarborgd dat slechts leveranciers op de Nederlandse markt actief zijn die daadwerkelijk een goede uitvoering kunnen geven aan hun taak als bedoeld in artikel 95d lid 1 van de E-wet.

Organisatorische kwaliteit: Bereikbaarheid van de energieleverancier

25. Op grond van artikel 95b lid 1 van de E-wet heeft een houder van een vergunning de plicht op een betrouwbare wijze en tegen redelijke tarieven en voorwaarden zorg te dragen voor de levering van elektriciteit. Artikel 95d lid 1 sub a schrijft voor dat een vergunninghouder moet beschikken over de benodigde organisatorische, financiële en technische kwaliteiten voor een goede uitvoering van zijn taak.

Organisatorische kwaliteit: Verplichtingen met betrekking tot tarieven, voorwaarden en facturatie

26. Op grond van artikel 95b lid 1 van de E-wet heeft een houder van een vergunning de plicht op een betrouwbare wijze en tegen redelijke tarieven en voorwaarden zorg te dragen voor de levering van elektriciteit aan iedere in artikel 95a, lid 1 bedoelde afnemer (kleinverbruiker) die daarom verzoekt.
27. De Beleidsregel factureringstermijnen energie⁴¹ (hierna: Beleidsregel) is opgesteld ter verduidelijking van de norm van artikel 95b van de E-wet en ter bevordering van het toezicht naar aanleiding van de bij sommige energiebedrijven ontstane onaanvaardbare achterstanden bij de facturering van afnemers c.q. het opmaken van kostenoverzichten.
28. In artikel 2 van deze Beleidsregel wordt onder de plicht op betrouwbare wijze en tegen redelijke tarieven en voorwaarden zorg te dragen voor de levering van elektriciteit onderscheidenlijk gas aan de kleinverbruiker, als bedoeld in artikel 95b lid 1 van de E-wet en artikel 44, lid 1 van de Gaswet, onder meer verstaan het verzenden binnen een redelijke termijn van een juiste en volledige (eind)afrekening aan de kleinverbruiker:
- nadat de verhuizing door de netbeheerder is geaccepteerd;
 - nadat de overstap van de kleinverbruiker naar een andere leverancier is geëffectueerd;
 - na de afrekenmaand.

⁴⁰ Besluit van 8 mei 2003, houdende regels voor de vergunning voor levering van elektriciteit aan kleinverbruikers (Besluit vergunning levering elektriciteit aan kleinverbruikers), Staatsblad 2003, 207

⁴¹ DTe “Beleidsregel factureringstermijnen energie”, 11 februari 2005, Staatscourant 16 februari 2005, nr. 33

29. Artikel 3 van de Beleidsregel vermeldt als redelijke termijn, bedoeld in artikel 2 van de Beleidsregel, ten hoogste twee maanden.

Organisatorische kwaliteit: Afhandeling van geschillen

30. Op grond van artikel 95d lid 2 van de E-wet en op grond van de op dit artikel gebaseerde artikelen 2 lid 2 sub f en 3 lid 2 sub d van het Besluit en artikel 6 van de Regeling afnemers en Monitoring Elektriciteitswet 1998 en Gaswet⁴² (hierna: Regeling) dient een vergunninghouder een klachten- en geschillenregeling te hanteren respectievelijk te beschikken over een adequate wijze van klachten- en geschillenafhandeling.

Wettelijk voorschrift: Aanleveren van gegevens in het kader van de Stroometikettering

31. Op grond van artikel 95k van de E-wet en artikel 15 van de Regeling dient een energieleverancier uiterlijk vier maanden na 1 januari van elk kalenderjaar aan de Raad van bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit gegevens te verstrekken in het kader van de stroometikettering.

Bevoegdheid om vergunning in te trekken

32. Op basis van artikel 95f, eerste lid, van de E-wet kan de Minister van Economische zaken een vergunning intrekken, indien:
- de houder van de vergunning dit verzoekt;
 - de houder van de vergunning in onvoldoende mate voldoet aan de verplichting, bedoeld in artikel 95b;
 - de houder van de vergunning de in de vergunning opgenomen voorschriften of opgelegde beperkingen niet nakomt;
 - de houder van de vergunning bij de aanvraag onjuiste of onvolledige gegevens heeft verstrekt en de verstrekking van juiste en volledige gegevens tot een andere beschikking op de aanvraag zou hebben geleid;
 - de houder van de vergunning naar het oordeel van Onze Minister om andere redenen niet langer in staat moet worden geacht de vergunde activiteit of de in de vergunning opgenomen voorwaarden na te komen;
 - de houder van de vergunning de voorschriften bij of krachtens de artikelen 95k en 95l niet nakomt.
33. In artikel 2, eerste lid, sub a, van het Besluit mandaat, volmacht en machtiging Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit van 1 juli 2005⁴³, heeft de Minister van Economische Zaken mandaat, volmacht en machtiging verleend aan de Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (hierna: de Raad) tot onder andere het nemen van besluiten die verband houden met artikel 95f, lid 1 van de E-wet. De Raad heeft op zijn beurt krachtens artikel 15, lid 1 van het Besluit organisatie, mandaat, volmacht en machtiging NMa 2005,⁴⁴ mandaat en machtiging verleend aan de directeur DTe voor het nemen van besluiten en het verrichten van overige handelingen die verband houden met de E-wet en de Gaswet. Hiermee is de directeur DTe bevoegd om het onderhavige besluit (in ondermandaat) namens de Minister van Economische Zaken te nemen.

⁴² Regeling van de Minister van Economische Zaken van 4 juli 2004, Staatscourant 14 juli 2004, nr. 132

⁴³ Besluit van 1 juli 2005, Stcrt. 4 juli 2005, nr. 126.

⁴⁴ Besluit van 1 juli 2005, Stcrt. 4 oktober 2005, nr. 192. Gewijzigd op 4 oktober 2005, Stcrt. 10 oktober 2005, nr. 196

3.2 Vergunning E-Part

De vergunningverlening aan E-Part

34. Op 23 december 2004 heeft de directeur DTe namens de Minister van Economische Zaken aan E-Part een vergunning⁴⁵ verleend als bedoeld in artikel 95d van de E-wet voor het leveren van elektriciteit aan kleinverbruikers.

Relevante vergunningvoorwaarden

35. De vergunning is, op grond van artikel 95e lid 1 van de E-wet, verleend onder het voorschrift⁴⁶ dat E-Part wijzigingen ten aanzien van de bij de aanvraag verstrekte gegevens als bedoeld in artikel 2 lid 2 sub a, d, e en f van het Besluit alsmede wijzigingen ten aanzien van de naam en het adres van E-Part onverwijld aan de directeur van DTe doorgeeft.
36. Tevens is als voorschrift⁴⁷ opgenomen dat wanneer E-Part niet voldoet aan de bij de wet, Besluit of de in het vergunningbesluit gestelde voorwaarden, of indien E-Part om andere redenen niet langer in staat moet worden geacht de vergunde activiteit na te komen, de directeur DTe, conform artikel 95f eerste lid van de E-wet de vergunning van E-Part kan intrekken.

4 Juridische beoordeling van de overtredingen

Te late indiening zienswijzen door E-Part

37. E-Part heeft haar zienswijzen op 19 oktober 2006, na de uiterste termijn van 17 oktober 2006, bij DTe ingediend. Formeel heeft E-Part haar zienswijzen dan ook te laat ingediend. Omdat het uiteindelijke besluit om de leveringsvergunning in te trekken echter verregaande consequenties voor E-Part kan hebben en de termijnoverschrijding gering is, hecht de directeur DTe eraan om de zienswijzen van E-Part alsnog mee te nemen in zijn belangenafweging. Dat is dan ook de reden dat de directeur DTe in het hiernavolgende inhoudelijk ingaat op de door E-Part schriftelijk naar voren gebrachte zienswijzen.
38. Allereerst is de directeur DTe van mening dat het onacceptabel is dat E-Part, zoals ze zelf ook in haar zienswijzen erkent, de onwenselijke situatie van een slechte bereikbaarheid en slechte klachtenafhandeling vanaf eind 2005 tot en met vandaag laat voortduren. DTe heeft vanaf begin 2006 (zowel telefonisch, per e-mail, door middel van brieven en tijdens besprekingen) aan E-Part laten weten dat zij zo spoedig mogelijk orde op zaken moest stellen. Daarbij zijn door E-Part steeds toezeggingen gedaan die tot op heden niet zijn nagekomen. Er werd door E-Part zelfs gesteld dat zij met een aantal klanten inmiddels contact had opgenomen teneinde hun problemen op te lossen. Bij het nabellen van deze klanten⁴⁸ is DTe gebleken dat E-Part geen enkel contact met deze klanten had opgenomen.

⁴⁵ Bijlage 28, prisma-nummer: 101758_20-5; Besluit verlening vergunning van 23 december 2004

⁴⁶ Bijlage 28, prisma-nummer: 101758_20-5; randnummer 17 van het besluit vergunningverlening van 23 december 2004

⁴⁷ Bijlage 28, prisma-nummer: 101758_20-5; randnummer 20 van het besluit vergunningverlening van 23 december 2004

⁴⁸ Bijlage 16, Prisma-nummer 102354/ 92.E893 en prisma-nummer 102354/ 88.E893; resp. onderzoek "Bereikbaarheid en klachtenafhandeling E-Part", hoofdstuk 3, blz. 7, alsmede supplement rapport audit

39. Gezien bovenstaande zijn er vier terreinen waarop E-Part in gebreke blijft. Dit zijn:
- Bereikbaarheid voor klanten;
 - Het binnen een redelijke termijn versturen van de juiste en volledige (eind)afrekening of jaarrekening en het zorgen van een correcte verrekening van de voorschotbedragen;
 - Het hebben van een adequate klachtenafhandeling en geschilbeslechting;
 - Het voldoen aan de informatieverzoeken van DTe betreffende het aanleveren van gegevens ten behoeve van de stroometikettering.
40. Hieronder wordt nader op deze vier punten ingegaan, waarbij eerst wordt aangegeven wat er in het ontwerpbesluit stond vermeld, waarna wordt ingegaan op de zienswijzen van E-part en tot slot geeft de directeur DTe zijn eindoordeel.

4.1 Organisatorische kwaliteit: Bereikbaarheid van E-Part

Ontwerpbesluit

41. De verplichting ex artikel 95b lid 1 van de E-wet om op betrouwbare wijze zorg te dragen voor de levering van elektriciteit, betekent naar het oordeel van de directeur DTe dat van een vergunninghouder op z'n minst kan worden verwacht dat hij goed bereikbaar is voor zijn klanten. Een kleinverbruiker mag immers van zijn energieleverancier verwachten dat deze bereikbaar is voor eventuele vragen of klachten over bijvoorbeeld de hoogte van een rekening en dat deze door hem ook in behandeling worden genomen. Een vergunninghouder die niet eens bereikbaar is om een vraag of een klacht in ontvangst te nemen, kan dan ook niet als betrouwbaar worden aangemerkt. De vergunninghouder komt daarmee bovendien zijn verplichting tot het hebben van een adequate klachtenafhandeling niet na⁴⁹. Immers, voor een adequate klachtenafhandeling is het essentieel dat die klacht in ieder geval in ontvangst wordt genomen (zie hiervoor verder paragraaf 4.3).
42. Daarnaast is een slechte bereikbaarheid een belangrijk signaal dat een vergunninghouder zijn organisatie niet op orde heeft, waardoor onvoldoende is aangetoond dat hij beschikt over de nodige organisatorische kwaliteiten voor een goede uitvoering van zijn taak. Kenmerkend voor een energieleverancier is dat hij voor het leveren van zijn dienst afhankelijk is van vele andere partijen. Zo is het niet alleen belangrijk dat een leverancier bereikbaar is voor zijn klanten, maar ook geldt dat hij bereikbaar moet zijn voor zijn toeleveranciers en de toezichthouder DTe. De bereikbaarheid kan dus worden gezien als een essentieel element in de bedrijfsvoering van een vergunninghouder.
43. Zoals hierboven in het feitenrelaas is weergegeven en gezien de quick scan in april 2006 en het eerste onderzoeksrapport⁵⁰ van DTe, is E-Part op geen enkele wijze bereikbaar voor haar klanten. Klanten van E-Part worden sterk benadeeld door de slechte bereikbaarheid. Dit doet zich nog sterker gevoelen op het moment dat klanten een klacht over of een geschil met E-Part hebben en deze klacht of dit geschil niet opgelost kan worden omdat E-Part niet bereikbaar is. Een goede bereikbaarheid is voor klanten van een energieleverancier een basisvoorziening en is bovendien een absolute

⁴⁹ Zie voor wettelijke grondslag randnummer 30

⁵⁰ Bijlage 16, prisma nummer 102354/92.E893; onderzoek "Bereikbaarheid en klachtafhandeling E-Part

noodzaak voor een goede klachtenafhandeling. Afwezigheid van een goede bereikbaarheid doet afbreuk aan het consumentenvertrouwen in een betrouwbare energiemarkt.

44. Door niet bereikbaar te zijn voor klanten, voldoet E-Part niet aan de plicht om op betrouwbare wijze zorg te dragen voor de levering van elektriciteit. Tevens voldoet E-Part niet aan de eis van het hebben van de benodigde organisatorische kwaliteiten. Hiermee overtreedt E-Part artikelen 95b lid 1 en 95d lid 1 van de E-wet.

Reactie E-Part

45. E-Part geeft als (hoofd)reden aan voor haar problemen dat er vanaf eind 2005 sprake is van chronische onderbezetting en personele problemen. Tot eind 2005 werd de administratie van E-Part nog door de heer Melessen zelf gedaan. Vanaf eind 2005 heeft E-Part de administratie en het klantencontact aan derden uitbesteed. E-Part voert aan dat ze sinds begin 2006 diverse veranderingen heeft doorgevoerd (zoals het laten uitvoeren van de administratie en het klantencontact door derden). Ze geeft hierbij echter zelf ook aan dat die veranderingen helaas niet tot het gewenste resultaat hebben geleid.
46. E-Part erkent dat haar bereikbaarheid slecht is. Ze geeft daarbij echter aan het klantencontact vanaf 23 oktober 2006 te hebben ondergebracht bij Anode B.V. Volgens E-Part is Anode B.V. een ervaren partij met kennis van de energiesector.

Beoordeling DTe

47. De directeur DTe is van mening dat een partij die meer dan negen maanden nodig heeft om te reageren op (onder meer) problemen met haar bereikbaarheid en klachtenafhandeling, daarmee niet voldoet aan de plicht om op betrouwbare wijze zorg te dragen voor de levering van elektriciteit.
48. E-Part heeft aangegeven haar klantencontacten per 23 oktober 2006 te hebben uitbesteed aan Anode B.V. Zij heeft deze bewering op generlei wijze met bewijzen onderbouwd, terwijl zij dat op eenvoudige wijze had kunnen doen door bijvoorbeeld een overeenkomst met Anode B.V. inzake uitbesteding klantencontacten aan DTe te overleggen.
49. Omwille van de zorgvuldigheid heeft DTe gedaan wat E-Part heeft nagelaten: DTe heeft telefonisch contact opgenomen met Anode B.V.⁵¹ om te verifiëren of er inderdaad sprake is van een dienstverleningsovereenkomst tussen E-Part en Anode B.V. Desgevraagd heeft de directeur van Anode B.V. bevestigd dat er sprake is van een dergelijk contract.
50. De directeur van Anode B.V. heeft (per telefoon en e-mail) verklaard dat Anode B.V. per 23 oktober 2006 de verantwoordelijkheid heeft voor de beantwoording van het inkomend telefoonverkeer van E-Part⁵². Per deze datum worden alle binnenkomende telefoongesprekken op het 0900 nummer van E-Part doorgeschakeld naar Anode B.V. Na kantooruren krijgen de bellers een bandje te horen met de mededeling dat E-Part telefonisch bereikbaar is tijdens kantooruren. Anode B.V. krijgt tevens om de

⁵¹ Bijlage 25, prisma-nummer: 102354/84.T898; telefoonnotitie d.d. 31 oktober 2006 DTe met Anode B.V.

⁵² Bijlage 25, prisma-nummer 102354/84.T898 en prisma-nummer 102354/82; resp. telefoonnotitie DTe met Anode B.V., en e-mail van Anode B.V. aan DTe.

zeven dagen een geactualiseerde versie van de database van E-Part zodat medewerkers van Anode de eenvoudige vragen van de klanten van E-Part kunnen beantwoorden. Meer ingewikkelde vragen worden naar E-Part doorgestuurd. Ook indien er wijzigingen (al dan niet op verzoek van klanten) moeten worden doorgevoerd worden deze doorgestuurd naar E-Part. Het binnenkomende e-mail verkeer alsmede de gewone post gericht aan E-Part worden niet door Anode B.V. afgehandeld; binnenkomende e-mail en post blijven de verantwoordelijkheid van E-Part.

51. Uit de eind oktober 2006 door DTe uitgevoerde quick scan naar de bereikbaarheid van E-Part blijkt dat inmiddels de telefoon namens E-Part wordt opgenomen. De directeur DTe wijst erop dat met het bewijs van het bestaan van de overeenkomst met Anode B.V. echter op geen enkele wijze inzichtelijk is gemaakt hoe deze overeenkomst in de praktijk zal leiden tot een betere dienstverlening van E-Part aan haar klanten. Een goede (telefonische) bereikbaarheid houdt naar het oordeel van de directeur DTe niet alleen in dat de telefoon wordt opgenomen, maar ook dat een vraag of klacht daadwerkelijk in behandeling wordt genomen. Zoals hiervoor is opgemerkt, beantwoordt Anode B.V. alleen de eenvoudige vragen van klanten van E-Part en stuurt zij de ingewikkelde vragen door naar E-Part. Uit de informatie die de directeur DTe via telefoon en e-mail over deze overeenkomst heeft ontvangen, blijkt dat E-part van haar kant heeft toegezegd de doorgestuurde vragen binnen 1 week te behandelen. Gezien het feit dat deze toezegging niet "hard" wordt gemaakt door deze bijvoorbeeld te koppelen aan financiële prikkels en de ervaringen die DTe heeft met het niet nakomen van toezeggingen door E-part, vraagt de directeur DTe zich ten eerste af of deze overeenkomst zal leiden tot een daadwerkelijke verbetering voor de klant. Daarnaast heeft Anode B.V. aangegeven dat wijzigingen in de database ook door E-Part worden behandeld. Dit betekent dat de klant voor zijn simpele, doch belangrijke, verzoeken als de wijziging van de hoogte van de voorschotnota nog steeds op E-Part zelf is aangewezen.
52. Bovendien dient gewezen te worden op het feit dat E-Part tevens de binnenkomende e-mail en post (aangetekende brieven kwamen zelfs retour afzender) niet beantwoordde. Door het onderbrengen van de telefonische klantencontacten bij Anode B.V. wordt dit niet opgelost. E-Part heeft tot op heden niet aangetoond op welke wijze zij de afhandeling van e-mail en post denkt te verbeteren.
53. Gelet op het voorgaande is de directeur DTe van mening dat ondanks het feit dat Anode B.V. de 1^e lijn beantwoording van de telefoon op zich heeft genomen, de bereikbaarheid van E-part nog steeds onvoldoende is. E-Part voldoet dan ook niet aan de eis van het hebben van de benodigde organisatorische kwaliteiten. Hiermee overtreedt E-Part de artikelen 95b lid 1 en 95d lid 1 van de E-wet.

4.2 Organisatorische kwaliteit: Verplichtingen met betrekking tot tarieven, voorwaarden en facturatie

Ontwerpbesluit

54. DTe is van mening dat het tijdig verzenden van een juiste en volledige (eind)afrekening aan de kleinverbruiker van essentieel belang is voor het op betrouwbare wijze en tegen redelijke tarieven en voorwaarden leveren van elektriciteit alsmede voor een goede bedrijfsvoering van een houder van een leveringsvergunning.

55. Van de (tot 8 november 2006) ongeveer 39 bij DTe binnengekomen klachten⁵³ betreffen 29 klachten het niet hebben ontvangen van een (eind of jaar) afrekening. Van deze groep beweren 12 klanten nog geld terug te krijgen van E-Part. In 8 gevallen is E-Part niet gestopt met het innen van de maandelijkse termijnbedragen nadat de klant had gemeld de leveringsovereenkomst te willen stoppen. De klanten dienden in dat geval via de bank of giro een incassoblokkade aan te vragen, dit is door 8 van de gesproken afnemers gedaan. E-Part heeft hier in geen geval op gereageerd.
56. E-Part draagt niet op correcte wijze zorg voor het factureren van afnemers. Ondanks diverse (schriftelijke) aanmaningen zijn de problemen nog niet opgelost. Hiermee overtreedt E-Part artikel 95b lid 1 van de E-wet en de op dit artikel gebaseerde artikelen 2 en 3 van de Beleidsregel factureringstermijnen energie⁵⁴.

Reactie E-Part

57. E-Part geeft als (hoofd)reden aan voor haar problemen dat er vanaf eind 2005 sprake is van chronische onderbezetting en personele problemen. Tot eind 2005 werd de administratie van E-Part nog door de heer Melessen zelf gedaan. Vanaf eind 2005 heeft E-Part de administratie en het klantencontact aan derden uitbesteed. E-Part voert aan dat ze sinds begin 2006 diverse veranderingen heeft doorgevoerd (zoals het laten uitvoeren van de administratie en het klantencontact door derden). Ze geeft hierbij echter zelf ook aan dat die veranderingen helaas niet tot het gewenst resultaat hebben geleid.
58. E-Part geeft aan dat hard wordt gewerkt aan het opstellen en verzenden van jaarrekeningen. E-Part verwacht de achterstanden op dat gebied half november 2006 te hebben weggewerkt. Ze geeft hierbij aan dat het eerst de planning was dat deze achterstanden half september 2006 zouden zijn weggewerkt, maar dat ze dat niet heeft gehaald in verband met een fout in de software.

Beoordeling DTe

59. Vanaf begin 2006 doet E-Part toezeggingen met betrekking tot het (tijdig) verzenden van jaarrekeningen aan haar klanten en het (onder meer) daarmee oplossen van klachten. E-Part geeft in haar zienswijzen aan dat ze de eigen planning, om half september 2006 een en ander op orde te hebben, niet heeft gehaald.
60. Naar de mening van de directeur DTe doet de oorzaak daarvan er niet (meer) toe. Zoals hierboven aangegeven heeft E-Part ruimschoots de tijd en gelegenheid gehad om haar zaken op orde te hebben. Meerdere malen heeft E-Part al toegezegd een verbetering te hebben gerealiseerd voor wat betreft het tijdig versturen van facturen en jaarrekeningen; keer op keer zijn deze toezeggingen aantoonbaar onjuist gebleken. Daarbij wordt opgemerkt dat het voortduren van deze situatie met name de klanten treft die nog geld terug krijgen van E-Part. De directeur DTe is dan ook van mening dat E-Part op dit vlak nog steeds niet voldoet aan artikel 95b lid 1 van de E-wet en de op dit artikel gebaseerde artikelen 2 en 3 van de Beleidsregel factureringstermijnen energie.

⁵³ Bijlage 16, Prisma-nummer: 102354/92.E893, onderzoek "Bereikbaarheid en klachtafhandeling E-Part", hoofdstuk 3, blz. 8-9 en Bijlage 35, Prisma-nummer 102354/97.E909; update klachten sinds 1 september 2006 tot en met 8 november 2006

⁵⁴ "Beleidsregel factureringstermijnen energie", 11 februari 2005, Staatscourant 16 februari 2005, nr. 33

4.3 Organisatorische kwaliteit: Adequate klachten- en geschillenafhandeling

Ontwerpbesluit

61. Op 26 juni 2006 heeft DTe een brief⁵⁵ van de SGC ontvangen waarin wordt vermeld dat de SGC de inschrijving van E-Part heeft ingetrokken. Dit omdat E-Part ondanks herhaalde verzoeken daartoe heeft nagelaten de behandelingskosten en nakomingsgaranties te voldoen aan de SGC. Tevens geeft de SGC aan dat er sinds de intrekking van de inschrijving zeven nieuwe dossiers zijn aangemeld.
62. E-Part heeft verschillende malen aangegeven met de SGC contact te hebben opgenomen om de problemen op te lossen. Uit navraag door DTe bij de SGC op 8 en 24 augustus 2006, op 19 oktober 2006 en op 2 november 2006 bleek echter dat E-Part sinds de intrekking van de inschrijving per 23 juni 2006 geen contact heeft opgenomen met de SGC. Tevens heeft DTe in augustus 2006 de SGC verzocht een rapport, betreffende de intrekking van de registratie van E-Part, op te maken. De SGC heeft dit rapport op 11 september 2006 aan DTe doen toekomen⁵⁶. Uit dit rapport blijkt onder andere dat E-Part ook voor de SGC onbereikbaar is en dat de SGC sinds de intrekking van de registratie niets meer van E-Part heeft vernomen.
63. Op basis van artikel 95d lid 1 onder b van de E-wet en de daarop gebaseerde artikelen 2 lid 2 sub f en 3 lid 2 sub d van het Besluit en artikel 6 van de Regeling hanteert een vergunninghouder redelijke voorwaarden indien hij in staat is klachten en geschillen op een adequate wijze te behandelen. Ondanks het feit dat E-Part, in de op haar website gepubliceerde Algemene Voorwaarden, haar klanten nog de mogelijkheid biedt geschillen voor te leggen aan de SGC⁵⁷, staat het voor DTe, op grond van bovenstaande, vast dat E-Part niet meer is aangesloten bij de SGC. Bovendien is er bij DTe een klacht binnengekomen dat E-Part een uitspraak van de SGC niet nakomt⁵⁸. Tenslotte heeft E-Part geen andere (onafhankelijke) vorm van geschilbeslechting. E-Part overtreedt hiermee de in de eerste volzin genoemde voorschriften.

Reactie E-Part

64. E-Part geeft aan te verwachten dat wanneer haar bereikbaarheid is verbeterd en de achterstanden inzake de jaarrekeningen zijn weggewerkt, ook de klachtenafhandeling weer op orde zal zijn zodat klachten via de SGC in behandeling kunnen worden genomen.

Beoordeling DTe

65. Het belang van een adequate klachten- en geschillenafhandeling wordt naar het oordeel van de directeur DTe geïllustreerd door de 39 klachten die bij DTe sinds oktober 2005 zijn binnengekomen⁵⁹. Al deze klachten betreffen de slechte bereikbaarheid van E-Part. In 29 gevallen gaat het om klachten dat E-Part geen (eind- of jaar-) afrekening heeft verstuurd. In 12 gevallen stelt

⁵⁵ Bijlage 10, prisma-nummer 102354/3; brief van de SGC aan E-Part dat de registratie bij de SGC is opgezegd

⁵⁶ Bijlage 29, prisma-nummer 102354/56; brief van de SGC van 8 september 2006 aan DTe met gevraagde informatie

⁵⁷ Bijlage 31, prisma-nummer 102354/61, Algemene Voorwaarden E-Part, artikel 18

⁵⁸ Bijlage 32, prisma-nummer 102354/43; Brief van de SGC met bijgesloten een bindend advies van de SGC welke niet door E-Part is nagekomen.

⁵⁹ Bijlage 16, Prisma-nummer: 102354/92.E893; zie onderzoek "Bereikbaarheid en klachtafhandeling E-Part", Den Haag, 4 september 2006, hoofdstuk 3

de klant nog geld tegoed te hebben van E-Part. In 4 gevallen betreft de klacht dat geen geschil kan worden aangemeld bij de SGC omdat E-Part niet meer bij de SGC is aangesloten.

66. Uit het onderzoek dat eind oktober 2006 door DTe naar deze klachten is verricht, blijkt dat E-part het merendeel van deze klachten nog steeds niet heeft opgelost. Veertien van de vijftien klagers die DTe heeft weten bereiken, geven niet alleen aan dat de klacht niet is opgelost, maar zelfs dat er geen enkel contact met E-part is geweest over de klacht. Eén klacht was opgelost doordat de klager na veel moeite de heer Melessen inmiddels in privé wel had weten te bereiken⁶⁰.
67. De directeur DTe constateert daarnaast dat E-Part sinds de intrekking van haar registratie door de SGC op 23 juni 2006 geen (aantoonbare) moeite heeft gedaan om weer bij de SGC geregistreerd te worden of om op andere wijze ervoor zorg te dragen dat E-Part voldoet aan de vergunningeisen van het hebben van een adequate klachten- en geschillenafhandeling. De SGC heeft zelfs aangegeven dat er sinds de intrekking van de registratie geen enkel contact is geweest met E-part.
68. De stelling van E-part dat de klachten- en geschillenafhandeling op orde zal komen wanneer de bereikbaarheid is verbeterd en de achterstanden inzake de jaarrekeningen zijn weggewerkt, gaat voorbij aan het feit dat de aanwezigheid van een adequate klachten- en geschillenafhandeling juist belangrijk is op het moment dat de organisatie van een bedrijf niet goed loopt. In een dergelijke situatie zullen meer problemen voor klanten ontstaan, zullen deze klanten een grotere behoefte hebben dat hun problemen worden opgelost en, indien dit niet gebeurt, dienen zij gebruik te kunnen maken van onafhankelijke geschilbeslechting. Door het nog steeds ontbreken van een goede klachten- en geschillenafhandeling worden de klanten van E-Part dan ook zwaar benadeeld.
69. De directeur DTe is dan ook van mening dat E-Part nog steeds niet voldoet aan artikel 95d lid 1 onder b van de E-wet en de daarop gebaseerde artikelen 2 lid 2 sub f en 3 lid 2 sub d van het Besluit en artikel 6 van de Regeling.

4.4 Wettelijk voorschrift: Informatie ten behoeve van de Stroometikettering

Ontwerpbesluit

70. E-Part dient op grond van artikel 95k van de E-wet en artikel 15 van de Regeling uiterlijk vier maanden na 1 januari van elk kalenderjaar aan de Raad gegevens te verstrekken in het kader van de stroometikettering⁶¹. Aan informatieverzoeken namens de Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit en de latere schriftelijke aanmaningen heeft E-Part tot op heden niet voldaan⁶². Bovendien was E-Part dienaangaande niet voor overleg bereikbaar voor DTe.
71. Door niet te voldoen aan de wettelijke plicht tot het aanleveren van informatie inzake de stroometikettering overtreedt E-Part artikel 95k van de E-wet en artikel 15 van de Regeling.

⁶⁰ Bijlage 16 prisma-nummer 102354/88.E893; supplement rapport audit,

⁶¹ Zie voor wettelijke grondslag randnummer 31

⁶² Bijlage 34, prisma-nummers 102260/15.B451 en 102260/31.B451; resp. verzoek tot aanleveren gegevens stroometikettering alsmede het rappelverzoek.

Reactie E-Part

72. E-Part geeft aan uiteraard altijd aan informatieverzoeken van DTe te willen meewerken en te zullen uitzoeken welke informatieverzoeken nog niet zijn beantwoord om deze vervolgens alsnog te beantwoorden. Als oorzaak van het niet voldoen aan informatieverzoeken voert E-Part de chronische onderbezetting aan.

Beoordeling DTe

73. Waar E-Part in haar zienswijzen aangeeft altijd aan informatieverzoeken te willen meewerken, vergeet ze dat het voldoen aan informatieverzoeken een wettelijke plicht is voor een vergunninghouder. Het argument dat wegens chronische onderbezetting hieraan niet kan worden voldaan, disculpeert E-Part niet van genoemde wettelijke verplichting. Misschien dat dit argument tijdelijk kan gelden, maar het feit dat deze onderbezetting al vanaf begin 2006 speelt, verschoont E-Part niet van haar wettelijke verplichtingen.
74. De zienswijze dienaangaande brengt naar de mening van DTe dan ook geen verandering in de constatering dat E-Part niet voldoet aan de wettelijke plicht tot het aanleveren van informatie inzake de stroomkettering ex artikel 95k van de E-wet en artikel 15 van de Regeling.

5 Belangenafweging

75. De directeur DTe realiseert zich dat het intrekken van een vergunning een zwaar middel is dat niet lichtzinnig moet worden ingezet. De directeur DTe heeft in zijn belangenafweging het belang van E-Part, dat is gelegen in het behoud van haar leveringsvergunning afgewogen tegen het algemeen belang, dat gediend is met het intrekken van de leveringsvergunning van E-Part.
76. Het belang van E-Part betreft niet alleen het kunnen blijven leveren van elektriciteit aan haar huidige klanten, maar ook het kunnen leveren aan eventuele toekomstige klanten. Door de intrekking van haar leveringsvergunning zal E-Part haar huidige bedrijfsvoering (elektriciteit leveren aan kleinverbruikers) moeten staken met mogelijk financiële consequenties.
77. Daarentegen dient ten aanzien van het genoemde algemeen belang te worden opgemerkt dat het beschermen van kleinverbruikers als ook het vertrouwen van kleinverbruikers in de energiemarkt twee zeer belangrijke pijlers zijn uit de E-wet. Het vergunningensysteem is een essentieel onderdeel in het wettelijk instrumentarium ter bescherming van de kleinverbruiker. Door de eisen die worden gesteld aan vergunninghouders kunnen kleinverbruikers erop vertrouwen dat zij op die markt te maken hebben met betrouwbare bedrijven die hun bedrijfsvoering goed op orde hebben. Dit betekent dat het lang laten voortbestaan van een situatie waarin een bedrijf niet meer aan deze vereisten voldoet, het vertrouwen van kleinverbruikers kan schaden. Deze situatie wordt alleen maar nijpender indien er niet tijdig wordt ingegrepen door de toezichthouder.
78. De overtredingen die DTe in de paragrafen 4.1, 4.2 en 4.3 heeft beschreven, worden als zeer ernstig beschouwd omdat de effecten daarvan direct merkbaar zijn voor de klanten van E-Part. Reeds lange tijd worden de klanten van E-Part aangetast in hun bescherming, die zij op grond van de E-wet

mogen verwachten. Het is ook met name de combinatie van de beschreven factoren die de ernst benadrukt: het feit dat E-Part problemen heeft met de facturatie, dat E-Part voor klachten daarover voor klanten niet bereikbaar is, dat deze klachten ook niet in behandeling worden genomen en dat er vervolgens voor haar klanten ook geen geschilbeslechting meer openstaat.

79. Alhoewel intrekking van de leveringsvergunning van E-Part de klanten van E-part niet direct zal helpen bij de oplossing van hun problemen, zal deze intrekking deze oplossing wel naderbij brengen doordat de klanten bij een andere vergunninghouder worden ondergebracht die zijn bedrijf wel op orde heeft.
80. Na afweging van bovengenoemde belangen en hetgeen daarvoor is opgemerkt, is de directeur DTe van oordeel dat in casu het algemeen belang bij intrekking van de leveringsvergunning dient te prevaleren boven het belang van E-Part tot het behoud van haar leveringsvergunning. Indien blijkt dat een vergunninghouder - zoals in dit geval E-Part - stelselmatig voornoemde essentiële verplichtingen uit de E-wet schendt, waarbij tevens haar klanten de dupe zijn, dan acht hij intrekking van de leveringsvergunning gerechtvaardigd. Daarbij merkt de directeur DTe op dat hij E-Part diverse malen en gedurende ruime tijd de gelegenheid heeft geboden om de onrechtmatige situatie te herstellen. Ondanks de diverse door E-Part gedane toezeggingen aan DTe is hiervan in de praktijk nagenoeg niets gebleken. Ook de toezeggingen van E-Part aan haar klanten heeft zij niet waar kunnen maken. Voorts heeft E-Part ook na ontvangst van het ontwerpbesluit inzake de intrekking van haar leveringvergunning geen enkele (zichtbare) moeite gedaan om de problemen daadwerkelijk op te lossen.
81. Met het oog op bovengenoemde overtredingen en het nog altijd groeiend aantal klachten (inmiddels zijn er circa 39 klachten direct bij DTe binnengekomen en circa 4 klachten bij belangenorganisaties) afgezet tegen het aantal kleinverbruikercontracten waarover E-Part beschikt (circa 460), is de directeur DTe van oordeel dat E-Part onvoldoende heeft aangetoond in staat te zijn de problemen op te lossen. De directeur DTe is daarom van mening dat het intrekken van de vergunning, teneinde de huidige onrechtmatige situatie op te heffen en erger te voorkomen, noodzakelijk is.

6 Besluit

82. Gelet op artikel 95f, lid 1, sub b, sub c, sub e en sub f, van de Elektriciteitswet 1998 en het bovenstaande, besluit de directeur DTe, namens de Minister van Economische Zaken, de aan E-Part verleende vergunning (kenmerk: 101758_20-5) als bedoeld in artikel 95d van de Elektriciteitswet 1998 voor het leveren van elektriciteit aan kleinverbruikers in te trekken.
83. Dit besluit zal in werking treden met inachtneming van artikel 2 lid 4 van het Besluit leveringszekerheid Elektriciteitswet 1998⁶³.

⁶³Het Besluit Leveringszekerheid Elektriciteitswet 1998 is op 14 februari 2006 in Staatsblad nummer 104 gepubliceerd. De inwerkingtreding van dit Besluit is aangekondigd op 26 oktober 2006 in Staatsblad nummer 511.

84. Van dit besluit wordt mededeling gedaan in de Staatscourant. Het besluit zal tevens gepubliceerd worden op de internetpagina van de DTe.

Den Haag,

Datum:

De Minister van Economische Zaken,
namens deze:

Drs. P.J Plug
Directeur Directie Toezicht Energie

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.