

Nederlandse Mededingingsautoriteit

BESLUIT

Nummer 102833/7.BT769

Besluit van de Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit tot het geven van een bindende aanwijzing als bedoeld in artikel 5 lid 6 van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 60 lid 2 van de Gaswet.

1. Inleiding

1. In deze bindende aanwijzing geeft de Directeur van de Directie Toezicht Energie (hierna: DTe) namens de Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (hierna: de Raad) uitleg over de wijze waarop Dong Energy Sales B.V. (hierna: Dong) als houder van een vergunning voor de levering van elektriciteit respectievelijk gas aan kleinverbruikers (hierna: vergunninghouder) aan het krachtens de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet geldende vereiste van een adequate klachtenafhandeling moet voldoen. Daartoe geeft de Raad in deze bindende aanwijzing Dong een aantal opdrachten.
2. De Raad heeft geconstateerd dat Dong niet in staat is klachten op een adequate wijze te behandelen. Daarmee overtreedt Dong naar het oordeel van de Raad artikel 95b lid 1 van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 44 lid 1 van de Gaswet in samenhang met artikel 3 lid 2 sub d van het Besluit vergunning levering elektriciteit aan kleinverbruikers en artikel 3 lid 3 sub d van het Besluit vergunning levering gas aan kleinverbruikers. De Raad is op grond van artikel 5 lid 6 van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 60 lid 2 van de Gaswet bevoegd om bindende aanwijzingen te geven in verband met de naleving van het bepaalde bij of krachtens de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet. Op grond van het voorgaande is de Raad dan ook bevoegd om Dong een bindende aanwijzing te geven in verband met het niet beschikken over een adequate klachtenafhandeling.
3. De opbouw van dit besluit is als volgt. In onderdeel 2 wordt het wettelijk kader beschreven waarop deze aanwijzing is gebaseerd. Daarna geeft de Raad in onderdeel 3 aan hoe zij de uit de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet voortvloeiende eis van een “adequate klachtenafhandeling” concretiseert. In onderdeel 4 wordt allereerst verslag gedaan van het

onderzoek dat aan deze bindende aanwijzing vooraf is gegaan. Vervolgens worden de bevindingen van dit onderzoek, die de aanleiding vormden om deze bindende aanwijzing op te leggen, weergegeven. In onderdeel 5 gaat de Raad in op de zienswijze die Dong heeft ingebracht naar aanleiding van het aan haar kenbaar gemaakte voornemen om een bindende aanwijzing op te leggen. In onderdeel 6 wordt ten slotte de bindende aanwijzing gegeven.

2. Reikwijdte en strekking wet en regelgeving

4. In artikel 95b lid 1 van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 44 lid 1 van de Gaswet is bepaald dat een vergunninghouder de plicht heeft om tegen *redelijke voorwaarden* zorg te dragen voor de levering van elektriciteit, respectievelijk gas aan kleinverbruikers. Met deze bepalingen wordt beoogd de belangen van de kleinverbruiker te beschermen.
5. Onder deze ‘redelijke voorwaarden’ valt onder meer een adequate klachtenafhandeling. Dit volgt uit artikel 3 lid 2 sub d van het Besluit vergunning levering elektriciteit aan kleinverbruikers en artikel 3 lid 3 sub d van het Besluit vergunning levering gas aan kleinverbruikers. Hierin is bepaald dat een vergunninghouder redelijke voorwaarden hanteert, indien hij in staat is klachten (en geschillen) op een *adequate wijze* te behandelen.
6. De bevoegdheid van de Raad om een bindende aanwijzing te geven is bij besluit van 1 juli 2005, gepubliceerd in Staatscourant 2005, nr. 126 (laatst gewijzigd bij besluit van 10 april 2007, Stcrt 2007, nr. 71) gemandateerd aan de Directeur DTe.

3. Concretisering norm

3.1. Concretisering

7. Bij de concretisering van de norm dat een vergunninghouder klachten op adequate wijze dient af te handelen, neemt de Raad als uitgangspunt dat er ruimte dient te blijven voor verschil tussen vergunninghouders in de wijze waarop zij klachten afhandelen. Daarnaast is de Raad zich ervan bewust dat discussie mogelijk is over de vraag wanneer sprake is van een adequate klachtenafhandeling. Om die reden beperkt de Raad zich bij de concretisering van de norm van een adequate klachtenafhandeling tot die eisen waaraan naar haar oordeel in ieder geval moet worden voldaan, wil er sprake kunnen zijn van een adequate klachtenafhandeling.
8. Naar het oordeel van de Raad dient een klachtenafhandeling op zijn minst aan een aantal essentiële vereisten te voldoen, om deze klachtenafhandeling als “adequaat” te kunnen bestempelen. Het betreft dan de volgende vereisten:

- I. De vergunninghouder dient te beschikken over een deugdelijke schriftelijke klachtenprocedure. De Raad meent dat van een deugdelijke klachtenprocedure alleen sprake is, indien daarin ten minste de volgende onderwerpen zijn opgenomen:
 - a. Definiëring: vastgelegd wordt wanneer er volgens de vergunninghouder sprake is van een klacht en wanneer een klacht als afgehandeld wordt beschouwd;
 - b. Registratie: voorgeschreven wordt dat en hoe klachten worden geregistreerd;
 - c. Dossiervorming: voorgeschreven wordt dat voor elke klacht een inzichtelijk en volledig dossier wordt bijgehouden waaruit blijkt hoe de klacht wordt afgehandeld;
 - d. Systematische werkwijze: in de procedure wordt een werkwijze opgenomen voor de behandeling van klachten waarmee klachten door medewerkers op een uniforme manier kunnen worden afgehandeld. Deze werkwijze dient recht te doen aan de aard, in het bijzonder de ernst, van de klachten. Dit houdt onder meer in dat ten minste is voorzien in een 'escalatieladder';
 - e. Doorlooptijden: de procedure bevat waarborgen voor de afhandeling van een klacht binnen een redelijke termijn;
 - f. Kennis en vaardigheden medewerkers: in de procedure wordt aandacht geschonken aan de kennis en vaardigheden waarover de medewerkers aan wie de klachtenafhandeling wordt opgedragen moeten beschikken. Tevens wordt aangegeven hoe het kennis- en vaardighedeniveau van deze medewerkers op peil wordt gehouden;
 - g. Monitoring: in de procedure wordt aangegeven hoe de werking van de klachtenafhandeling door de vergunninghouder wordt gecontroleerd.
 - II. De vergunninghouder dient de schriftelijke klachtenprocedure zodanig te implementeren en in de organisatie te borgen dat klachten ook daadwerkelijk volgens die procedure worden afgehandeld.
 - III. De vergunninghouder dient geen onnodige drempels op te werpen voor de indiening of behandeling van een klacht.
9. Het spreekt voor zich dat ook indien de klachtenafhandeling door de vergunninghouder wordt uitbesteed aan derden, aan deze eisen moet worden voldaan.

3.2. Toelichting

10. In het navolgende zal de Raad de hierboven genoemde eisen toelichten.

Ad I. Deugdelijke schriftelijke klachtenprocedure

Definiëring van het begrip klacht

11. Voor een adequate klachtenafhandeling is naar het oordeel van de Raad essentieel dat duidelijk wordt vastgelegd wanneer er volgens de vergunninghouder sprake is van een klacht. Vanzelfsprekend dient de gehanteerde definitie van het begrip 'klacht' een redelijke en begrijpelijke definiëring te zijn. Deze definitie moet bovendien binnen de organisatie van de vergunninghouder algemeen worden geaccepteerd en door iedere medewerker op dezelfde manier worden geïnterpreteerd en toegepast.
12. Voorts dient in de klachtenprocedure ook te worden vastgelegd wanneer een klacht volgens de vergunninghouder is afgehandeld. Een afgehandelde klacht is niet altijd ook een opgeloste klacht. Niet alle klachten kunnen immers worden opgelost. Er zijn gevallen denkbaar dat de vergunninghouder (deels) afhankelijk is van derden voor de oplossing van de klacht. Hierbij dient echter het uitgangspunt te zijn dat voor de klant de vergunninghouder het aanspreekpunt is en blijft. Het is dan ook aan de vergunninghouder om in zijn contactmomenten met de klant duidelijk te zijn over het verdere traject, zoals doorlooptijden. Uiteraard blijft de vergunninghouder verantwoordelijk voor de communicatie over en de oplossing van de klacht richting de klant. Denkbaar is ook dat tussen de vergunninghouder en de klant een blijvend verschil van mening bestaat over hun wederzijdse rechten en verplichtingen. In dergelijke gevallen zal de vergunninghouder aan de klant duidelijk moeten medelen dat hij de klacht niet kan oplossen en dat hij de klacht als afgehandeld beschouwt, zo mogelijk onder verwijzing naar de persoon of instantie waar de klager vervolgens (wél) met zijn klacht terecht kan.

Registratie en dossiervorming

13. Zonder deugdelijke registratie van de binnenkomende klachten is het voor vergunninghouders nagenoeg onmogelijk om weet te hebben van het bestaan van klachten, laat staan om deze vervolgens af te handelen. Daarnaast is een deugdelijke klachtenregistratie vereist om inzicht te krijgen in de wijze waarop klachten worden afgehandeld. Immers zonder registratie van klachten kan de werking van de klachtenafhandeling niet door de vergunninghouder, noch door de Raad worden gecontroleerd. Bovendien is een deugdelijke registratie van klachten belangrijk voor de monitoring van de doorlooptijden van klachten door de vergunninghouder.

14. Een deugdelijke dossiervorming is nodig om inzicht te kunnen verkrijgen in de stand van zaken met betrekking tot de afhandeling van een bepaalde klacht en om de klant hierover te kunnen informeren. Onder 'volledige klachtendossiers' verstaat de Raad klachtendossiers die alle stukken (zoals correspondentie en vastgelegde contactmomenten) bevatten die betrekking hebben op het dossier vanaf de indiening van de klacht door de klant tot en met de afhandeling van de klacht door de vergunninghouder.

Systematische werkwijze

15. Het spreekt voor zich dat in een klachtenprocedure wordt voorgeschreven welke stappen worden gezet om een klacht af te handelen. Het gaat dan om zowel acties die binnen de organisatie worden ondernomen om de klacht af te handelen, als om acties die daartoe richting de klager worden ondernomen. Daarbij moet niet alleen aan concrete, klachtoplossende handelingen worden gedacht, maar ook aan mededelingen aan de klager over de voortgang van de afhandeling van zijn klacht.
16. Essentieel is voorts dat de procedure voorziet in een escalatieladder, waarin wordt aangegeven hoe een klacht wordt afgehandeld indien het niet lukt om deze in de eerste of tweede lijn af te handelen. Oorzaken daarvoor kunnen bijvoorbeeld liggen in de complexiteit van de klacht, de ernst van de klacht of het gedrag van de klager.

Doorlooptijden

17. In de klachtenprocedure dienen naar het oordeel van de Raad ten minste regels te zijn opgenomen die waarborgen dat klachten binnen een redelijke termijn worden afgehandeld, ongeacht het kanaal van ontvangst van de klacht. Omdat de Raad van mening is dat vergunninghouders op dit vlak ruimte tot concurrentie dienen te hebben, stelt hij geen concrete termijnen. Wel dient naar het oordeel van de Raad iedere vergunninghouder voor zichzelf richtlijnen vast te stellen met betrekking tot de doorlooptijden van ingediende klachten.
18. In dat verband merkt de Raad nog op dat het antwoord op de vraag wat een redelijke termijn is voor de afhandeling van een klacht, in het bijzonder zal afhangen van a) de complexiteit van de klacht en b) de ernst van de klacht. Naarmate de klacht complexer is, zal een langere afhandeltijd eerder aanvaardbaar zijn. Omgekeerd geldt dat naarmate een klacht, gelet op de gevolgen van de handeling waarover wordt geklaagd, ernstiger is, een snellere afhandeling van de klacht is vereist.

Kennis en vaardigheden medewerkers

19. Naar het oordeel van de Raad is voor een adequate klachtenafhandeling essentieel dat de medewerkers die door de vergunninghouder worden belast met de klachtenafhandeling beschikken over specifiek daarop gerichte kennis en vaardigheden. Om die reden dient naar

het oordeel van de Raad in de klachtenprocedure hieraan aandacht te worden besteed. Dit kan bijvoorbeeld worden bereikt door in de klachtenprocedure functieprofielen op te nemen, waarin wordt aangegeven welke kwalificaties en competenties ten minste zijn vereist. Daarnaast is van groot belang dat het kennispeil van medewerkers op niveau is en wordt gehouden. Om die reden verlangt de Raad dat de vergunninghouder in de klachtenprocedure ook aangeeft hoe dit zal worden gewaarborgd.

Monitoring klachtenafhandeling

20. Voor een effectieve werking van de klachtenprocedure is essentieel dat gewaarborgd wordt dat klachten ook daadwerkelijk volgens die procedure worden afgehandeld. Naar het oordeel van de Raad is hierbij van belang dat monitoring van de afhandeling van klachten op zowel geaggregeerd als individueel niveau plaatsvindt.
21. Door de klachtenafhandeling (op geaggregeerd niveau) goed te monitoren, kan de vergunninghouder tekortkomingen in zijn klachtenafhandeling constateren en maatregelen ter verbetering treffen. Het is echter ook van belang dat individuele klachten kunnen worden gevolgd, zodat de vergunninghouder de klant op elk gewenst moment inzicht kan geven in de stand van zaken met betrekking tot zijn specifieke klacht. Bovendien kan de vergunninghouder door middel van bijvoorbeeld “achterstand rapportages” -indien nodig- bijsturen op de afhandeling van individuele klachten (bijvoorbeeld bij dreigende escalaties).
22. Om die reden moet naar het oordeel van de Raad in de procedure zelf ten minste worden aangegeven op welke wijze de vergunninghouder controleert of de klachtenafhandeling goed werkt. Gedacht kan worden aan de bepaling dat daartoe op bepaalde momenten op enigerlei wijze – bijvoorbeeld steekproefsgewijs – klachtdossiers zullen worden geanalyseerd. Ook kan worden gedacht aan periodieke rapportages waarin bijvoorbeeld de (gemiddelde) doorlooptijden van klachten, het (gemiddeld) aantal contactmomenten met de klagers en de wijze van afhandeling (opgelost/niet opgelost) van alle inkomende klachten worden vermeld.

Ad II. Implementatie en borging klachtenprocedure

23. Voor een goede implementatie en borging van de klachtenprocedure binnen de organisatie van de vergunninghouder is naar het oordeel van de Raad niet alleen belangrijk dat het belang van een goede klachtenafhandeling binnen de organisatie op alle niveaus wordt onderkend en ondersteund, maar ook dat de organisatie erop is gericht om dit zoveel mogelijk te faciliteren. Voorts is van belang dat de vergunninghouder regelmatig controleert of volgens de klachtenprocedure wordt gewerkt. Constateert hij tekortkomingen daarin, dan zal hij maatregelen moeten treffen om deze zo snel mogelijk te verhelpen.

Ad III. Geen onnodige drempels

24. De Raad meent dat een adequate klachtenafhandeling veronderstelt dat de klant op eenvoudige wijze zijn klacht ter behandeling aan de vergunninghouder kan voorleggen. De vergunninghouder mag voor de indiening of behandeling van een klacht dan ook geen onnodige barrières opwerpen.

4. Onderzoek DTe en bevindingen

4.1. Inleiding

25. Naar aanleiding van diverse signalen dat de klachtenafhandeling door vergunninghouders niet op orde was, heeft DTe in het najaar van 2005 een uitgebreid onderzoek uitgevoerd om de kwaliteit van de klachtenafhandeling transparant te maken voor de consument¹. Uit dit onderzoek (de nul-meting) is naar voren gekomen dat de kwaliteit van de klachtenafhandeling van de betrokken vergunninghouders door consumenten onvoldoende (een gemiddelde score van 4,3) werd gewaardeerd. Om deze reden heeft DTe alle betrokken vergunninghouders, waaronder Dong, opgeroepen om hun klachtenafhandeling structureel op orde te brengen.
26. Om vast te stellen in hoeverre er een verbetering in de klachtenafhandeling had plaatsgevonden, heeft DTe in het najaar van 2006 een één-meting uitgevoerd. Hieruit is naar voren gekomen dat er sectorbreed een verbetering heeft plaatsgevonden in de klachtenafhandeling en dat de meeste vergunninghouders een goede stap voorwaarts hebben gezet. Bij drie vergunninghouders, waaronder Dong, is echter slechts een zeer beperkte verbetering of zelfs een terugval geconstateerd. Deze tegenvallende score was voor DTe aanleiding om bij Dong nader onderzoek te doen. Met dit onderzoek wenste DTe de slechte score van Dong te kunnen duiden om eventuele vervolgmaatregelen ter verbetering van de klachtenafhandeling te kunnen nemen.

4.2. Onderzoek “OBW klachtenafhandeling”: opzet

27. Bovengenoemd vervolgonderzoek naar de klachtenafhandeling van Dong, genaamd “OBW klachtenafhandeling” (hierna: vervolgonderzoek), richtte zich op het beleid ten aanzien van de klachtenafhandeling (de *opzet*), het *bestaan* van een klachtenprocedure en de *werking* van het beleid en de procedure in de praktijk. Het vervolgonderzoek richtte zich op de afhandeling van klachten door Dong in de periode 1 augustus 2006 tot en met 1 juni 2007.

¹ Aan de nul- en de één-meting hebben de tien grootste vergunninghouders deelgenomen. Op grond van hun marktaandeel in 2005 vertegenwoordigden zij gezamenlijk 90% van de kleinverbruikersmarkt.

Tijdens dit vervolgonderzoek is door DTe onderzocht of de klachtenafhandeling van Dong *evident inadequa*t was.

28. Het vervolgonderzoek naar de klachtenafhandeling van Dong bestond uit de volgende elementen. Tijdens een tweetal bedrijfsbezoeken wenste DTe door middel van het opvragen van stukken en interviews met medewerkers inzicht te krijgen in de *opzet* en het *bestaan* van de procedure omtrent klachtenafhandeling bij Dong. Van deze bedrijfsbezoeken is het “Verslag van bevindingen DONG Energy Sales BV inzake onderzoek OBW klachtenafhandeling” (hierna: verslag van bevindingen, zie Annex 1, Bijlage 1) gemaakt.
29. Om tevens een goed beeld te krijgen van de *werking* van de klachtenafhandeling van Dong, heeft DTe een representatieve steekproef van klachtendossiers uit het totale klachtenbestand van Dong over de periode 1 augustus 2006 tot en met 1 juni 2007 opgevraagd. Deze dossiers zijn vervolgens geanalyseerd op *kwantiteit* (kon Dong alle opgevraagde dossiers aanleveren?), *kwaliteit* (de volledigheid van het dossier), *doorlooptijden* (tijd die Dong nodig heeft om een klacht af te handelen), *inspanning* (welke inspanning hebben Dong en klager geleverd om over de klacht te communiceren), *afhandeling* (hoeveel klachten zijn in de eerste of tweede lijn (standaardwijze afhandeling) afgehandeld en hoeveel klachten zijn op een hoger niveau in de organisatie afgehandeld (escalatie)) en de vraag of er in de ogen van DTe sprake was van een *terechte* klacht. Deze analyse is vastgelegd in het document “Analyse OBW klachtenafhandeling” (hierna: analyse, zie Annex 1, Bijlage 2).
30. In het “Eindverslag DONG Energy Sales BV inzake OBW klachtenafhandeling” (hierna: eindverslag, zie Annex 1) wordt gedetailleerd verslag gedaan van het onderzoek dat DTe heeft gedaan naar opzet, bestaan en werking van de klachtenafhandeling van Dong. In onderdeel 4.4 worden per onderzocht aspect de conclusies van DTe nader toegelicht.

4.3. Onderzoek “OBW klachtenafhandeling”: proces

31. Op 15 en 22 juni 2007 hebben bedrijfsbezoeken aan Dong plaatsgevonden. Tijdens de bedrijfsbezoeken is gesproken met managers en medewerkers die te maken hebben met de klachtenafhandeling binnen Dong. Tevens zijn door DTe stukken gekopieerd en meegenomen die volgens Dong betrekking hebben op haar beleid en procedures met betrekking tot klachtenafhandeling. Het gaat daarbij om klachtendossiers en overige stukken die betrekking hebben op de wijze waarop Dong klachten afhandelt.
32. Tijdens het bedrijfsbezoek op 15 juni 2007 heeft DTe een overzicht meegenomen met daarop [XXX] klachten die volgens Dong bij haar zijn ingediend in de periode 1 augustus 2006 tot en met 1 juni 2007. Op basis van het door Dong verstrekte klachtenoverzicht heeft DTe een representatieve steekproef genomen (zie Annex 1, pagina 6, onderdeel 4). Op 18 juni 2007

heeft DTe aan Dong per e-mail een overzicht gestuurd met daarop 187 klachtendossiers die op basis van de steekproef waren geselecteerd, met het verzoek de volledige dossiers van deze klachtencases ter beschikking te stellen om gekopieerd en meegenomen te worden. Tijdens het bedrijfsbezoek op 22 juni 2007 zijn deze dossiers door DTe gekopieerd en meegenomen.

33. DTe heeft naar aanleiding van de bedrijfsbezoeken aan Dong een verslag van bevindingen opgesteld (zie Annex 1, bijlage 1). Dong is in de gelegenheid gesteld om op de feitelijke weergave van de bedrijfsbezoeken in dit verslag te reageren en heeft bij brief van 24 juli 2007 van deze mogelijkheid gebruik gemaakt (zie Annex 2). Naar aanleiding van deze opmerkingen is het verslag van bevindingen op enkele punten gewijzigd (zie Annex 1, bijlage 1, onderdeel 5). Vervolgens heeft DTe het definitieve verslag van bevindingen aan Dong gestuurd.
34. Bovendien heeft DTe Dong gedurende twee weken in de gelegenheid gesteld om eventuele onregelmatigheden aan te geven in de door DTe voor haar analyse op de klachtendossiers gebruikte gegevens. Dong heeft, ondanks herhaald aanbod daartoe, van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt (zie Annex 1, bijlage 3). Derhalve heeft DTe het concept van de klachtenanalyse definitief gemaakt (zie Annex 1, bijlage 2).

4.4. Overtredingen Dong

4.4.1. Algemeen

35. Zoals hierboven in onderdeel 3.1 beschreven, houdt de norm van een adequate klachtenafhandeling naar het oordeel van de Raad in dat Dong ten minste:
 - I. beschikt over een deugdelijke schriftelijke klachtenprocedure,
 - II. klachten ook daadwerkelijk volgens deze procedure afhandelt en
 - III. geen onnodige drempels opwerpt voor de indiening of behandeling van een klacht.
36. Op basis van het hierboven beschreven vervolgonderzoek concludeert de Raad dat Dong in de periode 1 augustus 2006 tot en met 1 juni 2007 niet beschikte over een deugdelijke schriftelijke klachtenprocedure. Hierdoor was een adequate wijze van klachtenafhandeling door Dong ook niet gewaarborgd. Bovendien concludeert de Raad op basis van het onderzoek van DTe dat de klachtenafhandeling door Dong in de onderzochte periode ook in de praktijk niet adequaat heeft gewerkt. Dong voldoet aldus niet aan de hierboven genoemde vereisten sub I en II. De Raad is om deze reden van oordeel dat in bovengenoemde periode sprake was van een evident inadequate klachtenafhandeling door Dong. Dit blijkt meer in het bijzonder uit de hieronder in onderdeel 4.4.2 weergegeven bevindingen.

37. Uit het vervolgonderzoek is overigens niet gebleken dat Dong onnodige drempels opwerpt voor de indiening of behandeling van bij haar ingediende klachten. De Raad constateert dan ook dat Dong niet is tekort geschoten in het vereiste sub III.

4.4.2. Tekortkomingen

38. Op grond van het vervolgonderzoek naar de opzet, het bestaan en de werking van de klachtenafhandeling door Dong, constateert de Raad meer in het bijzonder dat de klachtenafhandeling door Dong in de onderzochte periode (1 augustus 2006 – 1 juni 2007) de volgende tekortkomingen vertoonde.
39. Dong heeft verklaard niet over een vastgelegde gestructureerde aanpak voor de afhandeling van klachten te beschikken. Klachten worden volgens haar ‘ad hoc’-gedreven opgelost. De Raad concludeert op basis hiervan dat Dong in de onderzochte periode niet heeft beschikt over een deugdelijke schriftelijke procedure om klachten af te handelen, als bedoeld in onderdeel 3.1. Zie eindverslag (Annex 1), onderdeel 5.1 en verslag van bevindingen (Annex 1, Bijlage 1), onderdeel 4.2.

Definiëring (Ia)

40. Uit verklaringen en documentatie blijkt dat Dong in de onderzochte periode niet heeft beschikt over een redelijke en begrijpelijke definitie van het begrip klacht die door al haar medewerkers op dezelfde wijze werd geïnterpreteerd en toegepast. Dong beschikte ook niet over richtlijnen op grond waarvan medewerkers konden bepalen of er sprake was van een klacht. Zie eindverslag (Annex 1), onderdeel 5.1 en verslag van bevindingen (Annex 1, Bijlage 1), onderdeel 4.2.

Registratie (Ib)

41. Dong heeft verklaard dat uitsluitend klachten worden geregistreerd die per post of per e-mail worden ingediend en die vervolgens door het “Team Kwaliteitszorg” worden behandeld. Klachten die door medewerkers in de eerste of tweede lijn worden behandeld, worden niet geregistreerd. Hieruit volgt dat Dong in de onderzochte periode niet heeft beschikt over een deugdelijk systeem voor de registratie van klachten, ongeacht het kanaal van ontvangst. Zie eindverslag (Annex 1), onderdeel 5.1 en verslag van bevindingen (Annex 1, Bijlage 1), onderdeel 4.2 en 4.4.

Dossiervorming (Ic)

42. De Raad constateert dat Dong niet in staat was om in haar administratie alle door DTe opgevraagde klachtendossiers terug te vinden. DTe heeft een selectie van 187 klachtendossiers opgevraagd bij Dong, waarvan DTe uiteindelijk 166 unieke dossiers heeft kunnen beoordelen. Van de 187 door DTe opgevraagde klachtendossiers konden 21 dossiers

niet worden beoordeeld, omdat het bijvoorbeeld om dossiers ging die onder meerdere nummers waren geregistreerd (16 dossiers). Zie eindverslag (Annex 1), onderdeel 5.2 en analyse (Annex 1, Bijlage 2), deel 1.

43. De Raad constateert dat Dong bovendien niet in staat was om volledige klachtendossiers te reproduceren. Uit het eindverslag volgt dat 53% van de door Dong opgeleverde klachtendossiers niet compleet is. Zie eindverslag (Annex 1), onderdeel 5.2, en analyse (Annex 1, Bijlage 2), deel 1 en deel 2.
44. De Raad concludeert hieruit dat Dong in de onderzochte periode niet heeft beschikt over een werkwijze waarbij ten behoeve van een adequate afhandeling van klachten op deugdelijke wijze dossiers werden bijgehouden.

Systematische werkwijze (Id)

45. Uit verklaringen en documentatie blijkt dat Dong geen systematische werkwijze voor het afhandelen van klachten heeft vastgesteld en geïmplementeerd. Dong heeft verklaard niet te beschikken over een werkwijze waarin eisen, criteria, voorwaarden, definities, procedures, processen of andere uitwerkingen voor de klachtenafhandeling zijn opgenomen. Zie eindverslag (Annex 1), onderdeel 5.1 en verslag van bevindingen (Annex 1, Bijlage 1), onderdeel 4.2 en 4.3.
46. Dat Dong niet over een adequate systematische werkwijze voor de afhandeling van klachten beschikte, blijkt naar het oordeel van de Raad ook uit de bevinding van DTe dat in 49 van de onderzochte klachtdossiers (29%) de klager meer dan drie keer meer het initiatief tot contact over de klacht nam, dan Dong zelf. Bovendien bleek Dong in 44 van de onderzochte klachtdossiers (27%) niet in staat om de klacht af te handelen, zonder dat klager daarvoor meer dan drie keer contact met Dong opnam. Zie analyse (Annex, Bijlage 2) deel 4 en eindverslag (Annex 1), onderdeel 5.2.
47. Op basis van voorgaande constateert de Raad dat Dong in de onderzochte periode niet heeft beschikt over een vastgelegde systematische werkwijze voor de afhandeling van klachten. Zie eindverslag (Annex 1), onderdeel 5.1 en verslag van bevindingen (Annex 1, Bijlage 1), onderdelen 4.2 en 4.3.

Doorlooptijden (Ie)

48. Dong heeft verklaard dat zij geen maximale doorlooptijden voor de afhandeling van klachten heeft vastgesteld. Hieruit volgt dat Dong in de onderzochte periode niet heeft beschikt over richtlijnen voor de maximale doorlooptijd van klachten. Zie eindverslag (Annex 1), onderdeel 5.1, en verslag van bevindingen (Annex 1, Bijlage 1), onderdeel 4.2.

49. De Raad constateert daarbij dat Dong in de onderzochte periode niet in staat was de doorlooptijd van klachten te monitoren. Van de geregistreerde klachten is in 36% van de gevallen niet bekend wanneer de klacht is ingediend. Bij 28% van de dossiers is de datum van afhandeling onbekend. Hierdoor is Dong ook niet goed in staat om te controleren of klachten binnen een redelijke termijn worden afgehandeld. Uit de analyse blijkt dat in 56% van de klachtdossiers de doorlooptijd niet uit het dossier was op te maken. Zie eindverslag (Annex 1), onderdeel 5.2, en analyse (Annex 1, Bijlage 2), deel 3.

Kennis en vaardigheden medewerkers (lf)

50. Dong heeft verklaard geen functieprofielen te hebben opgesteld voor de functies die direct bij de afhandeling van klachten zijn betrokken en dat zij maar beperkt inzicht heeft in de competenties van medewerkers die bij de afhandeling van klachten zijn betrokken. Dong heeft bovendien verklaard dat de eerste en tweede lijn medewerkers en de medewerkers van het “Team Kwaliteitszorg” niet zijn geschoold in het uitoefenen van taken ten behoeve van de afhandeling van klachten. De Raad constateert dan ook dat er bij Dong niet of nauwelijks aandacht is voor functieprofielen en kennismanagement voor medewerkers die betrokken zijn bij haar klachtenafhandeling. Zie eindverslag (Annex 1), onderdeel 5.1, en verslag van bevindingen (Annex 1, Bijlage 1), onderdeel 4.2.

Monitoring (lg)

51. Uit de documentatie, interviews en analyse van de klachtdossiers leidt de Raad af dat Dong in de onderzocht periode niet beschikte over enige vorm van monitoring van klachten op individueel en geaggregeerd niveau. Dit volgt ook uit hetgeen hierboven is geconstateerd met betrekking tot de klachtenregistratie, dossiervorming en doorlooptijden. De Raad concludeert dan ook dat Dong niet in staat was de kwaliteit en kwantiteit van zijn klachtenafhandeling te controleren.

5. Procedure en zienswijzen Dong

5.1. Procedure

52. Bij brief van 9 november 2007 heeft de Raad aan Dong een concept bindende aanwijzing toegezonden. De Raad heeft Dong daarbij in de gelegenheid gesteld om gedurende vier weken, vanaf 9 november tot en met 7 december 2007, schriftelijk haar zienswijze met betrekking tot deze concept bindende aanwijzing bij hem in te dienen. Tevens is Dong uitgenodigd om haar zienswijze mondeling naar voren te brengen tijdens een hoorzitting op vrijdag 30 november 2007 van 13.00 tot 15.00 uur. Dong heeft zowel mondeling als schriftelijk haar zienswijze naar voren gebracht.

5.2. Overgelegde stukken en zienswijze

53. Tijdens de hoorzitting heeft Dong het volgende document overgelegd:
- een memo met als titel “Concept Bindende Aanwijzing Klachtenafhandeling DONG”.
54. De schriftelijke zienswijze van Dong is door de Raad ontvangen op 10 december 2007. Daarbij heeft Dong de volgende bijlagen overgelegd:
- stukken die betrekking hebben op de inventarisatie door [XXX] van het klachtenproces van Dong in juni en juli 2007;
 - “interne documenten” van Dong: een presentatie aan het MT van juni 2007 en presentaties die zijn gehouden tijdens klachtenmanagement sessies in juni en juli 2007;
 - stukken met betrekking tot “concrete wijzigingen”: waaronder werkinstructies, plannings en “masterplannen”, allemaal over de periode september en oktober 2007;
 - documenten met betrekking tot het klachtenregistratiesysteem [XXX];
 - [XXX];
 - memo met als titel “Concept Bindende Aanwijzing Klachtenafhandeling DONG Energy”.
55. De Raad heeft de overgelegde stukken laten beoordelen door DTe. Een verslag van de bevindingen van DTe is als Annex 3 bij dit besluit gevoegd.
56. Dong geeft in haar schriftelijke zienswijze aan dat de concept bindende aanwijzing door haar als leidraad is gebruikt om de klachtenafhandeling te verbeteren. Hierbij zet Dong uiteen welke maatregelen zij reeds heeft genomen, neemt en nog zal nemen om haar klachtenafhandeling te verbeteren. Daartoe behandelt Dong achtereenvolgens de onderwerpen “start aanpak nieuwe klachtenprocedure”, “[XXX]”, “Interne sessies”, “Concrete wijzigingen”, “Aankoop [XXX]”, “Onderzoek [XXX]” en “veranderingen binnen DONG Energy”. Door middel van de in randnummer 54 genoemde bijlagen wenst Dong deze informatie te onderbouwen.
57. Dong is - kort gezegd - van mening dat zij het afgelopen half jaar veel in het werk heeft gesteld om de kwaliteit van haar dienstverlening in het algemeen en de kwaliteit van haar klachtenafhandeling in het bijzonder te verbeteren. Dong verklaart in dat verband dan ook dat het klachtenproces prioriteit heeft en spreekt de verwachting uit dat met de start van haar nieuwe registratiesysteem “[XXX]” de eerste resultaten in januari 2008 zichtbaar zullen zijn.
58. De Raad zal in het navolgende hierop reageren.

5.3. Beoordeling zienswijzen en belangenafweging

59. De zienswijze van Dong bevat geen expliciete argumenten op grond waarvan de Raad volgens Dong zou moeten besluiten om niet over te gaan tot het opleggen van een bindende aanwijzing. De Raad begrijpt de zienswijze van Dong echter zo, dat Dong daarmee tevens betoogt dat de noodzaak om haar een bindende aanwijzing te geven niet (meer) aanwezig is, omdat zij sinds het vervolgonderzoek vooruitgang heeft geboekt met de kwaliteit van haar klachtenafhandeling.

Nul- en één-meting versus vervolgonderzoek

60. Dong heeft tijdens de hoorzitting aangegeven dat de nul- en de één-meting (die aanleiding waren om bij Dong het vervolgonderzoek te doen) naar haar mening niet zorgvuldig waren.
61. In dat verband merkt de Raad op dat de gang van zaken in het kader van de nul- en één-meting voor het onderhavige besluit niet relevant is, aangezien deze bindende aanwijzing is gebaseerd op de bevindingen van het vervolgonderzoek “OBW-klachtenafhandeling”. Op grond van dit vervolgonderzoek concludeert de Raad dat Dong in de onderzochte periode niet in staat was klachten die door haar zelf als ‘klacht’ waren aangemerkt, adequaat af te handelen. Naar het oordeel van de Raad heeft Dong in het kader van haar zienswijze bovendien niet (voldoende) aangetoond dat inmiddels wél sprake is van een adequate klachtenafhandeling. Dat de Raad, noch DTe in dit onderzoek een eigen definitie van het begrip ‘klacht’ heeft vastgelegd, doet hier niets aan af. Overigens merkt de Raad op dat de onderzoeken naar de klachtenafhandeling in het kader van de nul- en één-meting waren gericht op de waardering van de klachtenafhandeling door consumenten. De uitkomsten van deze onderzoeken waren dan ook niet afhankelijk van een door DTe al dan niet gehanteerde klachtdefinitie.

Geen (geïmplementeerde) adequate schriftelijke klachtenprocedure

62. De Raad is van mening dat Dong met haar zienswijze onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat haar klachtenafhandeling adequaat is of dat op zeer korte termijn (alsnog) zal zijn. Hieronder zal de Raad dat toelichten.
63. DTe heeft in de stukken behorende bij de zienswijze van Dong geen schriftelijke klachtenprocedure aangetroffen (behalve een “inventarisatie van het ‘klachtenproces’ zoals deze volgens Dong gold in juni 2007) (zie onderdeel 2 van Annex 3). Om deze reden is de Raad dan ook van mening dat de opdracht die door hem in de concept bindende aanwijzing is verwoord, met deze definitieve bindende aanwijzing aan Dong dient te worden opgelegd.

64. Met de constatering dat een schriftelijke procedure ontbreekt, komt de Raad niet toe aan de beoordeling of er sprake is van een “adequate” klachtenprocedure, laat staan aan de beoordeling of deze procedure afdoende is geborgd in de organisatie.
65. Wel heeft Dong in haar zienswijze enkele van de minimale vereisten behandeld die de Raad stelt aan een adequate klachtenafhandeling. Dit doet echter niet af aan hetgeen de Raad hierboven heeft geconcludeerd. Voor de volledigheid zal de Raad deze punten hieronder in randnummers 69 en verder afzonderlijk behandelen.

Maatregelen te laat en onvoldoende concreet

66. Dong heeft in haar mondelinge en (in mindere mate) in haar schriftelijke zienswijze erkend dat haar klachtenafhandeling niet op orde was en op dit moment ook (nog) niet is, omdat een aantal verbeteringen nog gaande is of binnenkort zal plaatsvinden. Daarbij voert Dong aan dat zij sinds juni 2007 tot op heden diverse verbeteringen in haar klachtenafhandeling heeft doorgevoerd en daarmee eigenlijk (zoals de Raad het begrijpt) “een heel eind op de goede weg is”. Dit neemt naar de mening van de Raad echter niet weg dat Dong op grond van de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet als vergunninghouder verplicht was en is om klachten op een adequate wijze af te handelen. De door Dong gestelde inspanningen maken deze overtreding van de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet dan ook niet ongedaan. Van een professionele organisatie als Dong mocht en mag worden gevergd dat zij ervoor zorgde en ervoor zorg blijft dragen dat haar klachtenafhandeling te allen tijde op een adequaat niveau functioneerde en als zodanig blijft functioneren. Tevens mag van een dergelijke organisatie worden verwacht dat zij ingrijpt zodra signalen erop duiden dat haar klachtenafhandeling niet (meer) op orde is. De Raad is dan ook van mening dat Dong te laat in actie is gekomen.
67. Hierbij neemt de Raad in aanmerking dat DTe reeds in 2005 is gestart met een onderzoek naar de klachtenafhandeling door vergunninghouders. Op basis van de resultaten van dat onderzoek heeft DTe vanaf medio 2006 bij alle vergunninghouders, waaronder Dong, aangedrongen op verbetering van de klachtenafhandeling. In haar zienswijze heeft Dong zelf aangegeven dat zij de afgelopen 1 à 1,5 jaar haar prioriteit bij andere zaken dan de klachtenafhandeling heeft gelegd. Dit blijkt ook uit het feit dat DTe heeft geconstateerd dat Dong pas naar aanleiding van de door DTe afgelegde bedrijfsbezoeken concrete actie op het gebied van de verbetering van haar klachtenafhandeling ondernam. Dit is door Dong in haar zienswijze bevestigd. Mede tegen deze achtergrond bezien, acht de Raad het geven van deze bindende aanwijzing voor de klachtenafhandeling van Dong dan ook noodzakelijk.
68. Zoals hiervoor reeds vermeld, is de Raad van mening dat de maatregelen die Dong volgens haar zienswijze al heeft genomen om haar klachtenafhandeling te verbeteren, onvoldoende concreet en te vrijblijvend zijn. Dong heeft tot nog toe niet aannemelijk gemaakt dat de doelen die zij zichzelf stelt daadwerkelijk worden gehaald. Dit wordt onder meer geïllustreerd

door de uitspraak van Dong tijdens het vervolgonderzoek dat zij zich tot doel heeft gesteld om “op 1 september 2007 te beschikken over een volledig geïmplementeerde systematische, kwalitatief geborgde procedure voor het afhandelen van klachten van aangeslotenen” (Annex 1, bijlage 1, onderdeel 4.2). Uit de zienswijze van Dong volgt dat zij kennelijk het door haarzelf gestelde doel niet heeft gehaald. Er zijn door Dong weliswaar vele maatregelen beschreven, maar zij heeft tot dusver niet aannemelijk gemaakt dat deze maatregelen tot het gewenste resultaat hebben geleid of op zeer korte termijn zullen leiden. De Raad is dan ook van mening dat Dong onvoldoende waarborgen heeft ingesteld om te bewerkstelligen dat de door haar aangegeven doelstellingen op tijd worden gehaald.

Definitie klacht

69. Dong heeft in het memo “Concept Bindende Aanwijzing Klachtenafhandeling DONG” aangegeven dat zij inmiddels beschikt over een klachtdefinitie. De Raad is van mening dat Dong op dat punt in beginsel dan ook voldoet aan hetgeen door hem hieromtrent in randnummer 10 en 11 is aangegeven. Het is de Raad echter niet gebleken dat deze definitie door alle medewerkers van Dong die te maken hebben met klachtenafhandeling op eenduidige wijze wordt gehanteerd (zie Annex 3).

Registratie klacht en dossiervorming

70. Dong kondigt in haar zienswijzen aan dat zij vanaf 9 januari 2008 zal beschikken over een nieuw registratie- en monitoringsysteem ([XXX]). Dong stelt dat vanaf dat moment alle bij haar binnenkomende klachten op eenduidige wijze zullen worden geregistreerd en dat daarmee tevens de dossiervorming zal zijn geborgd.
71. De Raad is echter van mening dat dit geen reden is om het besluit tot het geven van een bindende aanwijzing niet te nemen. Hierbij is van belang dat Dong, zoals hierboven al is betoogd, ruimschoots de gelegenheid heeft gehad om haar klachtenafhandeling te verbeteren en dat Dong er kennelijk niet in is geslaagd de door haarzelf gestelde deadline van 1 september 2007 te halen.

Proportionaliteit

72. De Raad stelt voorop dat het instrument van de bindende aanwijzing in verhouding tot een last onder dwangsom of een boete het voor Dong minst belastende instrument is dat hij kan inzetten om te bereiken dat Dong op korte termijn zal voldoen aan haar wettelijke verplichting om klachten op adequate wijze af te handelen. Daarbij is het instrument van de bindende aanwijzing het aangewezen middel om te concretiseren welke verplichtingen uit een bepaald voorschrift voortvloeien. Nu, zoals hiervoor opgemerkt, de door DTe in de concept bindende aanwijzing aan Dong gecommuniceerde opdrachten nog niet door Dong zijn gerealiseerd, kan niet worden gezegd dat het doel van de daarop gerichte bindende aanwijzing reeds is bereikt. Voorts is de Raad van oordeel dat Dong inmiddels genoeg

gelegenheid heeft gekregen om haar klachtenafhandeling zelf op orde te brengen. Gelet hierop en gelet op hetgeen de Raad hiervoor onder meer in reactie op de zienswijzen van Dong heeft uiteengezet, meent de Raad dat het besluit een bindende aanwijzing te geven alleszins zorgvuldig tot stand is gekomen en meer in het bijzonder dat deze bindende aanwijzing alleszins proportioneel is. Bovendien wijst de Raad er in dit verband op dat met deze aanwijzing geen eisen worden gesteld waaraan Dong niet al op grond van de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet diende te voldoen.

73. Bij het voorgaande neemt de Raad ten slotte het volgende in aanmerking. De tweede Elektriciteits- en Gasrichtlijnen² dragen de lidstaten van de Europese Unie op te waarborgen dat huishoudelijke afnemers verzekerd zijn van een goede marktpositie. Hiertoe heeft de Nederlandse wetgever in paragraaf 8.1a van de Elektriciteitswet 1998 en in paragraaf 5.3 van de Gaswet een vergunningstelsel voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers opgenomen. Uitgangspunt hierbij is te kunnen waarborgen dat kleinverbruikers ook in een vrije leveringsmarkt kunnen rekenen op een betrouwbare energievoorziening tegen redelijke tarieven en voorwaarden³. Een van die voorwaarden is dat de vergunninghouder klachten op een adequate wijze afhandelt. Met het vergunningstelsel is bovendien voorzien in een geschikt instrument om in te grijpen wanneer mocht blijken dat de belangen van de kleinverbruiker worden aangetast⁴.
74. Het beschermen van kleinverbruikers is een belangrijke pijler uit de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet. Het vergunningstelsel 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 aan deze vereisten voldoet, het vertrouwen van kleinverbruikers kan schaden en daarmee de werking van de energiemarkt. Hierbij merkt de Raad voorts op dat een adequate klachtenafhandeling ook in het belang van de vergunninghouders zelf is. Een adequate klachtenafhandeling draagt immers direct bij aan herstel en verbetering van eventuele tekortkomingen in de werkwijzen en processen van vergunninghouders. Door kennisneming van de klachten en kennis van de wijze waarop deze worden afgehandeld, worden bedrijven in staat gesteld om hun functioneren/prestaties te verbeteren en daarmee hun concurrentiepositie.

² Richtlijn 2003/54/EG en Richtlijn 2003/55/EG

³ TK, vergaderjaar 1999-2000, 26 463, nr. 95, pag. 6

⁴ TK, vergaderjaar 1999-2000, 26 463, nr. 74, pag. 3

Conclusie

75. Uit de hierboven opgenomen beoordeling van de zienswijzen volgt dat de Raad blijft bij zijn voornemen tot het geven van een bindende aanwijzing met daarin de opdrachten zoals deze in het concept-besluit zijn opgenomen. Niet gebleken is dat er aan de zijde van Dong zodanig zwaarwegende belangen zijn die zich tegen het geven van deze bindende aanwijzing verzetten, dat om die reden daarvan zou moeten worden afgezien.

6. Besluit

6.1. Opdracht

76. Gelet op het voorgaande draagt de Raad Dong op om:
1. zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één maand na dagtekening van deze bindende aanwijzing, een deugdelijke op schrift gestelde klachtenprocedure te hebben die door haar medewerkers en de door haar ingeschakelde derden voor de afhandeling van klachten gevolgd moet worden, waarvan in ieder geval de onder 3.1 onder I, a tot en met g, genoemde onderwerpen deel uitmaken;
 2. zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na dagtekening van deze bindende aanwijzing haar conform 1 opgestelde schriftelijke klachtenprocedure te implementeren, door:
 - bij de afhandeling van klachten gebruik te maken van de definiëring van het begrip 'klacht' die is opgenomen in de schriftelijke klachtenprocedure;
 - alle bij haar binnenkomende klachten ongeacht het kanaal van ontvangst te registreren overeenkomstig de wijze die in de klachtenprocedure is voorgeschreven;
 - van elke klacht op de door de klachtenprocedure voorgeschreven wijze een dossier bij te houden, waarin alle contactmomenten met de klant en door de vergunninghouder ondernomen acties met betrekking tot de klacht zijn vastgelegd en waarin alle op die klacht betrekking hebbende correspondentie en overige stukken worden opgenomen;
 - de afhandeling van klachten te monitoren overeenkomstig de wijze die is vermeld in de schriftelijke klachtenprocedure;
 - bij de afhandeling van klachten de in haar schriftelijke klachtenprocedure vermelde maximale doorlooptijden in acht te nemen;
 - klachten af te handelen conform de systematische werkwijze die in de schriftelijke klachtenprocedure is opgenomen en
 3. er voor te zorgen dat de medewerkers die zijn betrokken bij de klachtafhandeling zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes maanden na dagtekening van deze bindende aanwijzing, beschikken over het kennis- en vaardighedenniveau dat Dong daarvoor blijkens haar schriftelijke klachtenprocedure nodig acht.

77. Daarbij draagt de Raad op grond van artikel 7 van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 35 in samenhang met artikel 34 van de Gaswet Dong op om de Directeur DTe over de uitvoering van deze bindende aanwijzing te informeren door aan deze
- a. uiterlijk één maand na dagtekening van deze bindende aanwijzing de onder 1. bedoelde klachtenprocedure toe te sturen en
 - b. uiterlijk twee maanden na dagtekening van deze bindende aanwijzing te rapporteren welke concrete maatregelen Dong heeft getroffen om te waarborgen dat klachten daadwerkelijk volgens de klachtenprocedure worden afgehandeld.

6.2 Inwerkingtreding

78. Dit besluit treedt met onmiddellijke ingang in werking. Deze bindende aanwijzing verduidelijkt de wettelijke verplichting van de vergunninghouder om zorg te dragen voor de levering van elektriciteit en gas tegen redelijke voorwaarden en stelt als zodanig geen eisen waaraan Dong niet al op grond van de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet diende te voldoen. Dong dient dat ook met onmiddellijke ingang te voldoen aan de hierboven gegeven opdrachten. Wel gunt de Raad aan Dong de hierboven genoemde termijnen om de nodige aanpassingen in haar organisatie en werkwijze te realiseren.

6.3 Naleving

79. De Raad zal toezien op de naleving van deze bindende aanwijzing. DTe kan daartoe gegevens laten opvragen, een bedrijfsbezoek laten afleggen, gegevens ter plekke laten kopiëren en zonodig zaken in beslag laten nemen. Constateert de Raad dat Dong deze bindende aanwijzing niet opvolgt, dan levert dit een overtreding van de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet op. De Raad is in dat geval bevoegd Dong ter zake van die overtreding een last onder dwangsom en/of een boete op te leggen.

6.4 Publicatie

80. Tot slot is van belang dat niet alleen Dong weet welke wettelijke taken en verplichtingen zij heeft, maar dat ook andere marktpartijen (zoals vergunninghouders en kleinverbruikers) daarvan op de hoogte zijn en zich op hun overeenkomstige rechten kunnen beroepen. Van deze bindende aanwijzing zal daarom mededeling worden gedaan in de Staatscourant. Voorts zal deze bindende aanwijzing worden gepubliceerd op de website van DTe (www.dte.nl).

Den Haag,

Datum:

De Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit,
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