



Besluit

Geschilbesluit verzoeker - Stedin

Ons kenmerk : ACM/UIT/629997
Zaaknummer : ACM/24/190438
Datum : 15 oktober 2024

Besluit van de Autoriteit Consument en Markt als bedoeld in artikel 51, tweede lid, van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 19, tweede lid, van de Gaswet op de aanvraag tot geschilbeslechting van verzoeker over de klacht dat Stedin niet één keer in de 36 maanden een fysieke meteropname heeft uitgevoerd.

1. Verloop van de procedure

1. Op 13 juni 2024 heeft de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) een aanvraag tot geschilbeslechting als bedoeld in artikel 51 van de Elektriciteitswet 1998 (hierna: E-wet) en artikel 19 van de Gaswet ontvangen van mevrouw [vertrouwelijk] (hierna: verzoeker). Het betreft een geschil met netbeheerder Stedin Netbeheer B.V. (hierna: Stedin).
2. Stedin heeft op 15 juli 2024 een zienswijze ingediend.
3. Op 29 augustus 2024 is er op het kantoor van de ACM in Den Haag een hoorzitting geweest, waarvan het verslag aan partijen is toegezonden.

2. Het geschil

4. Het geschil ziet op de klacht van verzoeker dat Stedin niet heeft voldaan aan haar verplichting om één keer in de 36 maanden een fysieke meteropname te doen. Deze verplichting staat beschreven in artikel 5.2.2.1 van de Informatiecode Elektriciteit en Gas (hierna: Informatiecode). Daarnaast stelt verzoeker dat Stedin een compensatie aan haar is verschuldigd omdat Stedin haar klacht niet goed heeft opgepakt en daarmee in strijd heeft gehandeld met artikel 19d van de E-wet en artikel 35d van de Gaswet.

3. Feiten

5. Op grond van de door partijen aangeleverde stukken en hetgeen op de hoorzitting naar voren is gebracht stelt de ACM de volgende feiten en omstandigheden vast.
6. Verzoeker is aangesloten op het elektriciteits- en gasnet van Stedin en neemt elektriciteit en gas af van haar energieleverancier UnitedConsumers. Verzoeker had in de voor dit geschil relevante periode een niet op afstand uitleesbare meter.
7. Stedin heeft in de periode van 27 juni 2016 tot 30 april 2023 geen elektriciteitsmeterstanden opgenomen bij verzoeker.¹ Verzoeker heeft in ieder geval tot 1 januari 2023 geen meterstanden doorgegeven aan Stedin of aan de energieleverancier, waardoor de energieleverancier over deze periode de meterstanden heeft moeten inschatten. Verzoeker heeft op 1 januari 2023 voor het eerst meterstanden doorgegeven, waaruit bleek dat er een verviervoudiging van het elektriciteitsverbruik in de periode van 30 april 2022 tot 1 januari 2023 was, ten opzichte van het geschatte verbruik in de periodes daarvoor.² Als gevolg hiervan ontving verzoeker in 2023 een hoge navorderingsnota van de energieleverancier.
8. Verzoeker heeft op 15 mei 2024 per e-mail contact opgenomen met Stedin over het ontbreken van de fysieke meteropname bij verzoeker. In die e-mail stelt verzoeker dat Stedin niet aan de verplichting heeft voldaan om één keer in de 36 maanden een fysieke meteropname uit te voeren. Deze e-mail is bedoeld als klacht. In de mail verzoekt verzoeker om een compensatievoorstel van Stedin. Stedin heeft deze e-mail op 15 mei 2024 beantwoord en laten weten dat zij zonder machtiging en in verband met de privacyregelgeving weinig informatie kan delen. Wel stelt Stedin in haar reactie dat zij een plicht heeft om één keer in de 36 maanden een poging te doen tot

¹ Het is niet duidelijk in welke periode Stedin de meterstanden van de gasmeter niet zou hebben opgenomen. Verzoeker stelt dat dit tussen 18 april 2016 en 9 mei 2022 niet is gebeurd. Stedin stelt dat er geen bijzonderheden zijn in het gasverbruik van verzoeker.

² Het is niet gebleken dat er bijzonderheden waren in de (inschatting van) het gasverbruik van verzoeker.

meteropname, niet om daadwerkelijk de meters op te nemen. Na deze mailwisseling is er geen contact meer geweest tussen verzoeker en Stedin over de klacht.

4. Wettelijk kader

9. De relevante wet- en regelgeving is opgenomen in bijlage 1.

5. Standpunten van partijen

5.1. Verzoeker

10. Verzoeker heeft – kort samengevat – in de stukken en op de zitting het volgende naar voren gebracht.
11. Verzoeker geeft aan dat Stedin in de periode van 18 april 2016 tot 9 mei 2022 (gas) en van 18 april 2016 tot 30 april 2023 (elektriciteit) geen fysieke meterstanden heeft opgenomen. Daarmee heeft Stedin volgens verzoeker haar verplichting uit artikel 5.2.2.1 van de Informatiecode geschonden. Verzoeker stelt dat slechts het doen van een poging tot het opnemen van de meterstanden niet voldoende is om te voldoen aan deze verplichting. Bovendien is verzoeker niet bekend met tijdige pogingen tot het opnemen van de fysieke meterstanden door Stedin en stelt Verzoeker dat zij nooit meterstandenkaarten heeft ontvangen van Stedin. Daarom betwist verzoeker dat Stedin daadwerkelijk pogingen heeft gedaan om de meterstanden op te nemen. Verzoeker stelt dat het één keer in de 36 maanden opnemen van de meterstanden een cruciale en onmisbare verplichting is om eventuele onjuiste schattingen of afleesfouten recht te zetten. Verzoeker wijst daarbij nog op het te hoge geregistreerde gasverbruik als gevolg van een gaslek. Omdat Stedin niet aan de verplichting uit de Informatiecode heeft voldaan, is verzoeker geconfronteerd met een hoge navorderingsnota waarmee de te lage schattingen van de jaren daarvoor zijn rechtgezet.
12. Verder stelt verzoeker dat Stedin haar klacht over het ontbreken van de fysieke meteropname niet voldoende heeft behandeld en Stedin daarmee artikel 19d van de E-wet en artikel 35d van de Gaswet heeft geschonden.
13. Ten slotte verzoekt verzoeker om een compensatie van Stedin. Tegelijkertijd geeft verzoeker aan dat zij niet bekend is met een grondslag voor compensatie in de energieregelgeving. In het civiele recht bestaat volgens verzoeker wel een grondslag voor compensatie, maar dit valt buiten deze geschilprocedure, aldus verzoeker.

5.2. Stedin

14. Stedin heeft – kort samengevat – in de stukken en op de zitting het volgende naar voren gebracht.
15. Stedin wijst allereerst op de achtergrond van de klacht, namelijk dat verzoeker een onverwacht hoge navorderingsnota heeft ontvangen van haar energieleverancier voor het elektriciteitsverbruik. Het verbruik in de periode van april 2022 tot januari 2023 zou vier keer zo hoog zijn als in de voorafgaande periodes was ingeschat. Nadat verzoeker in januari 2023 voor het eerst de meterstanden doorgaf, is er een hoge navorderingsnota verstuurd naar verzoeker. Volgens Stedin is er waarschijnlijk jarenlang sprake geweest van een onderschatting van het elektriciteitsverbruik. Stedin merkt op dat verzoeker echter wel moet betalen voor de elektriciteit die zij heeft verbruikt. Het feit dat Stedin niet één keer in de 36 maanden de meterstanden heeft opgenomen doet niet aan die betalingsverplichting af, aldus Stedin.

16. Stedin stelt verder dat het haar inderdaad niet gelukt is om de fysieke meterstanden één keer in de 36 maanden bij verzoeker op te meten, maar dat zij in de genoemde periode wel meerdere pogingen heeft gedaan om de meterstanden op te nemen. Volgens Stedin was verzoeker tijdens deze pogingen niet thuis of is de opname door andere (onbekende) redenen niet gelukt, waarna Stedin stelt steeds een meterstandenkaart heeft achtergelaten. Stedin verwijst ter onderbouwing naar een uitdraai van hun logboek waarin de verschillende pogingen zijn beschreven.³ Stedin stelt artikel 5.2.2.1 van de Informatiecode niet te hebben geschonden, omdat het om een algemene verplichting gaat en het artikel niet zo ver strekt dat de fysieke meteropname bij elke individuele aangeslotene ook elke keer moet slagen. Het doen van pogingen hiertoe is volgens Stedin voldoende. Bovendien stelt Stedin dat het onwerkbaar is om de meteropnames op afspraak te doen in verband met het grote aantal aangeslotenen. Ten slotte wijst Stedin op de verantwoordelijkheid van de aangeslotene. Stedin stelt in dat verband dat verzoeker eerder heeft geweigerd medewerking te verlenen aan het plaatsen van een slimme meter. Als zij een slimme meter had gehad had dit geschil volgens Stedin niet bestaan. Daarnaast merkt Stedin op dat verzoeker, hoewel meermaals daarom verzocht, pas in 2023 de meterstanden heeft doorgegeven.
17. Ten aanzien van de klachtenprocedure erkent Stedin dat de klachtafhandeling niet goed is verlopen. De klacht is ten onrechte als klantvraag behandeld en er is ten onrechte geen casus specifieke informatie aan de advocaat van verzoeker verstrekt. Indien de klacht wel via de klachtenprocedure was behandeld was de uitkomst volgens Stedin echter hetzelfde geweest, namelijk dat er geen norm is geschonden en er geen reden is voor compensatie.

6. Beoordeling van het geschil

6.1. Bevoegdheid ACM

18. Een partij die een geschil heeft met de netbeheerder over de wijze waarop de netbeheerder zijn taken en bevoegdheden op grond van de E-wet of de Gaswet uitoefent of aan zijn verplichtingen op grond van de E-wet en de Gaswet voldoet, kan op grond van artikel 51 van de E-wet of artikel 19 van de Gaswet een klacht indienen bij de ACM. Gelet hierop acht de ACM zich bevoegd te oordelen over de vraag of Stedin heeft voldaan aan haar verplichting op grond van artikel 5.2.2.1 van de Informatiecode om één keer in de 36 maanden een fysieke meteropname uit te voeren en over de vraag in hoeverre Stedin heeft voldaan aan artikel 19d van de E-wet en artikel 35d van de Gaswet.
19. De ACM acht zich niet bevoegd om te oordelen over het verzoek van verzoeker om compensatie van Stedin in verband met de (mogelijke) overtreding van artikel 5.2.2.1 van de Informatiecode en de daarop volgende klachtenprocedure. Zoals verzoeker zelf heeft aangegeven, bestaat er op basis van de E-wet en de Gaswet geen compensatieregeling bij schending van artikel 5.2.2.1 van de Informatiecode of artikelen 19d van de E-wet en 35d van de Gaswet. Het verzoek om compensatie van verzoeker betreft daarom een oordeel over de vermogensrechtelijke gevolgen van het eventueel in strijd handelen met de E-wet en Gaswet door een netbeheerder. Dit is voorbehouden aan de civiele rechter.⁴

6.2. Inhoudelijke beoordeling van de aanvraag

20. Voordat de ACM ingaat op de inhoudelijke beoordeling van de geschilaanvraag, merkt de ACM op dat zij begrip heeft voor de vervelende situatie waarin verzoeker is terechtgekomen doordat zij is geconfronteerd met een hoge navorderingsnota. In dit geschil moet de ACM zich beperken tot de

³ ACM/IN/889321, in de bijlage.

⁴ Zie bijvoorbeeld CBb 18 april 2014, ECLI:CBB:2014:149, rechtsoverweging 4.3.

omvang van de geschilaanvraag, waardoor de ACM alleen kan ingaan op de vraag of Stedin heeft voldaan aan haar verplichting om één keer in de 36 maanden een fysieke meteropname te doen, zoals staat beschreven in artikel 5.2.2.1 van de Informatiecode. Daarnaast is de vraag aan de orde of Stedin de klacht van verzoeker, volgens artikel 19d van de E-wet en artikel 35d van de Gaswet, op een juiste wijze heeft behandeld.

21. De ACM stelt vast dat het antwoord op die vragen bevestigend is en dat de klachten van verzoeker ongegrond zijn. De ACM licht dit hieronder toe.

6.2.1. Systematiek van de Informatiecode

22. De verplichting voor de netbeheerder om één keer in de 36 maanden een fysieke meteropname te doen bij kleinverbruikers zonder een op afstand uitleesbare meter is opgenomen in de Informatiecode. De Informatiecode bevat taken, bevoegdheden en verplichtingen voor de netbeheerders en de leveranciers van elektriciteit en gas. Een deel van die taken, bevoegdheden en verplichtingen zien op de processen rondom meetgegevens ten behoeve van kleinverbruikaansluitingen, zoals omschreven in hoofdstuk 5 van de Informatiecode.
23. Uit hoofdstuk 5 van de Informatiecode volgt ten eerste dat de energieleverancier de meterstanden, afhankelijk van de allocatiemethode, eens per maand of eens per 12 maanden collecteert.⁵ De leverancier vermeldt bij het collecteren van de meterstanden aan de aangeslotene dat het niet (tijdig) verstrekken van de bedoelde meterstand leidt tot berekening of schatting van de meterstand, volgens artikel 5.1.2.3 van de Informatiecode. Daarnaast valideert de energieleverancier de meterstanden met behulp van de historische meterstanden en standaardafname en verbruik, stelt deze vast en stuurt de standen vervolgens naar de regionale netbeheerder. Als het de energieleverancier niet lukt om de meterstanden te collecteren bij de aangeslotene, dan berekent de energieleverancier de meterstanden op basis van de vorige bekende meterstanden en het standaard jaarverbruik. De energieleverancier bepaalt het verbruik op basis van de vastgestelde meterstanden voor de facturering, zoals beschreven in paragraaf 5.3 van de Informatiecode.
24. De verplichtingen voor de leverancier zoals beschreven in de Informatiecode komen voort uit het leveranciersmodel dat is ingevoerd in 2013. Het leveranciersmodel houdt in dat de leverancier het enige aanspreekpunt is voor de afnemer en verantwoordelijk is voor het collecteren van meterstanden ten behoeve van de facturering.⁶
25. Naast de verplichtingen voor de energieleverancier, beschrijft hoofdstuk 5 van de Informatiecode welke verplichtingen de regionale netbeheerder heeft in het kader van de meetgegevens. Zo omschrijft paragraaf 5.2.2 dat de netbeheerder de meterstanden fysiek opneemt en de meterstanden vaststelt voor de energieleverancier. Als het een op afstand uitleesbare ('slimme') kleinverbruikmeetinrichting betreft, dan moet de netbeheerder een fysieke meteropname uitvoeren bij het in en uit bedrijf nemen van de kleinverbruikaansluiting, het verwijderen van de kleinverbruikaansluiting of een wisseling of wijziging van meetinrichting op de kleinverbruikaansluiting. Als het gaat om een *niet* op afstand uitleesbare meter, dan heeft de netbeheerder daarnaast de verplichting om één keer in de 36 maanden een fysieke meteropname uit te voeren. Deze aanvullende verplichting ontbreekt wanneer er sprake is van een slimme meter, omdat die automatisch de meterstanden doorgeeft zonder dat daarvoor een fysieke meteropname nodig is. Paragraaf 5.2.2 van de Informatiecode bepaalt verder dat de netbeheerder voor de

⁵ Met "collecteren" wordt bedoeld: opvragen bij de aangeslotene, zie ook artikel 5.1.2.3 van de Informatiecode.

⁶ Zie ook paragraaf 1 van de toelichting bij de Regeling van de Minister van Economische Zaken van 8 februari 2013, nr. WJZ/12357329, tot wijzigingen van enkele regelingen in verband met uitvoering van het marktmodel. *Stcrt.* 2013, 3181, en ter verdere verduidelijking het rapport van Ecorys, in opdracht van de ACM, 'Kostenbesparingen als gevolg van de invoering van het verplichte leveranciersmodel', p. 7, te raadplegen via: https://www.acm.nl/sites/default/files/old_publication/bijlagen/11754rapport-ecorys-over-kostenbesparingen-leveranciersmodel.pdf.

energieleverancier valideert of de fysiek opgenomen meterstand binnen de validatiegrenzen valt en de meterstand in het toegankelijk meetregister beschikbaar stelt.

26. De Informatiecode is niet gericht aan kleinverbruikers en legt geen verplichtingen aan kleinverbruikers op. Dat neemt niet weg dat kleinverbruikers uit andere hoofde ook bepaalde verplichtingen hebben, bijvoorbeeld in hun relatie tot de energieleverancier. Zo beschrijft UnitedConsumers, de energieleverancier van verzoeker, op haar website dat de verbruiker ten behoeve van een juiste afrekening van het energieverbruik zelf de meterstanden (al dan niet op verzoek) moet doorgeven.⁷

6.2.2. Artikel 5.2.2.1 van de Informatiecode

27. Verzoeker stelt dat Stedin niet aan haar verplichting heeft voldaan om één keer in de 36 maanden een fysieke meteropname uit te voeren, zoals beschreven staat in artikel 5.2.2.1 van de Informatiecode.
28. Uit de geschilaanvraag van verzoeker volgt niet dat meer dan het daadwerkelijke verbruik in rekening is gebracht bij verzoeker. Er is alleen op een later moment verbruik van eerdere jaren in rekening gebracht door middel van een navordering. Dit betekent dat niet is gebleken dat verzoeker meer heeft moeten betalen dan wat zij heeft verbruikt in de desbetreffende periode. Bekend is dat de energieleverancier niet over de meterstanden beschikte in de periode van 18 april 2016 tot 30 april 2023. De energieleverancier heeft het verbruik van verzoeker daarom ingeschat. Daarnaast stelt verzoeker zelf geen meterstanden te hebben doorgegeven in de genoemde periode (of in ieder geval tot 1 januari 2023).
29. Volgens de administratie van Stedin heeft Stedin in de relevante periode zeven keer een poging gedaan om een fysieke meteropname te doen bij verzoeker. Dat is niet gelukt, omdat verzoeker niet thuis was of omdat zij vanwege een andere reden de deur niet open deed. Stedin heeft geen mogelijkheid om een fysieke meteropname te doen als de kleinverbruiker niet aanwezig is of de deur niet kan of wil opendoen. Verzoeker heeft zelf ook geen meterstanden doorgegeven aan haar energieleverancier en niet is gebleken dat zij contact heeft opgenomen met de energieleverancier over het doorgeven en/of opmeten van de meterstanden. Daarom heeft de energieleverancier de meterstanden, zoals beschreven in de Informatiecode, ingeschat. Dit heeft uiteindelijk geleid tot een onderschatting van het verbruik en een hoge navorderingsnota voor verzoeker in 2023.
30. Gelet op het voorgaande heeft Stedin in voldoende mate aannemelijk gemaakt dat zij meerdere malen heeft gepoogd de meterstand van verzoeker op te nemen. Daarmee heeft Stedin in dit geval aan haar verplichting uit artikel 5.2.2.1 van de Informatiecode voldaan. Verder volgt uit de Informatiecode, zoals hiervoor onder randnummer 24 is toegelicht, dat het de energieleverancier is die de meterstanden verzamelt voor een juiste facturatie van het verbruik van de kleinverbruiker. De kleinverbruiker geeft daarom de meterstanden aan de energieleverancier door. Als er geen meterstanden zijn verzameld, schat de energieleverancier het verbruik in. Als het gaat om de meterstanden, ligt er daarmee in eerste instantie een taak bij de energieleverancier. De netbeheerder heeft ook een verantwoordelijkheid om de meterstanden op te meten, te valideren en vast te stellen, maar de netbeheerder doet dit voor de energieleverancier ten behoeve van de validatie van de meterstanden en niet ten behoeve de (klein)verbruiker.
31. De ACM concludeert gelet op het voorgaande dat deze klacht van verzoeker ongegrond is.

6.2.3. De klachtenprocedure

⁷ <https://www.unitedconsumers.com/energie/service-en-contact/faq#verbruik>.

32. Verzoeker stelt verder dat Stedin haar klacht niet deugdelijk heeft afgehandeld en daarmee artikel 19d van de E-wet en artikel 35d van de Gaswet heeft geschonden. Verzoeker heeft niet gespecificeerd waarom de klachtenprocedure van Stedin volgens haar niet voldoet aan de genoemde artikelen.
33. Artikel 19d van de E-wet en artikel 35d van de Gaswet bepalen dat netbeheerders in een transparante, eenvoudige en goedkope klachtenprocedure moeten voorzien. De artikelen bepalen dat een klacht moet worden behandeld door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest, de klager schriftelijk en gemotiveerd antwoord krijgt over de bevindingen en conclusies van de netbeheerder naar aanleiding van de klacht en dat de klacht uiterlijk binnen acht weken wordt afgehandeld.
34. De ACM stelt vast dat Stedin een klachtenprocedure heeft die via de website van Stedin te raadplegen is en waarin stap voor stap staat uitgelegd wat een verbruiker kan doen als hij een klacht heeft. Het indienen van een klacht kost aangeslotenen geen geld.⁸
35. Op basis van het voorgaande is niet gebleken dat Stedin niet in een transparante, eenvoudige en goedkope klachtenprocedure voorziet. Wat verzoeker naar voren heeft gebracht, leidt bovendien niet tot het oordeel dat de procedure waarover Stedin beschikt, niet zou voldoen aan de eisen die artikel 19d van de E-wet en artikel 35d van de Gaswet stelt. Gelet daarop stelt de ACM vast dat er geen sprake is van strijd met artikel 19d van de E-wet en artikel 35d van de Gaswet. De ACM concludeert dat deze klacht ongegrond is.
36. Ten overvloede merkt de ACM op dat in het geval van verzoeker een medewerker van de klantenservice van Stedin de klacht binnen één dag, en dus binnen de gestelde acht weken, per e-mail heeft afgehandeld. In de e-mail van de klantenservice is toegelicht wat de bevindingen en conclusies van Stedin zijn. Voor zover bekend, is er na de reactie van Stedin geen verdere correspondentie tussen verzoeker en Stedin geweest over de klacht.
37. Hoewel Stedin tijdens de hoorzitting heeft opgemerkt dat zij de klacht van verzoeker niet via de gebruikelijke klachtenprocedure heeft afgehandeld en Stedin in de reactie naar verzoeker onterecht geen casus specifieke informatie heeft gedeeld, ziet de ACM geen aanknopingspunt voor het oordeel dat Stedin de artikelen 19d van de E-wet en 35d van de Gaswet heeft geschonden. De procedure van Stedin is immers nog niet in strijd met deze wettelijke bepalingen wanneer Stedin in een incidenteel geval niet volgens haar eigen procedure heeft gehandeld. Hierbij merkt de ACM op dat Stedin bovendien heeft aangegeven dat zij de klacht in de gebruikelijke klachtenprocedure materieel hetzelfde zou hebben afgehandeld. Verzoeker heeft niet nader toegelicht waarom Stedin deze artikelen zou hebben geschonden. Zij heeft enkel gesteld dat Stedin haar klacht gegrond had moeten verklaren.

7. Dictum

38. De Autoriteit Consument en Markt:
1. verklaart zich onbevoegd om te oordelen over de klacht van verzoeker voor zover die betrekking heeft op een verzoek om compensatie;
 2. verklaart de klacht van verzoeker tegen Stedin N.V. voor het overige ongegrond.

Den Haag,

Datum:

⁸ <https://www.stedin.net/klantenservice/ik-heb-een-klacht>.

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze

dr. B.L.K. Vroomen
Plaatsvervangend Directeur Directie Toezicht Energie

Als u belanghebbende bent, kunt u beroep instellen tegen dit besluit. Stuur uw gemotiveerde beroepschrift naar het College van Beroep voor het bedrijfsleven, Postbus 20021, 2500 EA 's-Gravenhage. Dit moet u doen binnen zes weken na de dag waarop dit besluit bekend is gemaakt. Meer informatie over de beroepsprocedure vindt u op www.rechtspraak.nl.

Bijlage 1

Artikel 1, eerste lid, onderdelen b, c, f en k, Elektriciteitswet 1998 (hierna: E-wet) bepalen:

In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

[...]

b. aansluiting: één of meer verbindingen tussen een net en een onroerende zaak als bedoeld in artikel 16, onderdelen a tot en met e, van de Wet waardering onroerende zaken, waaronder begrepen één of meer verbindingen tussen een net dat wordt beheerd door een netbeheerder en een net dat beheerd wordt door een ander dan die netbeheerder en tussen het net op zee en een windpark op zee;

c. afnemer: een ieder, met uitzondering van de netbeheerder van het net op zee, die beschikt over een aansluiting op een net;

[...]

f. leverancier: een organisatorische eenheid die zich bezighoudt met het leveren van elektriciteit;

[...]

k. netbeheerder: een vennootschap die op grond van artikel 10, 13, 14 of 15a is aangewezen voor het beheer van een of meer netten;

Artikel 1.1 van de Begrippencode Elektriciteit (hierna: Begrippencode) bepaalt (voor zover relevant):

[...]

Fysieke meteropname: Het door een netbeheerder, meetbedrijf of meetverantwoordelijke ter plaatse van de meetinrichting aflezen van (een) meterstand(en) van die meetinrichting;

[...]

Toegankelijk meetregister: Een register, bevattende vastgestelde meterstanden en verbruiken betreffende kleinverbruikaansluitingen;

Artikel 5.1.2.3 van de Informatiecode elektriciteit en gas (hierna: Informatiecode) bepaalt:

De leverancier meldt bij de opvraag, bedoeld in 5.1.2.1 of 5.1.2.2, aan de aangeslotene dat het niet (tijdig) verstrekken van de bedoelde meterstand leidt tot berekening of schatting van de meterstand.

Artikel 5.2.2.1 van de Informatiecode bepaalt:

De regionale netbeheerder voert fysieke meteropnames uit op kleinverbruikaansluitingen in de onderstaande gevallen:

- a. ten minste eenmaal in de 36 maanden bij kleinverbruikmeetinrichtingen die niet op afstand uitleesbaar zijn, met inbegrip van kleinverbruikmeetinrichtingen die administratief uit staan, door middel van aflezing op de meetinrichting bij de aangeslotene;*
- b. in geval van de processen, bedoeld in paragrafen 3.8 tot en met 3.11 voor alle kleinverbruikmeetinrichtingen.*

Artikel 5.2.2.2 van de Informatiecode bepaalt:

De regionale netbeheerder valideert voor de leverancier of de fysiek opgenomen meterstand binnen de validatiegrenzen, bedoeld in 5.1.3.1, valt. Indien de fysiek opgenomen meterstand buiten de validatiegrenzen valt, verifieert de regionale netbeheerder of de fysiek opgenomen meterstand op de kleinverbruikmeetinrichting weergegeven is.

Artikel 5.2.2.3 van de Informatiecode bepaalt:

De regionale netbeheerder stelt de fysiek opgenomen meterstand vast voor de leverancier die op het moment van de fysieke opname als leverancier op de desbetreffende aansluiting in het aansluitingenregister vermeld staat, stelt deze stand in het toegankelijk meetregister beschikbaar en informeert de leverancier hierover.

Artikel 5.3.1.1 van de Informatiecode bepaalt:

De leverancier bepaalt het verbruik voor de facturatie, overeenkomstig paragrafen 5.3.2 en 5.3.3, op basis van vastgestelde meterstanden.

Artikel 19d van de E-wet bepaalt:

1. *Een netbeheerder voorziet in een transparante, eenvoudige en goedkope procedure voor de behandeling van klachten van afnemers als bedoeld in artikel 95a, eerste lid, over het netbeheer.*
2. *De in het eerste lid bedoelde procedure voorziet er voorts in dat:*
 - a. *de behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest,*
 - b. *de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis wordt gesteld van de bevindingen naar aanleiding van de klacht en van de conclusies die daaraan worden verbonden, en*
 - c. *de klacht zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen acht weken wordt afgehandeld.*

Artikel 35d van de Gaswet bepaalt:

1. *Een netbeheerder voorziet in een transparante, eenvoudige en goedkope procedure voor de behandeling van klachten van afnemers als bedoeld in artikel 43, eerste lid, over het netbeheer.*
2. *De in het eerste lid bedoelde procedure voorziet er voorts in dat:*
 - a. *de behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest,*
 - b. *de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis wordt gesteld van de bevindingen naar aanleiding van de klacht en van de conclusies die daaraan worden verbonden, en*
 - c. *de klacht zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen acht weken wordt afgehandeld.*