



De Minister voor Klimaat en Energie
Postbus 20401
2500 EK DEN HAAG

Datum
28 maart 2023

Ons kenmerk
z2023-01405

Uw brief van
9 maart 2023

Contactpersoon

Uw kenmerk
DGKE / 26598581

Onderwerp

Advies Wijziging ministeriële regeling afsluitbeleid kleinverbruikers

Geachte heer Jetten,

Bij brief van 9 maart 2023 is de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) op grond van het bepaalde in artikel 36, vierde lid, van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) geraadpleegd over het concept tot wijziging van de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas en de Warmteregeling in verband met het structureel maken van de tijdelijke wijziging voor de winterperiode '22/23 en verbetering van de gegevensuitwisseling tussen leveranciers en instanties ten behoeve van schuldhulpverlening (hierna: het concept).

De AP heeft een aantal opmerkingen over het concept en adviseert daarmee rekening te houden.

Strekking van het concept

Het concept borduurt voort op het beschermingsregime voor kleinverbruikers tegen afsluiting zoals vastgelegd in de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas. Dat regime is aangescherpt op 26 oktober 2022 en geldt tot 1 april 2023 (de winterperiode). Deze aanscherping is effectief gebleken. Er zijn meer betalingsregelingen getroffen en minder afsluitingen.¹ Daarom voorziet het concept in voortzetting van het beschermingsregime ook na 1 april 2023. Daarnaast wordt het beschermingsregime op bepaalde punten aangepast.

¹ Vgl. p. 9 concept (toelichting).



Datum
28 maart 2023

Ons kenmerk
z2023-01405

Zo zal de energieleverancier meer moeten doen om in contact te treden met de kleinverbruiker zodat hij hem kan wijzen op de mogelijkheid van een betalingsregeling of de mogelijkheid om gebruik te maken van schuldhulpverlening.² Verder beoogt het concept de mogelijkheid te verbeteren om tijdig signalen te kunnen geven over de ontwikkeling bij oplopende betalingsproblemen van kleinverbruikers.³ Zo wordt in het concept geregeld dat een zogenaamd vroegsignaal wordt verstuurd als ten minste twee (betalings)termijnen niet zijn voldaan, de leverancier ten minste twee schriftelijke herinneringen aan de kleinverbruiker heeft verstuurd, waarbij de kleinverbruiker heeft ingestemd met – respectievelijk niet heeft gereageerd op – het aanbod om de gegevens met de gemeentelijke schuldhulpinstantie te delen en er geen betalingsregeling is overeengekomen. Ook voorziet het concept in het versturen van een vroegsignaal dat inhoudt dat een overeengekomen betalingsregeling niet is nagekomen. Met deze signalen krijgt de gemeentelijke schuldhulpinstelling informatie over de ontwikkeling van de schuld hetgeen kan bijdragen aan het oplossen van de betalingsproblematiek van de kleinverbruiker. Tot slot maakt het concept het mogelijk dat door de leverancier een afsluitsignaal wordt verstuurd aan de gemeentelijke schuldhulpinstantie. Het belang van een het sturen van een afsluitsignaal is erin gelegen dat de gemeentelijke schuldhulpinstantie kleinverbruikers tijdig kan ondersteunen bij betalingsproblemen om afsluiting te voorkomen.⁴

Advies

Contactgegevens

Met het sturen van een vroeg- of afsluitsignaal worden persoonsgegevens van de kleinverbruiker aan de gemeentelijke schuldhulpinstantie verstrekt. Het gaat om contactgegevens, het klantnummer en informatie over de ontwikkeling van de hoogte van de schuld van de kleinverbruiker.⁵ In de toelichting van het concept wordt verduidelijkt dat het bij contactgegevens gaat om NAW-gegevens, e-mailadres en telefoonnummer.⁶ De tekst in de regeling van het concept is door het gebruik van de open formulering ‘contactgegevens’ breder dan de uitleg die daaraan wordt gegeven in de toelichting. Uit oogpunt van de beginselen van transparantie en minimale gegevensverwerking, is het wenselijk dat de typen persoonsgegevens die worden verstrekt ook als zodanig in de tekst van de regeling worden opgenomen.⁷

De AP adviseert om in de regeling van het concept zelf (artikel 4a, tweede lid, aanhef en onderdeel a) op te nemen dat de NAW-gegevens, e-mailadres en telefoonnummer moeten worden verstrekt.

Ontwikkeling van de hoogte van de schuld

Het vroegsignaal omvat informatie over de ontwikkeling van de hoogte van de schuld.⁸ Dit wordt in de toelichting louter verduidelijkt door aan te geven dat het doorgeven van het niet nakomen van een

² Artikel 4, tweede lid, van het concept.

³ Vgl. p. 7-8 concept (toelichting).

⁴ Vgl. p. 11 concept (toelichting).

⁵ Artikel 4a van het concept.

⁶ P. 10 concept (toelichting)

⁷ Artikel 5, eerste lid, onder a en b, van de AVG.

⁸ Artikel 4a, tweede lid, onderdeel a van het concept



Datum
28 maart 2023

Ons kenmerk
z2023-01405

betalingsregeling als dergelijke informatie wordt beschouwd.⁹ Onduidelijk is wat met de 'ontwikkeling van de hoogte van de schuld' verder nog wordt bedoeld. Zo kan een schuld oplopen maar ook afnemen. In dat laatste geval kan worden betwijfeld of een vroegsignaal wel nodig dan wel noodzakelijk is. Bovendien staat het niet nakomen van een betalingsregeling in artikel 4a, tweede lid, onder b, van het concept ook al expliciet (en apart van de ontwikkeling van de schuld) genoemd als onderdeel van de informatie die in het kader van een vroegsignaal moet worden verstrekt.

De AP adviseert 'de ontwikkeling van de schuld' vanwege de gevoelige aard ervan nader te duiden en in de regeling zelf concreet uit te werken.

Schuldhelp op basis van vrijwilligheid

Uitgangspunt bij het sturen van een vroegsignaal is dat de daarmee te versturen gegevens alleen worden verstrekt met instemming van de kleinverbruiker.¹⁰ Echter, als het niet lukt om in contact te komen met de kleinverbruiker kan het vroegsignaal onder voorwaarden¹¹ ook worden gestuurd indien de kleinverbruiker niet heeft gereageerd op (verschillende) contactmomenten/-pogingen van de energieleverancier. Dat betekent een inbreuk op de privacy van de kleinverbruiker. Het kan voor de kleinverbruiker als ongepaste overheidsbemoeienis worden ervaren. De vroegmelding mag niet toe leiden tot het opdringen van hulp. De kleinverbruiker moet de vrijheid hebben de hulp te weigeren en hem moet duidelijk zijn dat de aangeboden hulp op grond van Wgs is gebaseerd op vrijwilligheid.

De AP adviseert in de toelichting op te nemen dat een kleinverbruiker de aangeboden hulp in het kader van de gemeentelijke schuldhelpverlening naar aanleiding van een vroegmelding gebaseerd is op vrijwilligheid en niet verplicht is die te aanvaarden.

Persoonlijk contact via informele netwerken

Het concept voorziet erin dat de vergunninghouder (de energieleverancier) zich tot het uiterste moet inspannen om in persoonlijk contact te treden met de kleinverbruiker zodat hij op de mogelijkheden kan worden gewezen om betalingsachterstanden te voorkomen of te beëindigen.¹² In de toelichting bij het concept wordt hierover opgemerkt: "*Daarnaast kunnen leveranciers ook meer informele netwerken benutten om met de (klein)verbruiker in contact te komen, zoals teams van vrijwilligers die in diverse gemeenten actief zijn en hulp bieden bij het opsporen en ondersteunen van mensen met betalingsproblemen.*"¹³ Deze vorm van in contact treden is risicovol in het stadium waarin nog geen vroegsignaal is verstuurd. Onduidelijk is welke rollen deze netwerken hebben, althans daarover kan verwarring ontstaan. Bijvoorbeeld wanneer deze ook nog voor de gemeente of andere instanties optreden. Het benutten van netwerken die ook anderszins betrokken zijn bij de kleinverbruiker heeft als risico dat personen in de desbetreffende netwerken zich onvoldoende bewust

⁹ P. 11 concept (toelichting).

¹⁰ Vgl. toelichting naar aanleiding van het eerder ingevoerde artikel 4a van de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas en de Warmteregeling, Staatscourant 2018 nr. 5311, p. 3.

¹¹ Indien ten minste twee (betalings)termijnen niet zijn voldaan, de leverancier ten minste twee schriftelijke herinneringen aan de kleinverbruiker heeft verstuurd een aanbod is gedaan tot het treffen van een betalingsregeling is overeengekomen en gewezen is op de mogelijkheid van schuldhelpverlening.

¹² Artikel 4 van het concept.

¹³ P. 9 concept (toelichting)



Datum
28 maart 2023

Ons kenmerk
z2023-01405

zijn van beperkingen, waarborgen en voorwaarden voor de verwerking van persoonsgegevens, zoals het in acht nemen van de doelbinding en een rechtmatige verwerkingsgrondslag. De AP vraagt met nadruk aandacht voor deze risico's.

De AP adviseert hier in de toelichting aandacht aan te besteden.

Relatie met Wgs

Tot slot merkt de AP nog het volgende op. Het concept regelt - waar het gaat om het sturen van een vroeg- of afsluitsignaal de verwerking van persoonsgegevens vanuit de verstreckende partij (de energieleverancier). De AP benadrukt dat deze informatiestroom niet los kan worden gezien van de partij die de informatie ontvangt (de gemeente). Daarvoor geldt de Wgs en in die wet zal de informatie die de energieleverancier op basis van het concept met het signaal verstuurt - en de gemeente ontvangt - nog nader moeten worden geregeld zodat het concept en de Wgs met elkaar in overeenstemming zijn. Onderhavig advies moet mede tegen die achtergrond worden gezien.

Werklast

De AP merkt op dat het concept naar verwachting niet zal nopen tot extra inzet door de AP.

Openbaarmaking van het advies

De AP is voornemens dit advies niet eerder dan na vier weken openbaar te maken op de website www.autoriteitpersoonsgegevens.nl. Behoudens tegenbericht gaat zij ervan uit dat hiertegen geen bezwaar bestaat.

Hoogachtend,
Autoriteit Persoonsgegevens,

Aleid Wolfsen
voorzitter