



## **Regeling van de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu, van 17 april 2012, nr. IENM/BSK-2012/14677, houdende regels met betrekking tot het afsluiten van kleinverbruikers van drinkwater (Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van drinkwater)**

De Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu,

Gelet op artikel 9, tweede tot en met het vierde lid, van de Drinkwaterwet;

Besluit:

### *§ 1. Begripsbepalingen*

#### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *kwetsbare consument*: kleinverbruiker voor wie de beëindiging van de levering van drinkwater zeer ernstige gezondheidsrisico's tot gevolg zou hebben voor de kleinverbruiker of huisgenoten van de kleinverbruiker;
- b. *schuldhulpverlening*: toepassing van de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen, bedoeld in titel III van de Faillissementswet of ondersteuning van natuurlijke personen door een instantie als bedoeld in artikel 48, eerste lid, van de Wet op het consumentenkrediet bij het vinden van een adequate oplossing voor schuldsituaties gericht op de aflossing van schulden.

### *§ 2. Procedure voorafgaand aan afsluiting wegens wanbetaling*

#### **Artikel 2. Verplichte procedure**

De eigenaar van een drinkwaterbedrijf beëindigt de levering van drinkwater aan een kleinverbruiker wegens wanbetaling niet voordat de in de artikelen 3 en 4 beschreven procedure is gevolgd.

#### **Artikel 3. Schriftelijke herinnering**

1. Indien een kleinverbruiker niet binnen de gestelde termijn voldoet aan een eerste vordering tot betaling door de eigenaar van een drinkwaterbedrijf, zendt die eigenaar ten minste eenmaal een schriftelijke herinnering daaromtrent aan die kleinverbruiker.
2. De eigenaar van een drinkwaterbedrijf:
  - a. wijst de kleinverbruiker bij die herinnering op de mogelijkheden voor schuldhulpverlening,
  - b. biedt bij de schriftelijke herinnering aan om met schriftelijke toestemming van de kleinverbruiker diens contactgegevens, diens klantnummer en informatie over de hoogte van diens schuld aan een instantie ten behoeve van schuldhulpverlening te verstrekken, tenzij de kleinverbruiker geen natuurlijk persoon is, en
  - c. vermeldt bij de schriftelijke herinnering dat de kleinverbruiker niet wordt afgesloten indien hij een medische verklaring als bedoeld in artikel 6, onderdeel d, overlegt, onverlet de omstandigheden genoemd in de onderdelen a tot en met c van dat artikel.

#### **Artikel 4. Inspanning tot persoonlijk contact**

De eigenaar van een drinkwaterbedrijf spant zich in om in persoonlijk contact te treden met de kleinverbruiker teneinde deze te wijzen op mogelijkheden om betalingsachterstanden te voorkomen en te beëindigen, en om uitsluitel te krijgen over het al of niet geven van toestemming als bedoeld in artikel 3, tweede lid onder b.

#### **Artikel 5. Verstrekken gegevens**

Indien een kleinverbruiker niet heeft gereageerd op het in artikel 3, tweede lid, onderdeel b, bedoelde aanbod kan het drinkwaterbedrijf de contactgegevens van de kleinverbruiker, diens klantnummer en informatie over de hoogte van diens schuld aan een instantie ten behoeve van schuldhulpverlening verstrekken, tenzij de kleinverbruiker geen natuurlijk persoon is.



---

### *§ 3. Afsluiten en heraansluiten van kwetsbare consumenten*

#### **Artikel 6. Beëindiging levering aan kwetsbare consument**

De eigenaar van een drinkwaterbedrijf beëindigt de levering van drinkwater aan een kwetsbare consument niet, tenzij:

- a. de kwetsbare consument daarom verzoekt,
- b. er sprake is van fraude of misbruik door de kwetsbare consument,
- c. de onveiligheid van de installatie beëindiging van de levering noodzakelijk maakt, of
- d. er sprake is van wanbetaling en de kwetsbare consument niet binnen een redelijke termijn een verklaring van een arts, niet zijnde de behandelend arts van de betrokkene, kan overleggen waaruit de zeer ernstige gezondheidsrisico's die ontstaan door het afsluiten van drinkwater blijkt.

#### **Artikel 7. Hervatting levering aan kwetsbare consument**

De eigenaar van een drinkwaterbedrijf draagt er zorg voor dat de levering van drinkwater aan een kwetsbare consument die wegens wanbetaling is beëindigd, in ieder geval wordt hervat indien die kwetsbare consument een verklaring van een arts als bedoeld in artikel 6, onder d, overlegt.

### *§ 4. Slotbepalingen*

#### **Artikel 8. Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 juni 2012.

#### **Artikel 9. Citeertitel**

Deze regeling wordt aangehaald als: Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van drinkwater.

Deze regeling zal met de toelichting in de Staatscourant worden geplaatst.

*De Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu,  
J.J. Atsma.*



## TOELICHTING

### I. Algemeen

#### 1. Inleiding

Tijdens de parlementaire behandeling van de Drinkwaterwet is een amendement ingediend, dat heeft geleid tot de opname van artikel 9 in de wet. Daarin is bepaald dat bij ministeriële regeling regels worden gesteld over het beëindigen van de levering van drinkwater aan een kleinverbruiker, alsmede over preventieve maatregelen om de afsluiting van kleinverbruikers zoveel mogelijk te voorkomen. De preventieve maatregelen kunnen onder meer inhouden het voeren van overleg met en het verschaffen van gegevens aan betrokken instanties. De onderhavige regeling strekt tot uitvoering van deze wettelijke bepaling.

#### 2. Aanleiding en achtergrond

Kamerlid Paulus Janssen (SP) diende tijdens de behandeling van de Drinkwaterwet een amendement in (Kamerstukken II, 30 895, nr. 20), dat ten doel had om het afsluitbeleid voor drinkwater in de wet te verankeren. Dit was reeds voor elektriciteit en gas gebeurd in respectievelijk de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet.

Naar aanleiding van het amendement werd bij de vierde Nota van Wijziging (Kamerstukken II, 30 895, nr. 47) een artikel ingevoegd, dat overeenkomt met het huidige artikel 9 in de Drinkwaterwet. De wet is in 2009 gepubliceerd (Staatsblad 2009, 370) en op 1 juli 2011 in werking getreden (Staatsblad 2011, 313).

Aan de toelichting op de vierde Nota van Wijziging wordt het volgende ontleend:

*'Hoewel de drinkwaterbedrijven reeds terughoudend zijn met het afsluiten van drinkwater en zij doorgaans uit dien hoofde al afspraken maken met schuldhulpverleningsinstanties, is het gewenst om een wettelijke regeling te treffen, zoals die ook voor de afsluiting van elektriciteit en gas is getroffen. [...] Nadere regels worden overeenkomstig de leden 2 tot en met 4 gesteld in een ministeriële regeling. Dergelijke regels zijn voor afsluiting van elektriciteit en gas opgenomen in de Regeling afsluiten elektriciteit en gas van kleinverbruikers (Stcrt. 2006, 235). Bij het opstellen van de regeling zullen de drinkwaterbedrijven, consumentenorganisaties en de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet worden betrokken.'*

Vanwege de samenhang met de regelgeving voor afsluiten van elektriciteit en gas en het feit dat die regelgeving juist in de periode tussen publicatie en inwerkingtreding van de Drinkwaterwet werd geëvalueerd, is besloten om de werkzaamheden aan de onderhavige regeling pas af te ronden na publicatie en inwerkingtreding van de nieuwe Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas (Staatscourant 2011, nr. 11579), verder te noemen: de energieregeling.

De belangrijkste betrokkenen bij de uitvoering van de onderhavige regeling zijn de kleinverbruikers, de drinkwaterbedrijven en de schuldhulpverleners. Kleinverbruikers zijn in artikel 1 van de Drinkwaterwet gedefinieerd als: consumenten of andere afnemers met een aansluiting waarbij de volumestroom van de levering van water niet meer bedraagt dan vijf kubieke meter per uur. Genoemde partijen zijn via hun koepelorganisaties (respectievelijk de Consumentenbond, Vewin en de branchevereniging voor schuldhulpverlening Nvvk) betrokken bij de totstandkoming van de onderhavige regeling.

In de meeste gevallen heeft een kleinverbruiker met betalingsproblemen meerdere mogelijkheden om een oplossing te vinden voor zijn betalingsachterstanden. Hieronder volgt een niet-limitatieve beschrijving van de mogelijkheden.

Ten eerste kan hij met het drinkwaterbedrijf tot een betalingsregeling komen voor zijn betalingsachterstand. Het initiatief tot een dergelijke regeling ligt bij één van de betrokken partijen en de betalingsregeling heeft doorgaans enkel betrekking op het aflossen van de drinkwaterschuld. Een tweede mogelijkheid is minnelijke schuldhulpverlening. Ten derde bestaat de mogelijkheid om, indien er geen minnelijke schuldsanering tot stand kan komen met schuldeisers van de kleinverbruiker, bij de rechtbank een verzoekschrift in te dienen om te worden toegelaten tot de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen, geregeld in de Faillissementswet.

De onderhavige regeling heeft tot doel ongewenste afsluiting van kleinverbruikers van drinkwater te voorkomen. Daarnaast heeft deze regeling tot doel om het oplopen van betalingsachterstanden bij kleinverbruikers te voorkomen. Deze regeling heeft daarmee tevens een signaalfunctie, omdat betalingsachterstanden op de drinkwaterrekening een indicator kunnen zijn van een bredere schuldenproblematiek bij de kleinverbruiker. In de regeling is opgenomen dat kleinverbruikers enkel mogen worden afgesloten wanneer het in deze regeling beschreven proces doorlopen is.



Uitgangspunt is dat de afnemer primair verantwoordelijk is voor de betaling van de drinkwaterrekening. In de praktijk is het echter zo dat het niet alle kleinverbruikers altijd lukt om tijdig de drinkwaterrekening te betalen. Om te voorkomen dat betalingsachterstanden enkel oplopen, zonder dat de kleinverbruiker weet hoe en waar hij een oplossing kan vinden voor die betalingsachterstanden, zijn in deze regeling minimumeisen opgenomen ten aanzien van de incassoprocedure van drinkwaterbedrijven.

Een belangrijke stap in dit proces is de mogelijkheid die drinkwaterbedrijven moeten bieden om na toestemming van de kleinverbruiker gegevens van wanbetalers aan schuldhulpverleningsinstanties te verstrekken ten behoeve van schuldhulpverlening aan de betreffende kleinverbruiker. Mocht de wanbetaler niet binnen redelijke termijn op dit aanbod reageren, dan kan het drinkwaterbedrijf ervoor kiezen om de gegevens zonder toestemming van de wanbetaler te verstrekken aan schuldhulpverlening. Het drinkwaterbedrijf kan daarvoor kiezen indien zij de inschatting maakt dat deze hulpverlening kan bijdragen aan gedragsverandering van de wanbetaler. Het verstrekken van gegevens is dus maatwerk en geen verplichting.

Om problematische schulden en afsluiting bij cliënten van drinkwaterbedrijven zoveel mogelijk te voorkomen, en om afspraken te maken over de medewerking van drinkwaterbedrijven aan een schuldhulpverleningstraject, hebben de drinkwaterbedrijven en de branchevereniging voor schuldhulpverlening (NVVK) de intentie uitgesproken om tot samenwerkingsafspraken te komen door middel van een (koopel)convenant.

Daarnaast heeft onderhavige regeling tot doel om afsluiting te voorkomen als het gaat om kwetsbare consumenten, dat wil zeggen kleinverbruikers bij wie afsluiting van drinkwater ernstige gezondheidsrisico's oplevert voor de kleinverbruiker zelf of voor een huisgenoot.

### **3. Hoofdpijnen van het voorstel**

Centraal in de regeling staat de procedure die een drinkwaterbedrijf moet volgen voordat hij eventueel overgaat tot afsluiting van de levering aan een kleinverbruiker vanwege wanbetaling.

De eerste stap is dat het bedrijf bij niet-betaling van de drinkwaterrekening tenminste eenmaal een schriftelijke betalingsherinnering aan de kleinverbruiker stuurt.

Die betalingsherinnering moet een aantal elementen omvatten:

- het bedrijf wijst de kleinverbruiker op de mogelijkheden voor schuldhulpverlening,
- het bedrijf biedt aan om bepaalde gegevens van de kleinverbruiker te verstrekken aan de schuldhulpverlener en
- het bedrijf wijst er op dat de kleinverbruiker in principe niet wordt afgesloten als hij een medische verklaring kan overleggen.

Daarnaast moet het drinkwaterbedrijf zich inspannen om in persoonlijk contact met de kleinverbruiker te treden, om deze te wijzen op mogelijkheden om betalingsachterstanden te voorkomen en te beëindigen.

In het geval de kleinverbruiker niet reageert op het aanbod van het drinkwaterbedrijf om bepaalde gegevens aan de schuldhulpverlener door te geven, biedt de regeling de mogelijkheid dat het drinkwaterbedrijf dit doet zonder uitdrukkelijke toestemming van de kleinverbruiker. Het kan vanuit het belang van de kleinverbruiker namelijk wenselijk zijn dat de schuldhulpverlener de beschikking krijgt over deze gegevens, zodat hij zo nodig actie kan ondernemen.

Er gelden nog enige extra voorschriften als het gaat om een zogeheten 'kwetsbare consument'. Hiermee wordt bedoeld een kleinverbruiker voor wie de beëindiging van de levering van drinkwater zeer ernstige gezondheidsrisico's tot gevolg zou hebben voor hemzelf of zijn huisgenoten. Als deze kleinverbruiker aan het drinkwaterbedrijf een medische verklaring kan overleggen waaruit genoemde gezondheidsrisico's blijken, ziet het drinkwaterbedrijf af van afsluiting. Dit is alleen anders als de kleinverbruiker zelf om afsluiting verzoekt, er sprake is van fraude of misbruik of als de onveiligheid van de installatie de afsluiting noodzakelijk maakt. Uiteraard kan ook sprake zijn van afsluiting in verband met de uitvoering van werkzaamheden, al dan niet als gevolg van calamiteiten. Omdat het dan per definitie een tijdelijke afsluiting betreft, is deze uitzondering niet in de regeling opgenomen. Als een kwetsbare consument is afgesloten, wordt hij door het drinkwaterbedrijf in ieder geval weer aangesloten als hij de hiervoor genoemde medische verklaring overlegt.

### **4. Verhouding tot bestaande regelgeving**

In de regeling is voorzien dat het drinkwaterbedrijf bepaalde gegevens van de kleinverbruiker kan doorgeven aan de schuldhulpverlener. Daarmee is er een relatie met de Wet bescherming persoonsgegevens. Op grond van artikel 51, tweede lid, van deze wet wordt het College bescherming persoons-



gegevens (Cbp) om advies gevraagd over voorstellen van wet en ontwerpen van algemene maatregelen van bestuur die geheel of voor een belangrijk deel betrekking hebben op de verwerking van persoonsgegevens. Op basis van deze bepaling is de onderhavige (ministeriële) regeling dus niet voor advies aan het Cbp voorgelegd. Ook om andere redenen is er geen noodzaak gezien om het Cbp om advies te vragen. De onderhavige regeling komt voor wat betreft de persoonsgegevens geheel overeen met de energieregeling, behalve dat de bepaling over het persoonlijk contact (artikel 4) iets afwijkt van artikel 9 van de energieregeling. In artikel 4 is expliciet vermeld dat het persoonlijk contact van het drinkwaterbedrijf met de kleinverbruiker mede gericht is op verkrijgen van uitsluitel over de vraag of de kleinverbruiker instemt met het verschaffen van bepaalde gegevens aan de instantie voor schuldhulpverlening. Een en ander volgt uit het advies dat de Cbp heeft uitgebracht over een eerdere versie van de energieregeling (advies Voorkoming afsluiting energievoorzieningen, 12 februari 2007, z2007-00042, te vinden op [www.cbpweb.nl](http://www.cbpweb.nl)).

Uiteraard is er een relatie met de energieregeling. Bij het opstellen van de onderhavige regeling is zoveel mogelijk aangesloten bij de tekst van de energieregeling, maar op een aantal punten was er aanleiding om daarvan af te wijken.

Zo onderscheidt de energieregeling een regime voor het gehele jaar en een aanvullend regime voor de winterperiode. De onderhavige regeling kent geen aanvullende bepalingen voor een bepaalde periode in het jaar. Ten eerste is bij de levering van drinkwater geen specifieke periode te onderscheiden waarbij de effecten van de afsluiting groter zijn dan in de rest van het jaar.

Bovendien is met het in de onderhavige regeling neergelegde regime (dat overeenkomt met het algemene regime in de energieregeling) al voldoende gewaarborgd dat kleinverbruikers niet te snel worden afgesloten. Het gezondheidsaspect wordt afdoende bewaakt in artikel 6 dat voorziet in voorkoming van afsluiting doordat voor de verbruiker (dan wel een huisgenoot daarvan) een medische verklaring is afgegeven. In de overige gevallen waarin (dreigende) afsluiting van kleinverbruikers aan de orde is, zijn alternatieven voor geleverd drinkwater beschikbaar. Te denken is aan verpakt water (voor consumptie) of bijvoorbeeld opgevangen regenwater (voor toiletspoeling).

Daarnaast is van belang om te realiseren dat de jaarnota voor drinkwater ongeveer dezelfde hoogte heeft als een maandnota voor energie. De incassokosten voor een termijnnota van drinkwater zijn daarmee ongeveer even hoog als de vordering zelf en relatief veel hoger dan bij energie. Voor de klant betekent dit verhoudingsgewijs een enorme en al snel ogenschijnlijk onredelijke verhoging van de vordering. Afsluiting is een schadebeperkende maatregel en is veelal goedkoper dan gerechtelijke procedures.

De praktijk wijst bovendien uit dat in meer dan 95% van de gevallen de nota alsnog terstond wordt betaald als de afsluiter voor de deur staat. De voorgenomen verhoging van de griffierechten onderstreept de onwenselijkheid van gerechtelijke incasso nog eens.

Een ander verschil ten opzichte van de energieregeling is dat in onderhavige regeling geen bepalingen zijn opgenomen over het op afstand beperken van de doorlaatwaarde of het op afstand afsluiten. De reden hiervoor is dat bij de drinkwaterlevering het op afstand aflezen en reguleren van de levering momenteel nog in de kinderschoenen staat en in de praktijk niet of nauwelijks voorkomt. Er is dan ook geen noodzaak om dit aspect nu al te gaan regelen. Tezijnertijd kan de onderhavige regeling uiteraard op dit punt aangepast worden zodra daar de praktische noodzaak toe ontstaat.

Er is overwogen om de onderhavige regeling te integreren in de energieregeling, maar daar is vanwege de diverse verschillen tussen beide regelingen van afgezien. Een integrale regeling zou minder toegankelijk zijn dan twee losse regelingen.

## **5. Uitvoering en handhaving**

De uitvoering van de regeling is met name opgedragen aan de drinkwaterbedrijven. Op de gevolgen die onderhavige regeling voor de drinkwaterbedrijven heeft, wordt in de volgende paragraaf ingegaan.

Toeziethouder en handhaver is de Inspectie voor Leefomgeving en Transport. Naar verwachting zal de regeling geen noemenswaardige verhoging van handhavingslasten met zich meebrengen.

## **6. Gevolgen**

Allereerst zij opgemerkt dat drinkwaterbedrijven bedrijven zijn met een publiek karakter, aangezien de Drinkwaterwet voorschrijft dat de aandelen in handen moeten zijn van overheden. De lasten die de uitvoering van de regeling voor deze met zich brengt, worden daarom niet aangemerkt als administratieve lasten.

In onderhavige regeling wordt een aantal verplichtingen opgelegd aan het drinkwaterbedrijf bij het innen van betalingsachterstanden van de kleinverbruiker. Het doel van deze verplichtingen is om de kleinverbruiker tijdig te informeren over het bestaan van een betalingsachterstand en de mogelijkhe-



den om zijn betalingsachterstanden op te lossen. Betrouwbare cijfers over de inningsprocedures zijn niet bekend. In deze toelichting wordt derhalve gebruik gemaakt van de inschattingen die Vewin heeft gedaan.

Voorafgaand aan de afsluiting van water wordt er een incassoprocedure gevolgd. Drinkwaterbedrijven zijn vrij om deze procedure naar eigen inzicht in te vullen. In de regeling worden enkel minimumeisen gesteld aan die procedure. De minimumstappen die worden voorgeschreven gaan verder dan wat in verreweg de meeste incassoprocedures nu praktijk is. Er wordt vanzelfsprekend altijd ten minste één betalingsherinnering gestuurd aan de kleinverbruiker als hij zijn waterrekening niet tijdig betaalt. In de meeste gevallen zal bij in gebreke blijven ook ook persoonlijk contact worden gelegd met de kleinverbruiker (door het drinkwaterbedrijf zelf dan wel door een incassobureau of deurwaarder; overigens komen de kosten van een incassobureau of deurwaarder thans voor rekening van de desbetreffende klant). De regeling sluit hierbij aan waardoor er nauwelijks of geen wijzigingen in het administratieve proces nodig zijn. Er is hiermee gekozen voor een minimaal belastende uitwerking.

In de regeling wordt bepaald dat bij uitblijven van betaling tenminste eenmaal een betalingsherinnering moet worden verstuurd. Naar schatting van Vewin worden er jaarlijks in totaal circa 3,5 miljoen eerste betalingsherinneringen verstuurd. Bij deze eerste betalingsherinnering kan de afzender reeds informatie over het oplossen van betalingsachterstanden opnemen.

Vewin heeft echter aangegeven dat er veel kleinverbruikers zijn die een keer vergeten hun rekening te betalen. Bij veel kleinverbruikers wekt het verstrekken van de informatie in dit stadium tot onnodige irritatie. Het ligt meer in de rede om bij het versturen van een volgende betalingsherinnering de informatie over het oplossen van betalingsachterstanden op te nemen. Het staat het drinkwaterbedrijf natuurlijk vrij om meerdere betalingsherinneringen te sturen aangezien deze regeling minimumeisen stelt aan de incassoprocedure. De kosten van betalingsherinneringen ad circa € 1,- per herinnering worden bij de kwantificering buiten beschouwing gelaten.

In de regeling is de inspanningsverplichting opgenomen dat er persoonlijk contact moet worden opgenomen met de kleinverbruiker om hem mondeling te wijzen op de mogelijke consequenties van de betalingsachterstanden en de mogelijkheden om het probleem op te lossen. De goedkoopste manier is het telefonisch contact opnemen met de kleinverbruiker. Naar schatting van Vewin kost dit ongeveer € 30,- per kleinverbruiker. Het aantal kleinverbruikers waarmee persoonlijk contact moet worden gelegd ligt tussen de 1,2 miljoen (kleinverbruikers die een tweede betalingsherinnering ontvangen) en de 8.000 (gemiddeld aantal afgesloten kleinverbruikers).

Na de eerste betalingsherinnering daalt het aantal wanbetalers met ongeveer tweederde. Ervan uitgaande dat het aantal wanbetalers na de tweede betalingsherinnering ook met tweederde daalt, betekent dit dat er naar schatting ongeveer 400.000 keer persoonlijk contact moet worden gezocht. De kosten hiervan bedragen ongeveer € 12.000.000,-. Per bedrijf is dit gemiddeld ongeveer € 1.200.000,- per jaar.

De verplichtingen betreffende het verzenden van betalingsherinneringen sluiten aan bij de gangbare praktijk. De verplichtingen betreffende het persoonlijk contact zijn nieuw.

Ook op enkele andere punten is er sprake van nieuwe verplichtingen. Bij de betalingsherinnering moet informatie worden verstrekt over de mogelijke gevolgen van een betalingsachterstand, en over manieren om betalingsproblemen te voorkomen en op te lossen. Dit betekent dat éénmalig de standaardherinnering, die verder vormvrij is, moet worden aangepast. Bovendien moet worden aangeboden om schuldhulpverlening in te schakelen. Ervan uitgaande dat dit per drinkwaterbedrijf één dag werk is, met een gemiddeld uurtarief van € 60,-, betekent dit voor de 10 drinkwaterbedrijven tezamen een eenmalige kostenpost van € 4800,-.

Het bedrijf moet persoonsgegevens doorgeven aan een schuldbemiddelaar indien de kleinverbruiker instemt met het aanbod om schuldhulpverlening in te schakelen of kan dit indien het drinkwaterbedrijf gebruik maakt van de desbetreffende mogelijkheid in de regeling. Het doorgeven van deze gegevens kost ongeveer 4 euro per keer dat gegevens worden doorgegeven.

Niet bekend is of persoonlijk contact zal leiden tot het alsnog betalen van de nota. Evenmin is bekend is of kleinverbruikers zullen instemmen met het doorgeven van hun persoonsgegevens. Daarom is er bij de kwantificering van uitgegaan dat in de helft van de gevallen persoonlijk contact leidt tot extra betalingen en dat van de helft van alle kleinverbruikers de gegevens worden doorgegeven. Maximaal zal derhalve 200.000 keer schuldhulpverlening (moeten) worden ingeschakeld door het drinkwaterbedrijf. De kosten daarvan bedragen maximaal € 800.000,-, dat is gemiddeld per bedrijf maximaal € 80.000,-.

De totale lasten van deze regeling komen daarmee op maximaal circa € 13.000.000,-. Voor de kleinverbruikers brengt de regeling geen kosten met zich mee, met uitzondering van die



kleinverbruikers die wegens wanbetaling dreigen te worden afgesloten én van mening zijn dat zij moeten worden aangemerkt als 'kwetsbare consument'. Om dit aan te tonen zullen zij moeten beschikken over een medische verklaring die door een arts – niet zijnde de behandelend arts – is afgegeven. De kosten van een dergelijke medische verklaring bedragen enkele tientallen euro's, die soms (geheel of gedeeltelijk) door de verzekering worden vergoed.

De kosten van uitvoering van het (koopel)convenant zoals genoemd aan het eind van paragraaf 2 tenslotte zullen worden gekwantificeerd tijdens of na de opstelling daarvan.

## 7. Advisering en consultatie

Bij de opstelling van onderhavige regeling zijn betrokken de drinkwaterbedrijven en Vewin, de Consumentenbond, de brancheorganisatie voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren NNVK, de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, het Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie en Energie Nederland (vanwege de samenhang met de energieregeling). Daarmee is tevens voldaan aan artikel 9, vierde lid, van de Drinkwaterwet waarin is bepaald dat een aantal van deze organisaties in de gelegenheid moet zijn gesteld hun zienswijze te geven over de inhoud van de regeling. Omdat alle relevante partijen betrokken zijn geweest bij de totstandkoming van deze regeling en een zo spoedig mogelijke inwerkingtreding van deze regeling van groot belang is voor kleinverbruikers, wordt met een beroep op uitzonderingsregel 1 afgeweken van de invoeringstermijnen ingevolge de systematiek van de vaste verandermomenten.

## II. Artikelsgewijs

### Artikel 1

Kleinverbruiker is in artikel 1 van de Drinkwaterwet gedefinieerd als consument of andere afnemer met een aansluiting waarbij de volumestroom van de levering van water niet meer bedraagt dan vijf kubieke meter per uur.

Voor wat betreft 'kwetsbare consument' is aangesloten bij de definitie in de energieregeling. Gekozen is voor een definitie waarin er sprake is van kwetsbaarheid indien afsluiting van drinkwater ernstige gezondheidsrisico's voor de kleinverbruiker zelf of een huisgenoot van de kleinverbruiker zou opleveren.

De definitie van schuldhulpverlening is in deze regeling niet gekoppeld aan het begrip schuldbemiddeling uit de Wet op het consumentenkrediet. Reden hiervoor is dat die wet alleen ziet op schuldhulpverlening indien de kleinverbruiker schulden heeft waar in ieder geval een consumentenkrediet onderdeel van uitmaakt. Niet in alle situaties hoeft daar sprake van te zijn en in ieder geval is in geval van een schuld aan een drinkwaterbedrijf geen sprake van een consumentenkrediet.

Derhalve wordt in deze regeling een materiële omschrijving gegeven van schuldhulpverlening, waarvoor wordt aangesloten bij de bewoordingen van de definitie van schuldhulpverlening zoals deze is opgenomen in het voorstel voor een Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Kamerstukken 32 291). Wel wordt nog aangesloten bij de instanties die in artikel 48 van de Wet op het consumentenkrediet worden bedoeld. De definitie komt overeen met die in de energieregeling.

### Artikel 2

Op grond van dit artikel mag een kleinverbruiker niet wegens wanbetaling afgesloten worden voordat de procedure beschreven in de artikelen 3 en 4 is doorlopen. Dit laat onverlet dat een kleinverbruiker afgesloten kan worden om andere redenen dan wanbetaling. Onderstaande gevallen zijn hier voorbeelden van.

Ten eerste wordt een kleinverbruiker afgesloten indien hij daartoe zelf een verzoek indient. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij een verhuizing. Ten tweede is afsluiting te allen tijde toegestaan indien er sprake is van fraude, bijvoorbeeld knoeien met de meter of illegaal aftappen. Ingeval het drinkwaterbedrijf in zo'n geval wil afsluiten, zal hij aannemelijk moeten kunnen maken dat er sprake is van fraude of misbruik. Ook in geval van een onveilige situatie, bijvoorbeeld doordat er kans is op verontreiniging van het openbare net, moet het drinkwaterbedrijf te allen tijde kunnen afsluiten. Zie ook paragraaf 3 van de algemene toelichting.

### Artikel 3

De regeling stelt minimale eisen aan de incassoprocedure alvorens vanwege wanbetaling overgegaan mag worden tot afsluiting. Dit heeft tot doel oplopende betalingsachterstanden te voorkomen. Indien een kleinverbruiker een betalingsachterstand heeft, moet hij ten minste één schriftelijke betalingsherinnering ontvangen. Aan deze betalingsherinnering wordt een drietal eisen gesteld. Ten eerste moet het drinkwaterbedrijf in de herinnering wijzen op de mogelijkheden voor schuldhulp-



verlening. Ten tweede biedt het drinkwaterbedrijf aan om met de schriftelijke instemming van de kleinverbruiker zijn persoonsgegevens (adresgegevens en omvang van schuld) door te geven aan een schuldbemiddelaar zodat de afnemer hulp kan krijgen bij het oplossen van de betalingsachterstand. Ten slotte wordt bepaald dat de kleinverbruiker er op wordt gewezen dat niet wordt afgesloten als daardoor zeer ernstige gezondheidsrisico's voor hem of zijn huisgenoten ontstaan.

Het staat drinkwaterbedrijven vrij om – voorafgaand aan of na de betalingsherinnering die voldoet aan de eisen van deze regeling – andere betalingsherinneringen te sturen. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk dat een drinkwaterbedrijf het onnodig grievend vindt om een kleinverbruiker bij de eerste gelegenheid te wijzen op schuldhulpverlening terwijl de kleinverbruiker wellicht per abuis niet heeft betaald.

#### **Artikel 4**

Naast het sturen van betalingsherinneringen geldt er voor het drinkwaterbedrijf een inspanningsverplichting om – eventueel herhaaldelijk – in persoonlijk contact te treden met de kleinverbruiker. Deze inspanningsverplichting wordt opgenomen omdat wanbetalende afnemers regelmatig hun post niet meer openen. Onder persoonlijk contact wordt verstaan telefonisch contact, persoonlijk contact aan de balie of aan de deur.

#### **Artikel 5**

In paragraaf 3 van de algemene toelichting is toegelicht dat drinkwaterbedrijven de gegevens van kleinverbruikers kunnen doorgeven aan een instantie ten behoeve van schuldhulpverlening indien de kleinverbruiker niet reageert op het aanbod van het drinkwaterbedrijf om met toestemming van de kleinverbruiker de gegevens door te geven.

Deze bepaling is opgenomen omdat drinkwaterbedrijven in hun leveringsgebied problemen kunnen signaleren, waarbij het gewenst is om het gedrag van een wanbetaler te beïnvloeden ten einde tot een oplossing te komen. Een eventuele benadering vanuit schuldhulpverlening kan daarbij een middel zijn. De inschatting om deze gegevens te verstrekken wordt overgelaten aan het drinkwaterbedrijf. Voorstelbaar is dat deze bevoegdheid bijvoorbeeld zal worden gebruikt indien de klant een medische verklaring overlegt en niet reageert op de aanbieding van het drinkwaterbedrijf of geen toestemming geeft om diens contactgegevens aan de schuldhulpverlening te verstrekken. Het is de intentie om dit nader uit te werken in het op te stellen convenant.

#### **Artikel 6**

Een kleinverbruiker mag in beginsel niet worden afgesloten als daardoor zeer ernstige gezondheidsrisico's voor hem of zijn huisgenoten ontstaan. De regeling voorziet in enkele uitzonderingen op dit verbod, zoals de situatie dat afsluiting plaatsvindt op verzoek van de kleinverbruiker. Daarnaast is het toegestaan om een kwetsbare consument af te sluiten indien er sprake is van fraude of misbruik door de kwetsbare consument. Hiervoor is gekozen omdat, ondanks de gezondheidsrisico's, het niet wenselijk is om een kwetsbare consument te alle tijden te blijven beschermen als deze zelf fraude pleegt of er sprake is van misbruik door de kwetsbare consument. Zie ook paragraaf 3 van de algemene toelichting.

Door bovenstaande uitzonderingen op het verbod van het afsluiten van kwetsbare consumenten op te nemen wordt tevens voorkomen dat drinkwaterbedrijven in deze situaties moeten nagaan of er sprake is van een kwetsbare consument. Immers, zowel bij kwetsbare consumenten als bij andere kleinverbruikers is het drinkwaterbedrijf gerechtigd om tot afsluiting over te gaan.

Ten slotte is voorzien in een bijzondere bescherming in geval van wanbetaling. De kwetsbare consument mag in dat geval niet afgesloten worden indien hij binnen een redelijke termijn een medische verklaring kan overleggen als bewijs dat er sprake is van zeer ernstige gezondheidsrisico's. In deze verklaring dient duidelijk te zijn verwoord dat afsluiting zeer ernstige gezondheidsrisico's tot gevolg heeft en de verklaring moet zijn opgesteld door een niet-behandelend (onafhankelijk) arts. Indien het gaat om een ander dan de afnemer zelf, moet aannemelijk worden gemaakt dat er inderdaad sprake is van een huisgenoot. Met bijvoorbeeld een uittreksel uit de gemeentelijke basisadministratie kan worden aangetoond dat die huisgenoot inderdaad op het desbetreffende adres woonachtig is. Wat een redelijke termijn is hangt af van de omstandigheden van het geval, maar gezien het belang, de gezondheid van de betreffende kleinverbruiker, zal een kleinverbruiker die aangeeft een kwetsbare consument te zijn een ruime termijn, te denken valt aan één week, moeten krijgen om een medische verklaring te overleggen. De medische situatie ontslaat de afnemer niet van zijn betalingsverplichting; het drinkwaterbedrijf behoudt dan ook de bevoegdheid om tot incasso over te gaan. De afnemer doet er dan ook verstandig aan schuldhulpverlening in te schakelen. De drinkwaterbedrijven wordt aanbevolen om een model voor de medische verklaring op de website te plaatsen.





---

## Artikel 7

Indien een kwetsbare consument toch afgesloten is van drinkwater, dan heeft deze het recht op hervatting van het transport en de levering daarvan, indien hij een medische verklaring kan overleggen. Deze regeling heeft als doel om kleinverbruikers in bepaalde situaties te beschermen tegen het moeten leven zonder de levering van drinkwater. Voor de bescherming van de kleinverbruiker is het niet relevant of de kleinverbruiker zal worden afgesloten of reeds afgesloten is. In beide situaties zal de kleinverbruiker immers verstoken blijven van geleverd drinkwater. Om die reden zijn de bepalingen met betrekking tot afsluiten van kwetsbare consumenten in deze regeling gecompleteerd door voor dezelfde situaties waarin niet afgesloten mag worden een recht op heraansluiting van de kleinverbruiker in de regeling op te nemen.

De regeling voorziet niet in een plicht voor drinkwaterbedrijven tot heraansluiting ingeval er sprake is van een overeengekomen betalingsregeling tussen kleinverbruiker en drinkwaterbedrijf, omdat het in dat geval aan partijen is om de voorwaarden van de betalingsregeling af te spreken. Het ligt voor de hand dat onderdeel van een betalingsregeling is dat de kleinverbruiker weer wordt aangesloten. Voor heraansluiting zijn de door het bedrijf gehanteerde kosten verschuldigd.

De intentie is om in het te sluiten covenant afspraken op te nemen over de heraansluiting van consumenten die niet als kwetsbaar worden aangemerkt.

*De Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu,  
J.J. Atsma.*