

Reactie Essent

De klacht van de betreffende klant ging over de specifieke tariefwijziging per 7 november 2022. Deze tariefwijziging volgde nadat Essent gehoor had gegeven aan de wens van de Autoriteit Consument & Markt (ACM) om bij het wijzigen van variabele tarieven een aankondigingstermijn van dertig dagen te hanteren. De tariefwijziging van 1 oktober 2022 die eerder was aangekondigd, is na de berichtgeving van ACM komen te vervallen. Daarvoor in de plaats kwam de tariefwijziging van 7 november. De ACM heeft overigens de wijziging per 7 november 2022 als mede de hoogte van de daarbij gehanteerde tarieven goedgekeurd. Essent vond het in dit geval een klantvriendelijke en passende oplossing om een regeling te treffen. Dit heeft Essent geheel onverplicht gedaan. Er is geen sprake van erkenning van onjuist handelen of aansprakelijkheid.

De ACM heeft recent na onderzoek bevestigd dat zij geen onredelijke tarieven rekent voor energie. Essent verwijst hierbij naar het persbericht van ACM van 1 maart 2023. <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-3-grootste-energieleveranciers-hanteren-geen-onredelijke-tarieven>

De tariefwijziging van 7 november 2022 en de klacht van de betreffende klant daarover staan los van de Vattenfall uitspraak. Overigens kan Essent zich niet vinden in het oordeel van de rechter in de Vattenfall zaak dat het wijzigingsbeding in de voorwaarden van Energie Nederland geldt als een oneerlijk beding is. Essent meent dat het wijzigingsbeding voldoet aan alle voorwaarden die voor een dergelijk beding gelden.

Vragen Kassa

Naar aanleiding van onze uitzending zaterdag zou ik graag een reactie krijgen van Essent op de volgende vragen:

- Gebruikte Essent dezelfde Algemene Voorwaarden van Energie Nederland als Vattenfall?
 - Ja.
- Heeft Essent naast deze Algemene Voorwaarden nu of in het verleden nog in aanvullende voorwaarden of productvoorwaarden of hoe dan ook uitgebreidere uitleg gegeven over de gronden voor wijziging van de tarieven? Zou ja, kunt u daar voorbeelden van geven?
 - Ja. Afhankelijk van het contract kunnen aanvullende productvoorwaarden die van toepassing zijn.
- Wat is de reactie van Essent op de mogelijk grote implicaties van de uitspraak van de rechter in de Vattenfall-zaak voor alle energiemaatschappijen die de algemene voorwaarden van Energie Nederland gebruikten?
 - Zie statement. Het betreft een specifieke kwestie van een individuele klant van Vattenfall, waarbij de omstandigheden van dat geval een rol speelden in de uitkomst van die zaak. De uitspraak geldt alleen tussen de specifieke klant en Vattenfall en is niet direct van toepassing op andere energiebedrijven. Overigens kan Essent zich niet vinden in het oordeel van de rechter in die zaak dat het wijzigingsbeding in de voorwaarden van Energie Nederland geldt als een oneerlijk beding is. Essent meent dat het wijzigingsbeding voldoet aan alle voorwaarden die voor een dergelijk beding gelden.
- Klopt het verhaal van Clemens Meerts feitelijk?
 - Het klopt dat meneer klant is bij Essent en een klacht heeft ingediend. De klacht is ingetrokken nadat partijen een regeling hebben getroffen.
- Wat is de reden voor Essent om de heer Meerts te compenseren?

- Essent vond het in dit geval een klantvriendelijke en passende oplossing om een regeling te treffen. Dit heeft Essent geheel onverplicht gedaan. Er is geen sprake van erkenning van onjuist handelen of aansprakelijkheid.
- Heeft Essent in november de tarieven van de heer Meerts onrechtmatig verhoogd?
 - Nee. Zie statement. Essent heeft haar tarieven steeds op conform de overeengekomen voorwaarden aangepast. Essent meent dat die voorwaarden voldoen aan alle eisen die het (consumenten)recht daaraan stellen.
- Heeft Essent ook andere klanten voor recente verhogingen gecompenseerd?
 - Essent beoordeelt per geval hoe zij omgaat met klachten. Essent heeft haar tarieven niet onrechtmatig gewijzigd en is niet verplicht klanten te compenseren voor enige tariefwijziging.
- Zo ja, om hoeveel klanten gaat het, en wat was/waren daar de redenen voor?
 - Niet van toepassing.
- Zo nee, waarom niet?
 - Idem.