

Behandeling van het geschil

Partijen zijn overeengekomen dit geschil bij bindend advies door de Geschillencommissie Energie (verder te noemen: de commissie) te laten beslechten.

De commissie heeft kennis genomen van de overgelegde stukken.

Het geschil is ter zitting behandeld op 6 mei 2019 te Utrecht.

Partijen zijn tijdig en behoorlijk opgeroepen ter zitting te verschijnen.

De ondernemer heeft ter zitting zijn standpunt toegelicht. De consument heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid ter zitting zijn standpunt toe te lichten.

Onderwerp van het geschil

Het geschil betreft de kosten van gasafsluiting.

Standpunt van de consument

Het standpunt van de consument luidt in hoofdzaak als volgt.

Toen in 2018 onze CV kapot ging, hebben we besloten tot een streepgasoplossing voor verwarming en tapwater. Op de site van de ondernemer stond op 22 december 2018 dat afsluiten op verzoek van de klant zonder kosten was. Niet stond vermeld dat per 1 januari 2019 het tarief zou stijgen naar € 772,-. We voelen ons misleid en vragen van de ondernemer om alsnog de gasaansluiting kosteloos af te sluiten dan wel geen vaste kosten/lasten voor gas meer door te berekenen.

Standpunt van de ondernemer

Het standpunt van de ondernemer luidt in hoofdzaak als volgt.

Tot 1 januari 2019: de consument kan de gasaansluiting gratis (tijdelijk) laten afsluiten. Het betreft echter een ander product dan het (permanent) laten verwijderen van de gasaansluiting. Tijdelijk afsluiten (ook wel bekend als verzegelen) zien de netbeheerders niet als een permanente oplossing om van het gasnet af te gaan. Het enkel afsluiten betekent dat de gaskraan wordt dichtgedraaid en dat de gasaansluiting wordt verzegeld. Bij een afgesloten aardgasaansluiting blijft de aansluitleiding onder gasdruk staan en deze loopt door de grond/tuin en gaat het pand binnen tot aan de meterkast. Bij een woning die van het gas af is verwacht je niet dat er nog een aardgasvoerende leiding in de grond zit. Dit is een duidelijke situatie die mogelijk voor risico's kan zorgen. Tijdelijk afsluiten is voor een maximale periode van 12 maanden mogelijk. Het volledig verwijderen van de gasaansluiting wordt als de meest veilige en permanente oplossing gezien. Bij het verwijderen van de gasaansluiting wordt de gasmeter en gasleiding verwijderd tot de hoofdleiding. Om de veiligheid te waarborgen moet de aansluiting tot de hoofdleiding worden verwijderd. Zo blijven er geen ongebruikte leidingen in de grond zitten die nog onder gasdruk staan. Het tarief voor het verwijderen van de gasaansluiting was in 2018 € 631,91. Per 1 januari 2019 is het tarief voor het verwijderen van de aansluiting € 771,20.

Beoordeling van het geschil

De commissie heeft het volgende overwogen.

De commissie onderschrijft het standpunt van de ondernemer in die zin dat de door de consument gesignaleerde gratis afsluiting ook in 2018 slechts een tijdelijke kwestie zou zijn, terwijl de consument het oog had op een permanente afsluiting. In die zin treft de klacht geen doel.

Met betrekking tot de hoogte van de kosten overweegt de commissie evenwel het volgende. In eerdere bindende adviezen heeft de commissie onder meer het volgende overwogen:

De commissie oordeelt dat het door de consument voorgelegde geschil betrekking heeft op de vaststelling/bepaling van de over en weer bestaande rechten en verplichtingen van partijen bij de (definitieve) opzegging van de uitvoering van een aansluit- en transportovereenkomst gas (hierna: ook de ATO) door de consument en de commissie is op basis van de toepasselijke algemene voorwaarden en haar reglement bevoegd om daarover een uitspraak te doen.

Voor de opzegging van de ATO is artikel 3.6 van de Algemene Voorwaarden bepalend en dat luidt als volgt:

"Elk der partijen is gerechtigd de aansluit- en transportovereenkomst schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn op te zeggen. Uiterlijk tien werkdagen voordat de aansluit- en transportovereenkomst beëindigd dient te worden, dient de contractant zijn leverancier op de met de leverancier overeengekomen wijze van de gewenste beëindiging van de aansluit- en transportovereenkomst op de hoogte te stellen en, voor zover dit nog niet gebeurd is, zijn leverancier te machtigen de aansluit- en transportovereenkomst voor hem op te zeggen. Indien niet voldaan is aan deze vereisten, alsmede indien de netbeheerder niet binnen de opzegtermijn in de gelegenheid is gesteld de voor de beëindiging van de aansluit- en transportovereenkomst noodzakelijke handelingen te verrichten, blijft de contractant gebonden aan hetgeen in of krachtens de aansluit- en transportovereenkomst is bepaald totdat hij aan al zijn daaruit voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan. De opzegtermijn voor de netbeheerder bedraagt minimaal dertig dagen. De netbeheerder zal slechts opzeggen in de gevallen waarin opzegging wegens zwaarwichtige belangen is gerechtvaardigd."

De consument heeft de ATO conform artikel 3.6 van de Algemene Voorwaarden opgezegd en daaruit vloeit voort dat de ondernemer de voor de beëindiging van de ATO noodzakelijke handelingen dient te verrichten (zonder dat daartoe een separate opdracht door de consument behoeft te worden gegeven). Onder de noodzakelijke handelingen verstaat de commissie het ontkoppelen/afkoppelen van de aansluitleiding van het transportnetwerk van de ondernemer waardoor er geen aansluiting meer bestaat en geen transport meer mogelijk is en aldus de aansluiting vervalt en het transport definitief wordt beëindigd en dat dat gebeurt op een veilige en verantwoorde wijze.

Uit het door ondernemer bij zijn verweerschrift overgelegde Kiwa rapport van 21 september 2018 kan worden vastgesteld dat met het oog op een gewaarborgde veiligheid twee opties mogelijk zijn. Naast het volledig verwijderen van de aansluiting (hierna ook: optie 1, verwijdering) is de veiligheid ook gewaarborgd indien de aansluitleiding buiten gebruik wordt gesteld conform NEN 7244-7 artikel 5.3 waarbij de aansluitleiding aan beide kanten voorzien wordt van een niet losneembare eindfitting (hierna ook: optie 2, afdoppen). Bij andere opties waarbij de aansluiting verbonden blijft met de hoofdleiding is de veiligheid niet gewaarborgd. De commissie neemt de conclusies van Kiwa (die verder door de consument onbestreden zijn gelaten) over en oordeelt dat bij het beëindigen van de ATO uit oogpunt van veiligheid slechts de twee door Kiwa beschreven mogelijkheden bestaan.

Op grond van het voorgaande gaat de optie van verzegelen die de consument voorstaat niet op, omdat daarmee de veiligheid niet is gewaarborgd zoals blijkt uit het Kiwa rapport en aangezien het

alleen een tijdelijke optie is en geen veilige permanente eindsituatie. Voorts merkt de commissie op dat zolang er een aansluiting is en bestaat de consument gehouden is de maandelijkse kosten (vastrecht) voor het in stand houden van de aansluiting te betalen.

De beide door Kiwa aangegeven opties kunnen worden aangemerkt als door de ondernemer te verrichten "noodzakelijke handelingen" bij de opzegging/definitieve beëindiging van de ATO in de zin van de Algemene Voorwaarden en dienen als zodanig alle twee door de ondernemer aan de consument te worden aangeboden met daarbij een kostenspecificatie met onderbouwing zoals ook voorgeschreven en bepaald in artikel 2.5.1.19 van de Tarievcodes gas (die op basis van algemene voor waarden voor partijen gelding heeft) zodat de consument een weloverwogen keuze kan maken. De kosten van de door de consument gekozen optie (optie 1, verwijdering of optie 2, afdoppen) komen voor rekening van de consument hetgeen eveneens volgt uit artikel 14 van de Algemene Voorwaarden en artikel 2.5.1.12 van de tarievcodes gas. Dat ligt ook in de lijn van eerdere uitspraken van de commissie waarin is bepaald dat de aan de opzegging van de ATO verbonden (redelijke) kosten die voortvloeien uit proportionele werkzaamheden (noodzakelijke handelingen) die verbonden zijn aan de afsluiting (optie 1 verwijdering of optie 2 afdoppen zoals uit het Kiwa rapport blijkt) door de ondernemer bij de consument in rekening mogen worden gebracht.

Indien de consument kiest voor optie 2 (afdoppen) en de ondernemer toch wil kiezen voor optie 1 (verwijdering) en bereid is om de eventuele meerkosten voor die optie 1 te betalen, is de consument gehouden om daaraan mee te werken. Immers, de exclusieve publiekrechtelijke verantwoordelijkheid voor het gastransportnetwerk ligt bij de ondernemer die daarin ook een eigen keuze kan en mag maken. De ondernemer stelt dat hij vanuit zijn publiekrechtelijke taak, (volgend uit onder meer de gaswet en waarbij aspecten van veiligheid, milieu, eigendom/registratie en economische efficiëntie en doelmatigheid genoemd worden) zelf de keuze mag maken dat uitsluitend optie 1 verwijdering aan de consument mag en zal worden aangeboden en dat de consument gehouden is die keuze te accepteren en de daaraan verbonden kosten dan ook dient te dragen.

De commissie is echter van oordeel dat uit het Kiwa rapport waarbij de veiligheid voorop staat en dat de commissie onderschrijft er twee veilige opties zijn die alle twee aan de consument zouden moeten worden aangeboden, te weten optie 1 verwijdering en optie 2 afdoppen. Dat de ondernemer vanuit zijn brede publiekrechtelijke verantwoordelijkheid en taak er voor wil kiezen om uitsluitend optie 1 verwijdering te willen aanbieden miskent en volgt niet uit de beperktere privaatrechtelijke verhoudingen tussen de ondernemer en de consument zoals bepaald in de ATO en de van toepassing zijnde algemene voorwaarden. Daaruit blijkt niet dat de ondernemer éézijdig kan en mag bepalen dat bij opzegging van de ATO door een consument de ondernemer tot optie 1 verwijdering gehouden is en dat de consument de kosten daarvan moet dragen. Zoals de commissie hiervoor al heeft bepaald verstaat zij onder de noodzakelijke handelingen in artikel 3.6 van de Algemene Voorwaarden de twee in het Kiwa rapport beschreven opties.

De ondernemer concludeert dat het volledig verwijderen van de aansluiting inclusief de meter de enige kosten efficiënte en duurzame methode is en meldt voorts dat deze optie als regionaal beleid door alle netbeheerders wordt uitgevoerd. Hieruit volgt dat de ondernemer de consument slechts optie 1 aanbiedt en de consument aldus geen keuzemogelijkheid tussen de twee opties heeft gekregen acht de commissie de handelwijze van de ondernemer in dat kader onzorgvuldig. De ondernemer dient de consument de twee opties met daarbij behorende kostenspecificatie met onderbouwing aan te bieden. Zoals de commissie al aangaf mag de ondernemer als de consument een keuze voor optie 2 (afdoppen) maakt er zelf voor kiezen om optie 1 (verwijdering) uit te voeren waarbij eventuele meerkosten van optie 1 voor rekening en risico van de ondernemer komen.

De consument geeft aan dat de verwijderingskosten van optie 1 die de ondernemer aanbiedt te hoog zijn. De commissie heeft ten aanzien van door de ondernemer in rekening gebrachte tarieven slechts een marginale beoordelingsruimte. Behalve in gevallen dat sprake is van evident onredelijke tarieven is het niet aan de commissie, maar aan de ACM om daarover een oordeel te geven. Ten aanzien van de kosten van optie 1 verwijdering heeft de ondernemer dat al gespecificeerd en onderbouwd en is de commissie van oordeel dat die kosten niet evident onredelijk zijn. Omdat de kosten van optie 2 (afdoppen) nog niet precies bekend zijn en verder niet zijn gespecificeerd en onderbouwd komt de commissie in het kader van haar marginale toetsingsbevoegdheid (nog) niet aan een beoordeling daarvan toe.

Op grond van het voorgaande is de commissie van oordeel dat de klacht ten dele gegrond is.

Ook in het onderwerpelijke geval gaat de optie van het verzegelen van de aansluiting, die de consument voorstaat niet op, omdat vaststaat dat daarmee de veiligheid niet is gewaarborgd en aangezien het alleen een tijdelijke optie is en geen veilige permanente eindsituatie. Voorts merkt de commissie op dat zolang er een aansluiting is en bestaat de consument gehouden is de maandelijkse kosten (vastrecht) voor het in stand houden van de aansluiting te betalen.

De ondernemer geeft in zijn verweer aan dat vanaf 1 januari 2019 er nieuw beleid van kracht is met als gevolg dat twee soorten producten worden onderscheiden: de gasaansluiting afsluiten (voor een maximale periode van 12 maanden) of verwijderen. Zoals hiervoor aangegeven heeft de commissie onder meer in eerdere bindende adviezen vastgesteld dat met het oog op een gewaarborgde veiligheid twee opties mogelijk zijn. Naast het volledig verwijderen van de aansluiting (hierna ook: optie 1, verwijdering) is de veiligheid ook gewaarborgd indien de aansluitleiding buiten gebruik wordt gesteld conform NEN 7244-7 artikel 5.3 waarbij de aansluitleiding aan beide kanten voorzien wordt van een niet losneembare eindfitting (hierna ook: optie 2, afdoppen). De ondernemer had kennis van voornoemde opties kunnen/moeten hebben en deze als zodanig aan de consument moeten aanbieden. Doordat de consument geen keuzemogelijkheid tussen de twee opties heeft gekregen, acht de commissie de handelswijze van de ondernemer in dat kader onzorgvuldig.

Tevens staat nog niet vast dat de kosten van optie 2 minstens het bedrag bedragen dat de ondernemer in rekening brengt voor het volledig verwijderen van de aansluiting. Daarom zal de commissie ook in dit geval de klacht ten dele gegrond verklaren.

Op grond van het voorgaande is de commissie van oordeel dat de klacht ten dele gegrond is.

Derhalve wordt als volgt beslist.

Beslissing

De ondernemer dient binnen vier weken na de verzenddatum van deze uitspraak een kostenspecificatie met onderbouwing van optie 2 (afdoppen) aan de consument te overleggen, nu vaststaat dat de kosten van optie 1 (verwijdering) reeds door ondernemer zijn gespecificeerd en onderbouwd. Vervolgens zal de consument binnen vier weken zijn keuze aan de ondernemer kenbaar maken en is de consument gehouden te betalen voor de door hem gekozen optie indien de ondernemer zal overgaan tot de door hem in dat kader te verrichten noodzakelijke handelingen (optie 1 of optie 2).

Bovendien dient de ondernemer overeenkomstig het reglement van de commissie een bedrag van € 52,50 aan de consument te vergoeden ter zake van het klachtengeld.

Overeenkomstig het reglement van de commissie is de ondernemer aan de commissie behandelingskosten verschuldigd.

Aldus beslist door de Geschillencommissie Energie, bestaande uit mr. D.J. Buijs, voorzitter, mr. W.H. van Oorspronk en mr. E.J.P.J.M. Kneepkens, leden, op 6 mei 2019.