

## **Algemene reactie Vattenfall**

Vattenfall hanteert voor de levering van energie aan zakelijke klanten verschillende tariefstellingen. Voor een deel van de klanten bestaat het tarief voor de levering van elektriciteit uit een component gekoppeld aan het verbruik (aantal kWh) en uit een component gerelateerd aan het gecontracteerd vermogen (hoogte kW).

Vattenfall brengt geen dienst in rekening die de netbeheerder in rekening brengt. De kW-vergoeding, heeft niets te maken met de taken die door de netbeheerder worden verricht in verband met het transport van elektriciteit, maar is onderdeel van het leveringstarief.

Het leveringstarief en de opbouw hiervan zijn expliciet onderdeel van de leveringsovereenkomst die een klant met Vattenfall heeft gesloten. De klant is volledig vrij een productvorm en leverancier te kiezen die voor de klant het beste past.

Uiteraard betreurt Vattenfall het als klanten niet tevreden zijn. Indien klanten zich bij Vattenfall melden omdat zij ontevreden zijn over het product dat zij afnemen of met de dienstverlening van Vattenfall, dan wordt altijd gezocht naar mogelijkheden om tot een oplossing te komen die voor beide partijen aanvaardbaar is. Dat geldt ook voor klanten met klachten in combinatie met deze productvorm.

Vattenfall brengt geen dubbele kosten in rekening en hanteert een heldere tariefstelling in haar contracten. Het is Vattenfall daarom niet duidelijk waarom de Stichting een dergelijke collectieve actie start. Een degelijke onderbouwing van hun standpunt heeft Vattenfall tot op heden ook nog niet ontvangen. Mochten er desalniettemin individuele klanten niet tevreden zijn over hun contract, al dan niet met een gecontracteerd vermogen component, dan nodigen wij die te allen tijde van harte uit om contact met ons op te nemen om te kijken naar een oplossing.

### **Vragen en antwoorden EenVandaag aan Vattenfall:**

#### **1. Kunnen jullie toelichten waarom Vattenfall voor sommige van haar grootzakelijke klanten kosten voor 'gecontracteerd vermogen' in rekening brengt? Welke service of dienst wordt hiervoor verleend?**

Vattenfall hanteert voor de levering van energie diverse tariefstellingen voor zakelijke klanten. Voor een deel van de klanten bestaat het leveringstarief voor elektriciteit uit een component gekoppeld aan het verbruik (aantal kWh) en uit een component gerelateerd aan het gecontracteerd vermogen (hoogte kW). Het is dus niet dat hier een specifieke dienst of service wordt verricht, maar onderdeel van het tarief.

#### **2. Kunnen jullie toelichten waarom voor andere grootzakelijke klanten, met een vergelijkbaar profiel, deze post niet in rekening wordt gebracht?**

Na de liberalisering van de energiemarkt 20 jaar geleden hebben alle leveranciers, en zo ook Nuon, verschillende producten ontwikkeld en aan de markt aangeboden. Klanten hebben sinds die tijd producten afgenomen die hen het beste passen, van leveranciers waar ze mee willen samenwerken, vaak na prijsvergelijkingen. De ene klant kiest daarbij voor een tarief dat alleen aan het verbruik is gekoppeld, de andere aan een combinatie van variabele en vaste componenten.

**3. Verkoopt Vattenfall dit product nog? Zo nee, wanneer en waarom is Vattenfall daarmee gestopt?**

Deze contractvorm wordt alleen nog gebruikt voor bestaande klanten die hun contract willen verlengen. Zoals in de commercie gebruikelijk herzien wij ons productportfolio regelmatig, en zetten we sommige producten stop en introduceren we nieuwe.

**4. Welke kosten maakt Vattenfall voor het 'gecontracteerd vermogen' van een netwerkaansluiting?**

De kosten van de netwerkaansluiting zijn in deze helemaal niet relevant, Vattenfall gaat daar niet over bij grootverbruikaansluitingen. Het gaat erom dat we klanten met deze contractvorm de mogelijkheid bieden een deel van hun tarief vast te zetten, om verrassingen achteraf te voorkomen.

**5. Uit verklaringen van oud-werknemers blijkt dat 'gecontracteerd vermogen' in rekening werd/wordt gebracht bij zogeheten 'sleepers' (slapende klanten, die nooit overstapten). Klopt dit?**

Nee dat klopt niet. Het wordt in rekening gebracht waar deze contractvorm is overeengekomen met de klant. Bij afloop van het contract kunnen klanten kiezen wat ze willen: verlengen of overstappen op een andere contractvorm of zelfs van leverancier veranderen.

**6. Bij hoeveel grootzakelijke klanten wordt het 'gecontracteerd vermogen' nog steeds gefactureerd?**

Dit zijn bedrijfsvertrouwelijke gegevens. Daar doen wij dus geen uitspraken over.

**7. Uit berekeningen blijkt dat klanten bij wie 'gecontracteerd vermogen' in rekening werd of wordt gebracht fors meer betalen dan marktconform. Kunnen jullie dat verklaren?**

Wij zullen kijken naar de casus die je ons hebt gestuurd. De energiemarkt is volledig open: klanten kunnen makkelijk prijzen vergelijken en hun leveranciers kiezen. Zeker zakelijke grootgebruikers zijn altijd heel kritisch op de kosten en zorgen er dus voor dat ze niet teveel betalen. Er is dus gewoon sprake van marktwerking.

**8. Oud-werknemers stellen ook dat intern de instructie bestond om "geen slapende honden wakker te maken" en dat interne klachten of protesten tegen deze gang van zaken werden gesmoord. Klopt dit?**

Dit herkennen wij niet.

**9. Waarom heeft Vattenfall in voorkomende gevallen klanten die zich met klachten over het in rekening brengen van de post 'gecontracteerd vermogen' hebben gemeld (fors) gecompenseerd?**

Het gebeurt wel eens dat zakelijke klanten zich bij ons melden omdat zij toch niet tevreden zijn, of vinden dat ze teveel hebben betaald. De totale klachtratio in de zakelijke markt is zeer laag. Vattenfall zoekt bij geschillen altijd naar mogelijkheden om tot een oplossing te komen die voor beide partijen aanvaardbaar is. Dat geldt dus ook voor klanten met klachten over dit product.