



Besluit

Besluit tot wijziging van de vergunningen van Allround Hollands Energie B.V. voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers

Ons kenmerk : ACM/UIT/605997
Zaaknummer : ACM/23/184024
Datum : 23 september 2023

1. Inleiding

1. Bij besluiten van 30 november 2020 heeft de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM), in mandaat van de Minister van Economische Zaken (hierna: de Minister), aan Allround Hollands Energie B.V., onder meer handelend onder de namen Hollands Energie Maatschappij en HEM, vergunningen¹ verleend voor het leveren van elektriciteit² en gas³ aan kleinverbruikers.
2. In september 2022 heeft de ACM een onderzoek ingesteld naar Allround Hollands Energie B.V. (hierna: HEM). Dit naar aanleiding van signalen die de ACM had ontvangen over het niet uitbetalen van jaar- en eindfacturen. In juni 2023 heeft de ACM een tweede onderzoek ingesteld naar HEM, onder meer omdat zij aanwijzingen had dat de financiële kwaliteit van HEM niet voldeed aan de eisen over betrouwbare levering zoals door ACM uitgelegd in de Beleidsregel betrouwbare levering van elektriciteit of gas en continuïteit van energieleveranciers.
3. In deze onderzoekstrajecten heeft de ACM verschillende keren informatie gevorderd of opgevraagd en zijn er twee bedrijfsbezoeken gebracht aan HEM. In het kader van het tweede onderzoek heeft de ACM tevens HEM verzocht om een herstelplan in te dienen waarmee het eigen vermogen op korte termijn positief wordt.
4. Naar het oordeel van de ACM zijn maatregelen noodzakelijk om te waarborgen dat HEM op een betrouwbare wijze en tegen redelijke tarieven en voorwaarden elektriciteit en gas levert aan kleinverbruikers.⁴ Met dit besluit verbindt de ACM daarom aanvullende voorschriften aan de aan HEM verleende vergunningen voor het leveren van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers.⁵
5. Hierna volgt eerst het verloop van de contacten met HEM en het juridisch kader. Daarna volgen de bevindingen van de ACM op basis waarvan zij tot de conclusie komt dat het passend is om aanvullende vergunningvoorschriften aan HEM op te leggen. Vervolgens wordt ingegaan op de zienswijze van HEM op het concept van dit besluit. Tot slot volgen de aanvullende voorschriften zelf, in de bijlage van dit besluit.

¹ Kenmerk ACM/UIT/543838 en kenmerk ACM/UIT/544385.

² In de zin van artikel 95a van de Elektriciteitswet 1998.

³ In de zin van artikel 43 van de Gaswet.

⁴ Zie artikel 95b, eerste lid, van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 44, eerste lid, van de Gaswet.

⁵ Op grond van artikel 95e, eerste en tweede lid, van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 46, eerste en tweede lid, van de Gaswet.

2. Verloop van de contacten tussen de ACM en HEM

6. De voorschriften die met dit besluit worden verbonden aan de vergunningen van HEM volgen uit twee onderzoekstrajecten. Het eerste ziet op het niet uitbetalen van tegoeden horend bij jaar- en eindfacturen door HEM, het tweede ziet op de betrouwbare levering aan kleinverbruikers door HEM in de zin van de financiële kwaliteit waarover HEM als houder van vergunningen moet beschikken. Het verloop van beide trajecten wordt hieronder weergegeven.

Jaar- en eindfacturen

7. Op 8 september 2022 heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen de ACM en de bestuurders van het moederbedrijf van HEM naar aanleiding van signalen die de ACM had ontvangen over het niet uitbetalen van tegoeden horend bij jaar- of eindfacturen door HEM. Naar aanleiding van dit gesprek is er op 9 september 2022 aan HEM een informatievordering⁶ gestuurd met daarin onder andere het verzoek om het proces rondom het opstellen en versturen van jaar- en eindfacturen, een overzicht van het aantal niet of niet tijdig betaalde tegoeden horend bij jaar- en eindfacturen en de communicatie met klanten omtrent het niet of niet tijdig uitbetalen van deze tegoeden aan de ACM te verstrekken.
8. Op 16 september 2022 heeft HEM de gevorderde informatie aan de ACM gestuurd. Hierbij werd door HEM aangegeven dat er tegoeden horend bij jaar- en eindfacturen te laat zijn uitbetaald. Er zouden op dat moment geen problemen meer zijn en het proces zou worden geautomatiseerd. De opleverdatum hiervan was gepland op 15 november 2022.
9. Op 20 december 2022 is de ACM op bedrijfsbezoek geweest bij HEM aan de Grote Bickersstraat 74 in Amsterdam. Dit bedrijfsbezoek was aangekondigd op 2 december 2022.⁷ Tijdens dit bedrijfsbezoek werd door HEM aangegeven dat het systeem voor het uitbetalen van de tegoeden horend bij jaar- of eindfacturen al een aantal weken geautomatiseerd was. Ook is door HEM verklaard dat alle klanten die nog een bedrag terug zouden krijgen waren uitbetaald en dat er geen achterstanden meer waren in het uitbetalen van jaar- of eindfacturen.
10. Tijdens het bedrijfsbezoek op 20 december 2022 heeft de ACM verschillende stukken gevorderd, waaronder een standaardmail die wordt verzonden aan kleinverbruikers bij het versturen van de facturen. Op 10 en 17 januari 2023 heeft HEM deze gegevens aangeleverd.⁸
11. Omdat de ACM opnieuw signalen van kleinverbruikers ontving dat de tegoeden horend bij jaar- of eindfacturen niet of niet tijdig werden uitbetaald, heeft de ACM per brief van 9 mei 2023 informatie gevorderd met betrekking tot het versturen en uitbetalen van deze tegoeden.⁹
12. Per e-mail¹⁰ van 12 mei 2023 heeft HEM om vier weken verlenging van de aanlevertermijn gevraagd. Per e-mail¹¹ van 15 mei 2023 heeft de ACM één week uitstel verleend aan HEM, tot en met 30 mei 2023.
13. Op 31 mei 2023 heeft de ACM van HEM informatie¹² ontvangen in reactie op de vordering van 9 mei 2023.

⁶ Kenmerk ACM/UIT/583903.

⁷ Kenmerk ACM/UIT/601748.

⁸ Kenmerk ACM/IN/745075 respectievelijk ACM/IN/745080.

⁹ Kenmerk ACM/UIT/596108.

¹⁰ Kenmerk ACM/IN/773260.

¹¹ Kenmerk ACM/UIT/597782.

¹² Kenmerk ACM/IN/777203.

Betrouwbare levering: financiële kwaliteit

14. Op 3 maart 2022 heeft de ACM het informatieverzoek 'Financiële positie vergunninghouders 2022-1' aan HEM gestuurd.¹³ Op 25 maart 2022 heeft HEM het informatieverzoek beantwoord.¹⁴
15. Op 4 juli 2022 heeft de ACM het informatieverzoek 'Monitoring kleinverbruikersmarkt Elektriciteit en Gas H1 2022' aan HEM gestuurd.¹⁵ Op 25 juli 2022 heeft HEM het informatieverzoek beantwoord.¹⁶
16. Op 14 september 2022 heeft de ACM het informatieverzoek 'Financiële positie vergunninghouders 2022-2' aan HEM gestuurd.¹⁷ Op 14 oktober 2022 heeft HEM het informatieverzoek beantwoord.¹⁸
17. Op 3 januari 2023 heeft de ACM het informatieverzoek 'Monitoring kleinverbruikersmarkt Elektriciteit en Gas H2 2022' aan HEM gestuurd.¹⁹ Op 6 februari 2023 heeft HEM het informatieverzoek beantwoord.²⁰
18. Op 24 april 2023 heeft de ACM het informatieverzoek 'Vergunninghouder 2023-1' aan HEM gestuurd.²¹ Op 22 mei 2023 heeft HEM het informatieverzoek beantwoord.²²
19. Op 9 juni 2023 heeft de ACM een e-mail aan HEM gestuurd met de aankondiging van een bedrijfsbezoek op maandag 12 juni 2023.²³ Dit bedrijfsbezoek heeft vervolgens op 12 juni 2023 plaatsgevonden. Op 13 juni 2023 heeft de ACM een aanvullend gesprek gevoerd met één van de bestuurders.
20. Bij aanvang van het bedrijfsbezoek op 12 juni 2023 heeft de ACM aan HEM medegedeeld dat het onderzoek van de ACM zich richt op een mogelijke overtreding van artikel 95b van de Elektriciteitswet en artikel 44 van de Gaswet door HEM, bestaande uit het niet voldoen van de financiële kwaliteit van HEM aan de eisen in de Beleidsregel betrouwbare levering van elektriciteit of gas en continuïteit van energieleveranciers en het stellen van onredelijke tarieven.²⁴
21. De ACM heeft tijdens het bedrijfsbezoek op 12 juni 2023 informatie gevorderd. Op 13 juni 2023 heeft de ACM per e-mail aan HEM een overzicht verstrekt van nog niet door HEM beantwoorde delen van de informatievordering.²⁵ Op 21 juni 2023 heeft HEM per e-mail aan deze informatievordering voldaan.²⁶
22. Op 15 juni 2023 heeft de ACM per e-mail aan HEM een aanvullende informatievordering verzonden.²⁷ HEM heeft op 20 juni 2023 de ACM gevraagd uitstel te verlenen voor de informatievordering tot en met 10 juli 2023.²⁸ De ACM heeft op 22 juni 2023 HEM geïnformeerd geen uitstel te verlenen voor de informatievordering.²⁹ Op 27 juni 2023 heeft de ACM per e-mail³⁰ alsnog een uitzondering gemaakt, namelijk dat de ACM alleen voor vraag 9 in de financiële paragraaf van de informatievordering uitstel verleent tot 7 juli 2023. HEM heeft per brief informatie aangeleverd op

¹³ Kenmerk ACM/UIT/572858.

¹⁴ Kenmerk ACM/IIN/686520.

¹⁵ Kenmerk ACM/UIT/579950.

¹⁶ Kenmerk ACM/IIN/706131.

¹⁷ Kenmerk ACM/UIT/581958.

¹⁸ Kenmerk ACM/IIN/722272.

¹⁹ Kenmerk ACM/UIT/589635.

²⁰ Kenmerk ACM/IIN/749167.

²¹ Kenmerk ACM/UIT/596360.

²² Kenmerk ACM/IIN/775039.

²³ Kenmerk ACM/UIT/598686.

²⁴ Kenmerk ACM/UIT/598726.

²⁵ Kenmerk ACM/UIT/598867; bijlage met kenmerk ACM/UIT/598661.

²⁶ Kenmerk ACM/UIT/599338.

²⁷ Kenmerk ACM/UIT/599179; bijlage met kenmerk ACM/UIT/598985.

²⁸ Kenmerk ACM/IIN/782577.

²⁹ Kenmerk ACM/UIT/599425.

³⁰ Kenmerk ACM/UIT/599746.

23 juni 2023³¹ en 28 juni 2023³² met uitzondering van de antwoorden op enkele vragen. Op 30 juni 2023 heeft de ACM nogmaals per e-mail³³ toegelicht waarom deze vragen gesteld zijn en verzocht om antwoord. Hierop heeft de ACM geen reactie van HEM ontvangen.

23. [VERTROUWELIJK]³⁴ ³⁵.
24. Op 11 juli 2023 heeft de ACM HEM per brief³⁶ geïnformeerd dat zij [VERTROUWELIJK] kwalificeert als een herstelplan in de zin van artikel 6 van de Beleidsregel betrouwbare levering van elektriciteit of gas en continuïteit van energieleveranciers en dat zij dit herstelplan als onvoldoende beoordeelt. De ACM stelt in die brief vragen aan HEM in aanvulling op het herstelplan, zodat de ACM de betrouwbaarheid van de levering door HEM kan beoordelen. Op 26 juli 2023 heeft HEM een aanvulling op het herstelplan aangeleverd.³⁷
25. Op 23 augustus 2023 zijn door de ACM vragen gesteld aan HEM over [VERTROUWELIJK].³⁸ In deze brief heeft de ACM HEM tevens nogmaals verzocht om de openstaande vragen zoals benoemd bij randnummer 22 te beantwoorden. [VERTROUWELIJK].³⁹ De ACM heeft op 28 augustus 2023 toegelicht dat de antwoorden op vragen van 23 augustus 2023 [VERTROUWELIJK] nodig zijn voor ACM en dat zij bevoegd is deze vragen te stellen⁴⁰. Op 31 augustus 2023 heeft HEM haar herstelplan ingetrokken.⁴¹ Op 5 september 2023 heeft de ACM per e-mail nogmaals toelichting gegeven op haar verzoek en bevoegdheid.⁴² Op 15 september 2023 heeft HEM gedeeltelijk antwoorden op de vragen van de ACM aangeleverd.⁴³ De aangeleverde documenten bevatten geen antwoorden op de vragen zoals benoemd bij randnummer 22.

Toezending en zienswijze

26. De ACM heeft een conceptbesluit tot wijziging van de vergunningen van HEM opgesteld. Op 27 juli 2023 heeft de ACM het conceptbesluit per brief⁴⁴ en e-mail⁴⁵ aan HEM toegestuurd, met gelegenheid tot het indienen van een schriftelijke zienswijze binnen een termijn van 10 werkdagen. In de brief heeft de ACM daarnaast vermeld dat indien HEM er de voorkeur aan geeft haar zienswijze niet schriftelijk maar mondeling naar voren te brengen, de ACM hiertoe de gelegenheid biedt. Daarbij heeft de ACM verzocht om dit uiterlijk binnen drie werkdagen kenbaar te maken aan de ACM.
27. Op 31 juli 2023 heeft HEM telefonisch⁴⁶ verzocht om uitstel voor het indienen van de schriftelijke zienswijze. Tevens heeft HEM tijdens dit telefoongesprek en later per e-mail⁴⁷ verzocht om het toezenden van specifieke dossierstukken genoemd in het conceptbesluit.
28. Op 1 augustus 2023 heeft de ACM per e-mail⁴⁸ uitstel verleend tot en met 21 augustus 2023. Ook heeft de ACM die dag de verzochte dossierstukken toegezonden.⁴⁹ Als reactie⁵⁰ op de e-mail met het

³¹ Kenmerk ACM/IN/785156.

³² Kenmerk ACM/IN/785292.

³³ Kenmerk ACM/UIT/599998.

³⁴ [VERTROUWELIJK]

³⁵ [VERTROUWELIJK]

³⁶ Kenmerk ACM/UIT/599962.

³⁷ Kenmerk ACM/IN/791525.

³⁸ [VERTROUWELIJK]

³⁹ [VERTROUWELIJK]

⁴⁰ Kenmerk ACM/UIT/603841.

⁴¹ Kenmerk ACM/IN/802878.

⁴² Kenmerk ACM/UIT/604204.

⁴³ Kenmerk ACM/IN/804609.

⁴⁴ Kenmerk ACM/UIT/601388.

⁴⁵ Kenmerk ACM/UIT/601992.

⁴⁶ Kenmerk ACM/UIT/602259.

⁴⁷ Kenmerk ACM/IN/793445.

⁴⁸ Kenmerk ACM/UIT/602258.

⁴⁹ Kenmerk ACM/UIT/603624.

⁵⁰ Kenmerk ACM/IN/798342.

verleende uitstel, heeft HEM nog diezelfde dag aangegeven dat het verleende uitstel niet voldoende tijd zou bieden, en verzocht om ook mondeling gehoord te worden.

29. Op 2 augustus 2023 heeft de ACM per e-mail⁵¹ aangegeven dat HEM de gelegenheid krijgt om voor 31 augustus 2023 mondeling gehoord te worden.
30. Op 3 augustus 2023 heeft HEM per e-mail⁵² verzocht om uitstel van het geven van de mondelinge zienswijze. Ook heeft HEM de ACM verzocht om het gehele dossier toe te sturen. Op diezelfde dag heeft de ACM per e-mail⁵³ het verzoek om verder uitstel van het geven van de mondelinge zienswijze afgewezen, en het verzoek om het gehele dossier toe te sturen afgewezen. De ACM heeft enkel de dossierstukken die HEM nog niet in bezit had toegestuurd.⁵⁴ Na het afwijzen van het geven van verder uitstel, zijn er nog enkele e-mails tussen de ACM en HEM over het uitstel uitgewisseld.⁵⁵
31. Per e-mail⁵⁶ van 14 augustus 2023 heeft HEM aan de ACM laten weten dat zij op 30 augustus 2023 mondeling gehoord wil worden.
32. Op 21 augustus 2023 heeft de ACM per e-mail⁵⁷ een schriftelijke zienswijze van HEM ontvangen.
33. Op 29 augustus 2023 heeft de ACM aanvullende documenten van HEM ontvangen ter voorbereiding van de hoorzitting van 30 augustus 2023.⁵⁸ Op 30 augustus 2023 heeft de ACM in een hoorzitting HEM in de gelegenheid gesteld een mondelinge zienswijze te geven op het concept-besluit.
34. Op 6 september 2023 ontving de ACM van HEM per e-mail⁵⁹ het document “Kanttekeningen en overall visie bij het conceptbesluit Autoriteit Consument en Markt”, opgesteld door [VERTROUWELIJK]. Hoewel het document vermeldt dat de inhoud ervan uitsluitend voor rekening komt van de auteur en niet noodzakelijkerwijs de interpretaties, opinies en conclusies van HEM betreft, leidt de ACM uit het verstrekken van het document aan de ACM af dat HEM dit document onder de aandacht van de ACM wenst te brengen. Daarom betreft de ACM dit document in de zienswijze van HEM.

3. Juridisch kader

35. Het is verboden om zonder vergunning elektriciteit te leveren aan afnemers die beschikken over een aansluiting op een net met een totale maximale doorlaatwaarde van ten hoogste 3*80 A (in de praktijk ‘kleinverbruikers’ genoemd).⁶⁰
36. Het is eveneens verboden om zonder vergunning gas te leveren aan afnemers die beschikken over een aansluiting op een net met een totale maximale capaciteit van ten hoogste 40m³(n) per uur (in de praktijk ‘kleinverbruikers’ genoemd).⁶¹
37. De Minister verleent een vergunning⁶² aan een aanvrager die voldoende aantoont dat hij:
 - (a) beschikt over de benodigde organisatorische, financiële en technische kwaliteiten voor een goede uitvoering van zijn taak;

⁵¹ Kenmerk ACM/UIT/603625.

⁵² Kenmerk ACM/IN/793447 respectievelijk ACM/IN/793448.

⁵³ Kenmerk ACM/UIT/602438.

⁵⁴ Kenmerk ACM/UIT/603629.

⁵⁵ Kenmerk ACM/IN/798353 respectievelijk ACM/UIT/603627.

⁵⁶ Kenmerk ACM/IN/801730

⁵⁷ Kenmerk ACM/IN/797431.

⁵⁸ Kenmerk ACM/IN/801734.

⁵⁹ Kenmerk ACM/IN/801963.

⁶⁰ Artikel 95a, eerste lid, van de Elektriciteitswet 1998.

⁶¹ Artikel 43, eerste lid, van de Gaswet.

⁶² Artikel 95d, eerste lid, van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk artikel 45, eerste lid, van de Gaswet.

- (b) redelijkerwijs in staat kan worden geacht de verplichtingen na te komen als opgenomen in hoofdstuk 8 van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk hoofdstuk 5 van de Gaswet.
38. De Minister kan voorschriften en beperkingen verbinden aan een vergunning en de aan een vergunning verbonden voorschriften of beperkingen wijzigen.⁶³
39. Bij Besluit mandaat, volmacht en machtiging ACM,⁶⁴ heeft de Minister mandaat, volmacht en machtiging verleend aan de ACM tot onder andere het nemen van besluiten die verband houden met het verbinden van voorschriften en beperkingen aan een vergunning.⁶⁵
40. Bij Besluit organisatie, mandaat, volmacht en machtiging ACM 2013,⁶⁶ hebben de directeur en teammanagers van de Directie Consumenten van de ACM mandaat, volmacht en machtiging gekregen om besluiten te nemen en overige handelingen te verrichten die verband houden met de Elektriciteitswet 1998 en Gaswet voor zover deze specifiek met consumentenbelangen te maken hebben.
41. Op grond van artikel 95d, tweede lid, van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 45, tweede lid, van de Gaswet kunnen bij algemene maatregel van bestuur nadere regels worden gesteld met betrekking tot de inhoud van en de procedure voor aanvraag van een vergunning en de criteria.⁶⁷ In het Besluit vergunning levering elektriciteit aan kleinverbruikers en het Besluit vergunning levering gas aan kleinverbruikers zijn bedoelde nadere regels gesteld.⁶⁸ In deze besluiten is onder meer bepaald dat een leverancier over een goede administratieve organisatie, met inbegrip van de financiële administratie, en over een goede interne of externe controle hierop (hierna: AO/IC) moet beschikken.
42. Een aanvrager van een vergunning dient aan te tonen dat hij beschikt over een goede administratieve organisatie, met inbegrip van de financiële administratie, en over een goede interne of externe controle hierop.⁶⁹ Om dit te kunnen toetsen heeft de ACM bij besluit een aanvraagformulier vastgesteld voor een leveringsvergunning voor energie.⁷⁰ Onderdeel van dit aanvraagformulier is het Toetsingskader Administratie Organisatie en Interne Controle (hierna: Toetsingskader AO/IC),⁷¹ waarin de ACM nader heeft uitgewerkt wat zij verstaat onder 'een goede administratieve organisatie, met inbegrip van de financiële administratie, en over een goede interne of externe controle hierop'. De ACM heeft in het toetsingskader opgenomen welke aspecten tenminste deel dienen uit te maken van de AO/IC van een aanvrager van een vergunning. Aan de hand van dit toetsingskader beoordeelt de ACM aldus of een aanvrager van een vergunning over een goede AO/IC beschikt.
43. De vergunninghouder dient na vergunningverlening ervoor te zorgen dat hij blijft beschikken over de benodigde organisatorische, financiële en technische kwaliteiten voor een goede uitvoering van zijn taak als energieleverancier. Om dit te kunnen toetsen gebruikt de ACM het Toetsingskader AO/IC ook voor het toezicht op houders van een vergunning. In dit besluit wordt daarom voor de beoordeling van de kwaliteit van de administratieve organisatie en interne controle van HEM aangesloten bij het hierboven genoemde Toetsingskader AO/IC.

⁶³ Artikel 95e, eerste en tweede lid, van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk artikel 46, eerste en tweede lid, van de Gaswet.

⁶⁴ Besluit van 2 april 2013, *Stcr.* 2013, nr. 9333.

⁶⁵ Artikel 95e, eerste lid, van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 46, eerste lid, van de Gaswet.

⁶⁶ Besluit van 2 april 2013, *Stcr.* 2013, nr. 9697.

⁶⁷ Artikel 95d, eerste lid, van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk artikel 45, eerste lid, van de Gaswet.

⁶⁸ Besluit van 8 mei 2003, houdende regels voor de vergunning voor de levering van elektriciteit aan kleinverbruikers, *Stb.* 2003, nr. 207, laatstelijk gewijzigd bij Besluit van 13 maart, *Stb.* 2013, nr. 104 en Besluit van 2 juni 2003, houdende regels voor de vergunning voor levering gas aan kleinverbruikers, *Stb.* 2003, nr. 234, laatstelijk gewijzigd bij Besluit van 13 maart 2013, *Stb.* 2013, nr. 104.

⁶⁹ Artikel 3, eerste lid, onder b, van het Besluit vergunning levering elektriciteit aan kleinverbruikers en artikel 3, tweede lid, onder b, van het Besluit vergunning levering gas aan kleinverbruikers.

⁷⁰ Besluit van 13 januari 2015, kenmerk: ACM/DC/2014/206603, op grond van artikel 4:4 van de Algemene wet bestuursrecht. Dit besluit is aangepast bij Besluit van 27 juni 2019, kenmerk ACM/UIT/513956.

⁷¹ Dit formulier is te vinden op de website van de ACM, www.acm.nl/nl/download/bijlage/?id=12226.

44. De vergunninghouder heeft een wettelijke verplichting om op betrouwbare wijze elektriciteit of gas te leveren.⁷² Om dit te kunnen toetsen, gebruikt de ACM onder meer de Beleidsregel betrouwbare levering van elektriciteit of gas en continuïteit van energieleveranciers (hierna: Beleidsregel). De Beleidsregel is gericht op het waarborgen van de betrouwbare levering door het vergroten van de financiële weerbaarheid van leveranciers.

4. Bevindingen van de ACM

45. De ACM geeft eerst haar bevindingen over het uitbetalen van jaar- en eindfacturen en daarna haar bevindingen over de financiële kwaliteit.

4.1. Jaar- en eindfacturen

4.1.1. Wat de ACM heeft vastgesteld

46. Naar aanleiding van het bedrijfsbezoek op 20 december 2022 heeft de ACM informatie gevorderd. Een van de stukken die de ACM op 10 januari 2023 van HEM ontving in reactie op de vordering is een standaard e-mail⁷³ die HEM aan klanten stuurde. In de tekst van deze standaard e-mail wordt het volgende vermeld over uitbetaling van tegoeden horend bij jaar- en eindfacturen: *‘Voordat we het bedrag aan je uitbetalen verrekenen we dit met eventuele openstaande facturen. Het resterende bedrag maken we uiterlijk twee weken na [datum] naar je over op rekeningnummer [rekeningnummer]’*.
47. Naar aanleiding van de informatievordering van de ACM van 9 mei 2023 heeft HEM op 31 mei 2023 haar facturatieprocesbeschrijving verstrekt, een verklaring toegestuurd voor het niet tijdig versturen en uitbetalen van facturen, en een overzicht (Excelbestand) gegeven van de facturatie (jaar- en eindfacturen) in de periode 1 oktober 2022 tot en met 1 mei 2023, inclusief informatie over de uitbetaling aan de klant van een bedrag dat de klant tegoed heeft op basis van die facturen.⁷⁴
48. De ACM stelt vast dat op pagina 3 van de facturatieprocesbeschrijving het proces ‘Incasseren Termijnbedrag/voorschotnota’ staat. Dit deel van de procesbeschrijving is gedateerd 29 juni 2020. In deze procesbeschrijving staat vermeld: *‘Excasso’s en incasso’s worden maximaal 14 dagen na factuurdatum nota geïncasseerd van de klant of wordt uitbetaald aan de klant’*.
49. In het op 31 mei 2023 door HEM meegestuurde document getiteld ‘Verklaring JAR-EAR.pdf’ schrijft HEM dat in een aantal individuele gevallen de jaar- en eindfacturen niet tijdig zijn verstuurd en uitbetaald. HEM schrijft dat voor zover zij het overziet, alle vertraging is ingehaald en dat zij bij is met de facturering aan klanten. HEM geeft als reden voor de niet tijdige verzending en uitbetaling van facturen aan dat een groot aantal klanten onder valse voorwendselen is overgestapt naar een andere leverancier. Daarom heeft HEM deze klanten ‘on hold’ gezet, om de ‘ware toedracht’ te onderzoeken. Dit is de voornaamste reden dat de vertragingen zijn ontstaan. Daarnaast geeft HEM aan dat de invoering van de tijdelijke overbruggingsregeling tegemoetkoming energieprijzen (november en december 2022) en het prijsplafond (2023) tot enige vertraging heeft geleid bij het versturen van facturen en het uitbetalen van tegoeden horend bij facturen. HEM geeft tot slot aan dat zij binnenkort haar IT-systemen gaat migreren om tijdige verzending en betaling van facturen in de toekomst nagenoeg 100% te waarborgen.
50. Bij het eveneens op 31 mei 2023 aangeleverde Excelbestand constateert⁷⁵ de ACM dat HEM bij meerdere jaar- en eindfacturen geen uitbetaaldatum heeft opgegeven en in plaats daarvan het woord

⁷² Op grond van artikel 95b, eerste lid, E-wet en 44, eerste lid, Gaswet.

⁷³ Kenmerk ACM/IN/745075.

⁷⁴ Kenmerk ACM/IN/777213.

⁷⁵ Kenmerk ACM/INT/471434.

'Verrekend' heeft vermeld, zonder de verrekendatum te vermelden. Voor deze facturen ontbreekt essentiële informatie die de ACM had gevorderd.

51. De ACM ziet⁷⁶ in het Excelbestand uiterste betaaltermijnen staan van 22, 23, 24, 25, 26 dagen voor uitbetalingen van een tegoed horend bij jaar- of eindfacturen.
52. Op basis van de gegevens in het Excelbestand stelt de ACM het volgende vast over de periode 1 oktober 2022 – 1 mei 2023:⁷⁷
 - Jaarfacturen: [VERTROUWELIJK].⁷⁸
 - Eindfacturen: [VERTROUWELIJK].⁷⁹

4.1.2. Beoordeling van de ACM

53. In haar facturatieproces (gedateerd 29 juni 2020) heeft HEM vastgelegd dat zij een creditbedrag dat volgt uit een jaar- of eindfactuur binnen 14 dagen uitbetaalt aan de betreffende kleinverbruiker.⁸⁰ In de verstrekte standaardmail⁸¹ en in het Excelbestand,⁸² hanteert HEM langere termijnen dan in de procesbeschrijving staat. Tegelijk betaalde HEM in de praktijk, in de periode 1 oktober 2022 tot en met 1 mei 2023, bij een groot percentage van de klanten niet binnen de in de procesbeschrijving en standaard e-mail genoemde termijn het creditbedrag van jaar- en eindfacturen uit.⁸³ De ACM oordeelt dat HEM daarmee in de periode 1 oktober 2022 tot en met 1 mei 2023 niet heeft voldaan aan het aspect 'Beheersing bedrijfsprocessen (waaronder risicobeheersing)' van het Toetsingskader AO/IC.

4.1.3. Beslissing van de ACM

54. Om die reden legt de ACM de in de bijlage bij dit besluit opgenomen aanvullende vergunningsvoorschriften op aan HEM ten aanzien van de beheersing van bedrijfsprocessen. De voorschriften op dit onderwerp bestaan uit een explicitering van wat er in de procesbeschrijving voor facturatie moet zijn opgenomen, en de explicitering dat een vergunninghouder dient te werken overeenkomstig haar eigen procesbeschrijving. Daarnaast is er een voorschrift opgenomen tot een maandelijks rapportage over de wijze waarop HEM uitvoering geeft aan haar facturatieprocesbeschrijving.

4.2. Betrouwbare levering: financiële kwaliteit

4.2.1. Wat de ACM heeft vastgesteld

55. De ACM heeft acht vaststellingen gedaan die zien op de financiële kwaliteit van HEM. Deze worden hieronder opgesomd en daarna toegelicht:
 - a. De ACM stelt vast dat HEM grote vorderingen op groepsmaatschappijen heeft waarvan onduidelijk is of en wanneer deze inbaar zijn en waarvoor geen overeenkomst bestaat.

⁷⁶ Kenmerk ACM/INT/471434.

⁷⁷ Kenmerk ACM/INT/471434.

⁷⁸ Deze percentages gelden, ongeacht of er gerekend wordt met de 14-dagen termijn of met de betaaltermijnen van 22, 23, 24, 25, 26 dagen in het aangeleverde Excelbestand.

⁷⁹ Deze percentages gelden, ongeacht of er gerekend wordt met de 14-dagen termijn of met de betaaltermijnen van 22, 23, 24, 25, 26 dagen in het aangeleverde Excelbestand.

⁸⁰ Zie randnummer 48.

⁸¹ Zie randnummer 46.

⁸² Zie randnummer 51.

⁸³ Zie randnummer 52.

- b. De ACM stelt discrepanties vast in de rapportages van HEM over verkoopcontracten.
 - c. De ACM stelt vast dat het stressscenario voor de liquiditeitsprognose incorrect is verwerkt en met juiste cijfers leidt tot een negatief liquiditeitssaldo.
 - d. De ACM kan niet vaststellen dat HEM beschikt over maandelijkse financiële prognoses inclusief aannames en formules.
 - e. De ACM stelt vast dat de liquiditeitsprognoses niet overeenstemmen met de banksaldi, of binnen korte tijd onverklaarbaar veel verschillen vertonen.
 - f. De ACM stelt vast dat de post 'dotatie voorziening oninbare debiteuren' significant te laag is op zowel de fiscale als de commerciële jaarrekening over 2022.
 - g. De ACM constateert dat HEM niet in staat is om een betrouwbare inschatting te maken van financiële risico's, waaronder het debiteurenrisico, in het proces voor het opstellen van liquiditeitsprognoses.
 - h. De ACM stelt vast dat er geen controletechnische functiescheiding is voor de functie van risicomanager. De ACM heeft tevens geconstateerd dat HEM zich er onvoldoende van heeft vergewist of de risicomanager geschikt is voor deze taak.
56. **Ad a:** Op 22 mei 2023 heeft HEM het informatieverzoek 'Vergunninghouder 2023-1'⁸⁴ beantwoord.⁸⁵ Bij de beantwoording stuurde HEM de jaarrekening over 2022 ('Commercieel jaarrapport 2022'). Hieruit bleek dat HEM [VERTROUWELIJK].
57. Tijdens het bedrijfsbezoek aan HEM op 12 juni 2023 heeft de ACM informatie gevraagd over deze vorderingen. HEM heeft geen duidelijkheid kunnen geven over de zekerheid die HEM heeft dat de vorderingen aan HEM kunnen worden terugbetaald. HEM heeft verklaard dat daartoe geen overeenkomst is opgesteld.⁸⁶
58. Naar aanleiding hiervan heeft de ACM in de informatievordering op 12 juni 2023 alle beschikbare informatie over de status en voorwaarden van deze vorderingen gevorderd.⁸⁷ Op 20 juni 2023 heeft HEM in reactie hierop twee documenten gestuurd ('[VERTROUWELIJK]').⁸⁸ Hierin staat vermeld dat de gelden beschikbaar zijn voor overdracht aan Allround Hollands Energie B.V. binnen 3 maanden. In beide documenten ontbreken een datum, de ondertekening vanuit HEM en de namen van de ondertekenaars. In beide documenten gaat het om een bedrag van [VERTROUWELIJK]. Daarnaast stelt HEM: [VERTROUWELIJK].⁸⁹ Ook zijn de genoemde vorderingen in de fiscale jaarrekening over 2022 opgenomen onder de financiële vaste activa, terwijl dezelfde vorderingen bij de commerciële jaarrekening over 2022 als rekening-courant genoemd staan onder de vlottende activa.
59. De ACM heeft op 15 juni 2023 informatie gevorderd bij HEM over de financiële positie van [VERTROUWELIJK], waaronder de jaarrekeningen over 2022 en de meest recente financiële balans van april of mei 2023.⁹⁰ Ook heeft de ACM toelichting gevraagd op hetgeen door HEM is opgenomen in het ondernemingsplan dat op 22 mei 2023 met de ACM is gedeeld, namelijk dat HEM de kans op het liquiditeitsproblemen klein inschat door de beschikbaarheid van middelen bij [VERTROUWELIJK].⁹¹ HEM heeft hier geen inhoudelijke toelichting op gegeven.

⁸⁴ Kenmerk ACM/UIT/596360.

⁸⁵ Kenmerk ACM/IN/775039.

⁸⁶ Kenmerk ACM/UIT/601665.

⁸⁷ Kenmerk ACM/UIT/598661, gedateerd op de dag voor het bezoek.

⁸⁸ Kenmerk ACM/IN/785269.

⁸⁹ Kenmerk ACM/IN/785269.

⁹⁰ Kenmerk ACM/UIT/598985.

⁹¹ Kenmerk ACM/IN/775039.

60. Wel heeft HEM op 28 juni 2023 per e-mail⁹² aan de ACM over deze vorderingen onder meer gecommuniceerd: *“Weliswaar zouden [VERTROUWELIJK] als debiteur kunnen worden aangemerkt, maar de vorderingen die Allround Hollands Energie B.V. [VERTROUWELIJK] heeft, zijn bij de beoordeling van de solvabiliteit en liquiditeit van Allround Hollands Energie B.V. meegenomen als ware deze reeds afgeboekt als oninbaar of als ware deze als dividend uitgekeerd aan [VERTROUWELIJK]. In beide gevallen is ervan uitgegaan dat de vorderingen dus geen deel meer zijn van het eigen vermogen van Allround Hollands Energie B.V. Dit betekent dat in het theoretische scenario dat de vorderingen niet worden terugbetaald door [VERTROUWELIJK] dit geen effect zou hebben op de uitgevoerde beoordeling van de solvabiliteit en liquiditeit”.*
61. **Ad b:** HEM heeft op verschillende momenten aan de ACM gerapporteerd over de klantaantallen (zie tabel hieronder). In de tabel heeft de ACM de volgende rapportages meegenomen: het informatieverzoek ‘Financiële positie vergunninghouders 2022-1’ (factsheet),⁹³ het informatieverzoek ‘Financiële positie vergunninghouders 2022-2’ (factsheet en liquiditeitsprognose basisscenario),⁹⁴ het informatieverzoek ‘Monitoring kleinverbruikersmarkt Elektriciteit en Gas H1 2022’,⁹⁵ het informatieverzoek ‘Monitoring kleinverbruikersmarkt Elektriciteit en Gas H2 2022’⁹⁶ en de reactie van HEM op de informatievordering na het bedrijfsbezoek.⁹⁷

Rapportage	Datum rapportage	Gerapporteerde klantenaantallen ⁹⁸											
		02/2022	01/03/2022	03/2022	06/2022	30/06/2022	07/2022	08/2022	01/09/2022	09/2022	12/2022	31/12/2022	01/2023
Financiële positie vergunninghouders 2022-1 (factsheet)	25/03/2022		[VERTR OUWELI JK]										
Financiële positie vergunninghouders 2022-2 (factsheet)	17/10/2022								[VERTR OUWELI JK]				
Financiële positie vergunninghouders 2022-2 (liquiditeitsprognose basis-scenario)	17/10/2022	[VERTR OUWELI JK]		[VERTR OUWELI JK]	[VERTR OUWELI JK]		[VERTR OUWELI JK]	[VERTR OUWELI JK]		[VERTR OUWELI JK]			
Monitoring kleinverbruikersmarkt Elektriciteit en Gas H1 2022	25/07/2022					[VERTR OUWELI JK]							
Monitoring kleinverbruikersmarkt Elektriciteit en Gas H2 2022	6/02/2023											[VERTR OUWELI JK]	
Informatie-vordering met kenmerk ACM/UIT/598985	15/06/2023	[VERTR OUWELI JK]		[VERTR OUWELI JK]	[VERTR OUWELI JK]		[VERTR OUWELI JK]	[VERTR OUWELI JK]		[VERTR OUWELI JK]	[VERTR OUWELI JK]		[VERTR OUWELI JK]

⁹² Kenmerk ACM/IN/789542.

⁹³ Kenmerk ACM/IN/686520.

⁹⁴ Kenmerk ACM/IN/722272.

⁹⁵ Kenmerk ACM/IN/706131.

⁹⁶ Kenmerk ACM/IN/749167.

⁹⁷ Kenmerk ACM/IN/785156.

⁹⁸ Toelichting tabel: de gerapporteerde klantenaantallen zijn in de tabel aangegeven in het format: aantal elektriciteitsaansluitingen, aantal gasaansluitingen. Op 1 maart 2022 rapporteerde HEM dus 6.580 elektriciteitsaansluitingen en 5.469 gasaansluitingen.

62. Zoals zichtbaar in de tabel met door HEM opgeleverde rapportages (linker kolom) die zien op dezelfde periodes (bovenste rij) is sprake van verschillen in de opgeleverde aantallen contracten met kleinverbruikers. De getallen in de kolommen zouden gelijk moeten zijn per product. Tevens heeft HEM tijdens het bedrijfsbezoek bevestigd dat de klantenaantallen in de factsheet bij het informatieverzoek 'Financiële positie vergunninghouders 2022-1' onjuist zijn.⁹⁹
63. **Ad c:** Volgens artikel 5, tweede lid, van de Beleidsregel beoordeelt de ACM of een vergunninghouder aan kan tonen dat hij gedurende tenminste de eerstvolgende twaalf maanden kan voldoen aan zijn betalingsverplichtingen door over een liquiditeitsprognose te beschikken waaruit blijkt dat de stand van de liquide middelen gedurende die twaalf maanden positief is. Hierbij dient de vergunninghouder rekening te houden met een in de Beleidsregel beschreven stressscenario met een verdubbeling van de energieprijzen, een historisch hoog verbruik (gebaseerd op het jaar 2010) en een oninbaarheid van de omzet van 5%.
64. HEM heeft op 14 oktober 2022 het informatieverzoek 'Financiële positie vergunninghouders 2022-2' beantwoord.¹⁰⁰ Uit de aangeleverde liquiditeitsprognoses blijkt dat HEM bij het stressscenario dezelfde inkoopkosten (Kostprijs TOTAAL E+G) heeft verwerkt als bij het basisscenario. Uit de achterliggende formules blijkt dat HEM wel hogere inkoopkosten voor het stressscenario als aanname heeft gehanteerd, maar deze hogere inkoopkosten in de uiteindelijke liquiditeitsprognose niet heeft meegenomen in de berekeningen. Ook is het hogere verbruik niet meegenomen in de berekeningen van de uiteindelijke liquiditeitsprognose van het stressscenario. Als de hogere inkoopkosten en het hogere verbruik in de liquiditeitsprognose wél worden meegenomen, leidt dat in de maanden februari 2023 tot en met juli 2023 tot een negatief liquiditeitssaldo in het stressscenario.
65. **Ad d:** Tijdens het bedrijfsbezoek gaf HEM aan dat zij, conform artikel 5, tweede lid, van de Beleidsregel, maandelijks liquiditeitsprognoses opstelt. Toen de ACM deze prognoses opvroeg, bleek dat HEM ter plekke alleen prognoses van oktober 2022 en mei 2023 kon overleggen, die bij de ACM reeds waren aangeleverd in beantwoording op het informatieverzoek 'Financiële positie vergunninghouders 2022-2' en het informatieverzoek 'Vergunninghouder 2023-1'. Andere maandelijks prognoses die beschikbaar zouden moeten zijn sinds de inwerkingtreding van de Beleidsregel per 4 oktober 2022, kon HEM niet overleggen. In reactie hierop heeft de ACM op 15 juni 2023 onder meer de volgende informatie bij HEM gevorderd, met als deadline 23 juni 2023: "*De maandelijks opgestelde liquiditeitsprognoses (baseline en stressscenario) voor Allround Hollands Energie B.V. sinds 4 oktober 2022, inclusief achterliggende aannames (waaronder inkoop en verkooptarieven) en formules*".¹⁰¹ Op 28 juni 2023 zijn genoemde prognoses door HEM bij de ACM aangeleverd, maar zonder de verzochte achterliggende aannames en formules.¹⁰² Ook zijn de aangeleverde liquiditeitsprognoses aangepast in juni 2023, terwijl de ACM had verzocht om alle documenten te verstrekken in het oorspronkelijke Word- of Excelbestand dat zou zijn gebruikt ten tijde van het opstellen van de liquiditeitsprognoses.
66. **Ad e:** Op 28 juni 2023 heeft HEM de maandelijks liquiditeitsprognoses vanaf oktober 2022 aangeleverd¹⁰³ volgend op een informatievordering¹⁰⁴. De prognoses die zijn opgesteld voor de maanden december 2022 tot en met mei 2023 hadden de banksaldi zoals weergegeven in de tweede kolom van onderstaande tabel aan het begin van de eerste maand van deze prognoses. Op 20 juni 2023 heeft HEM afschriften van haar bankrekeningen aangeleverd¹⁰⁵ volgend op een informatievordering¹⁰⁶. De eindsaldi op de laatste dag van de maanden voorafgaand aan de

⁹⁹ Kenmerk ACM/UIT/601667.

¹⁰⁰ Kenmerk ACM/IN/722272.

¹⁰¹ Kenmerk ACM/UIT/598985.

¹⁰² Kenmerk ACM/IN/785292.

¹⁰³ Kenmerk ACM/IN/785292.

¹⁰⁴ Kenmerk ACM/UIT/598985.

¹⁰⁵ Kenmerk ACM/IN/785269.

¹⁰⁶ Kenmerk ACM/UIT/598661.

prognosemaand staan in de derde kolom. De getallen in de tweede en derde kolom zouden gelijk moeten zijn. De ACM stelt vast dat er grote verschillen zijn, zelfs als aangenomen wordt dat de prognose in duizendtallen bedoeld is:

Eerste maand in prognose	Saldo 1 ^e van de maand volgens prognose	Eindsaldo <u>voorgaande</u> maand volgens bankrekening
december 2022	[VERTROUWELIJK]	[VERTROUWELIJK]
januari 2023	[VERTROUWELIJK]	[VERTROUWELIJK]
februari 2023	[VERTROUWELIJK]	[VERTROUWELIJK]
maart 2023	[VERTROUWELIJK]	[VERTROUWELIJK]
april 2023	[VERTROUWELIJK]	[VERTROUWELIJK]
mei 2023	[VERTROUWELIJK]	[VERTROUWELIJK]

67. **Ad f:** Op basis van artikel 7, eerste lid, van de Beleidsregel beoordeelt de ACM of de vergunninghouder jaarlijks in het eerste kwartaal van een boekjaar de jaarcijfers over het voorgaande boekjaar opstelt. In reactie op het informatieverzoek 'Vergunninghouder 2023-1' ontving de ACM op 22 mei 2022 de commerciële jaarrekening van HEM over 2022.¹⁰⁷ Tijdens het bedrijfsbezoek heeft HEM aangegeven dat zij de commerciële jaarrekening zo financieel aantrekkelijk mogelijk wil maken voor de kapitaalmarkten.¹⁰⁸ Daarom heeft de ACM in aanvulling op de commerciële jaarrekening ook de fiscale jaarrekening over 2022 gevorderd.¹⁰⁹ In de winst- en verliesrekening van de fiscale jaarrekening over 2022 van HEM is de post dotatie voorziening dubieuze debiteuren per 31 december 2022 [VERTROUWELIJK]. In de winst- en verliesrekening van de commerciële jaarrekening over 2022 van HEM is de post dotatie voorziening oninbare debiteuren per 31 december 2022 [VERTROUWELIJK]. Het verschil tussen de post op de beide jaarrekeningen is [VERTROUWELIJK]. Door dit verschil is het eigen vermogen ook [VERTROUWELIJK] lager op de fiscale jaarrekening ten opzichte van de commerciële jaarrekening.
68. Tevens gaf HEM tijdens het bedrijfsbezoek aan dat zij een oninbaarheid van [VERTROUWELIJK] voor de opzegvergoedingen in de jaarrekeningen over 2022 verwacht. HEM rapporteert in de jaarrekening [VERTROUWELIJK] aan gefactureerde omzet voor opzegvergoedingen. Het aandeel hiervan in de totale omzet in de jaarrekening over 2022 is ongeveer [VERTROUWELIJK].
69. **Ad g:** De ACM heeft geconstateerd dat HEM in de liquiditeitsprognoses aangeleverd bij het informatieverzoek 'Financiële positie vergunninghouders 2022-2' rekening houdt met een oninbaarheid van de omzet van [VERTROUWELIJK].¹¹⁰ Tegelijkertijd is in de commerciële jaarrekening over 2022 een voorziening van [VERTROUWELIJK] voor oninbare debiteuren op een totaal van [VERTROUWELIJK] aan debiteuren opgenomen. Dit komt overeen met een percentage van [VERTROUWELIJK]. In de fiscale jaarrekening over 2022 is een voorziening van [VERTROUWELIJK] voor oninbare debiteuren opgenomen, op een totaal van [VERTROUWELIJK] aan debiteuren. Dit komt overeen met een percentage van [VERTROUWELIJK]. De verantwoordelijke medewerker voor het opstellen van de liquiditeitsprognoses geeft aan dat

¹⁰⁷ Kenmerk ACM/IN/775039.

¹⁰⁸ Kenmerk ACM/UIT/601668.

¹⁰⁹ Kenmerk ACM/UIT/598985.

¹¹⁰ Kenmerk ACM/IN/722272.

[VERTROUWELIJK].¹¹¹ Daarentegen gaf de directeur van HEM, tevens eindverantwoordelijke voor de financiën van HEM, aan dat [VERTROUWELIJK].¹¹²

70. **Ad h:** Tijdens het bedrijfsbezoek op 12 juni 2022 gaf de risicomanager van HEM aan zelf niet de liquiditeitsprognoses te controleren en onvoldoende kennis te hebben over de markt-, liquiditeit- en debiteurenrisico's van HEM¹¹³. Ook kan de ACM op basis van de inzending van HEM op 22 mei 2023 in reactie op het ACM Informatieverzoek Vergunninghouders 2023-1¹¹⁴, niet vaststellen dat HEM zich in voldoende mate heeft vergewist van de geschiktheid van de risicomanager als bedoeld in artikel 8, derde lid, van de Beleidsregel. Daarnaast gaf de risicomanager tijdens het bedrijfsbezoek aan dat hij tevens verantwoordelijk is voor het samenstellen van de jaarrekening van HEM.¹¹⁵

4.2.2. Beoordeling door de ACM

71. In deze paragraaf geeft de ACM een beoordeling van bovengenoemde vaststellingen.
72. **Ad a:** De onder 'ad a' van de vorige paragraaf genoemde verklaringen van HEM over de terugbetaling van de rekening-courant, zijn niet aan te merken als juridisch geldige krediet- of leningsovereenkomsten. Dit maakt aannemelijk dat er onvoldoende garantie is dat de genoemde vorderingen in de praktijk daadwerkelijk uiterlijk binnen 3 maanden inbaar zijn door HEM. Deze aannemelijkheid wordt versterkt door het feit dat HEM deze vorderingen op de fiscale jaarbalans 2022 heeft opgenomen onder de post vaste activa, die van toepassing is voor vorderingen met een looptijd van meer dan één jaar. Een cruciaal element van een lening is de terugbetalingsverplichting. Behalve dat er geen geldige krediet- of leningsovereenkomst beschikbaar is, heeft HEM niet kunnen aantonen dat [VERTROUWELIJK] de lening willen of kunnen aflossen. Derhalve kan de ACM niet vaststellen of er sprake is van een geldige lening.
73. De genoemde vorderingen staan als geactiveerd aangemerkt op zowel de fiscale als commerciële jaarrekening 2022. Dit betekent dat – indien [VERTROUWELIJK] niet in staat zou zijn te voldoen aan de verplichtingen uit hoofd van deze vorderingen – HEM deze alsnog zou moeten afboeken hetgeen ten laste komt van het eigen vermogen van HEM. Het eigen vermogen zou dan met het bedrag van [VERTROUWELIJK] afnemen, wat leidt tot een negatief eigen vermogen in de fiscale jaarrekening over 2022. Daarnaast heeft de ACM geconstateerd dat HEM in de jaarrekeningen geen specifieke voorzieningen voor deze vorderingen / rekeningen-courant heeft opgebouwd.
74. Gelet op het voorgaande beoordeelt de ACM deze situatie als een risico voor de solvabiliteit van HEM. Immers, genoemde vorderingen zijn qua omvang groter dan het totale eigen vermogen van HEM.¹¹⁶ Daarbij is de ACM niet in staat geweest een oordeel te vormen over de kredietkwaliteit van de vorderingen – en daarmee over de potentiële gevolgen voor de financiële positie van HEM – aangezien de hiervoor noodzakelijke en door de ACM gevorderde informatie door HEM niet is aangeleverd waardoor niet duidelijk is of HEM over de informatie beschikt. Als gevolg hiervan kan de ACM niet vaststellen of HEM conform artikel 5, eerste lid, van de Beleidsregel een positief eigen vermogen heeft en voldoende financieel weerbaar is. De ACM beoordeelt de financiële kwaliteit van HEM als gevolg van deze vorderingen als onvoldoende.
75. **Ad b:** Uit randnummers 61 en 62 blijkt dat HEM herhaaldelijk in verschillende rapportages aan de toezichthouder over dezelfde periode afwijkende klantenaantallen aan de ACM rapporteerde. Dit terwijl alle omschreven klantenaantallen gerealiseerde aantallen zouden moeten zijn, omdat deze op een later moment dan de peildatum zijn gerapporteerd aan de ACM. Het betreft geen prognoses.

¹¹¹ Kenmerk ACM/UIT/601667.

¹¹² Kenmerk ACM/UIT/601668.

¹¹³ Kenmerk ACM/UIT/601665.

¹¹⁴ Kenmerk ACM/UIT/596360.

¹¹⁵ Kenmerk ACM/UIT/601665.

¹¹⁶ [VERTROUWELIJK]

HEM zou in het kader van genoemde rapportages bij randnummers 61 en 62 in de klantenadministratie moeten kunnen opzoeken wat de klantenaantallen op een bepaald moment waren, maar blijkt dat niet correct te kunnen doen. Dit toont aan dat de ACM van HEM foutieve informatie ontvangt. De ACM beoordeelt de organisatorische kwaliteit van HEM als onvoldoende omdat HEM niet beschikt over voldoende controle op informatie over verkoopcontracten zoals vereist in het Toetsingskader AO/IC.

76. **Ad c:** Volgend op constatering in de vorige paragraaf, heeft HEM in de liquiditeitsprognose niet de correcte inkoopkosten en het correcte verbruik van gas en elektriciteit verwerkt in het stressscenario. Hierdoor wordt het effect van het stressscenario ingevolge artikel 5, tweede lid, van de Beleidsregel incorrect weergegeven in de liquiditeitsprognose. Als de correcte inkoopkosten worden gebruikt in de liquiditeitsprognose, [VERTROUWELIJK]. Conform artikel 6 van de Beleidsregel dient een vergunninghouder in het geval van een negatieve liquiditeitspositie in de liquiditeitsprognose binnen 14 kalenderdagen een herstelplan bij de ACM in te dienen. HEM heeft echter geen herstelplan ingediend naar aanleiding van de negatieve liquiditeitspositie in het stressscenario in de liquiditeitsprognose die HEM op 14 oktober 2022 heeft aangeleverd. Ook op basis van de liquiditeitsprognose in de aanvulling op het herstelplan dat HEM op 26 juli 2023 heeft aangeleverd, kan de ACM niet vaststellen dat HEM beschikt over een positieve liquiditeitspositie in het stressscenario. Daarom concludeert de ACM dat HEM niet beschikt over voldoende financiële kwaliteit zoals door de ACM ingevuld in artikel 5, tweede lid, van de Beleidsregel.
77. Tevens roepen de onjuiste berekeningen de vraag op of dezelfde onjuistheden zijn gemaakt in de overige liquiditeitsprognoses die HEM heeft aangeleverd op 28 juni 2023.¹¹⁷ De ACM kan dit niet verifiëren omdat HEM herhaaldelijk¹¹⁸ niet aan de informatievordering van de ACM heeft voldaan om de achterliggende aannames en formules van de liquiditeitsprognoses aan de ACM te verstrekken. Als gevolg hiervan kan de ACM niet vaststellen of de overige liquiditeitsprognoses op een juiste wijze zijn opgesteld en of deze een betrouwbaar beeld schetsen over de liquiditeit van HEM.
78. **Ad d:** HEM had twee weken tijd nodig om de liquiditeitsprognoses aan te leveren terwijl deze documenten onmiddellijk beschikbaar zouden moeten zijn volgend op artikel 5, tweede lid, van de Beleidsregel. Ook heeft de ACM vastgesteld dat de aangeleverde liquiditeitsprognoses gewijzigd zijn terwijl de ACM in de informatievordering¹¹⁹ HEM had verzocht om de originele bestanden van de liquiditeitsprognoses aan te leveren. Concluderend kan de ACM niet vaststellen of HEM conform artikel 5, tweede lid, van de Beleidsregel maandelijks een liquiditeitsprognose heeft opgesteld sinds de inwerkingtreding van de Beleidsregel op 4 oktober 2022.
79. **Ad e:** De ACM heeft vastgesteld dat (vanaf december 2022 tot en met mei 2023) het eindsaldo van de bankrekeningen van HEM in de maand direct voorafgaande aan de eerste maand in een liquiditeitsprognose, niet overeen komt met het beginsaldo van de eerste maand in die liquiditeitsprognose. Deze bedragen zouden per definitie gelijk aan elkaar moeten zijn. Dit leidt tot zorgen over de kwaliteit van de liquiditeitsprognoses van HEM. De ACM acht de kwaliteit van de liquiditeitsprognoses van HEM daarom onvoldoende om aan te kunnen tonen dat HEM gedurende ten minste de eerstvolgende twaalf maanden kan voldoen aan zijn betalingsverplichtingen zoals weergegeven in artikel 5 van de Beleidsregel.
80. **Ad f:** HEM heeft aangegeven dat [VERTROUWELIJK] van de gefactureerde omzet aan opzegvergoedingen naar verwachting oninbaar is op basis van historische data. HEM zou daarom voor de opzegvergoedingen een dotatie voorziening dubieuze debiteuren van minimaal afgerond [VERTROUWELIJK] moeten opnemen. [VERTROUWELIJK]. Dat zou moeten leiden tot een totale dotatie voorziening dubieuze debiteuren die hoger is dan [VERTROUWELIJK] gerelateerd aan opzegvergoedingen. Daarom concludeert de ACM dat de dotatie voorziening dubieuze debiteuren

¹¹⁷ Kenmerk ACM/IN/785292.

¹¹⁸ Kenmerk ACM/UIT/598985 en kenmerk ACM/UIT/598661.

¹¹⁹ Kenmerk ACM/UIT/598985.

significanter te laag is op zowel de fiscale jaarrekening als de commerciële jaarrekening over 2022. Dit heeft als gevolg dat de ACM niet kan vaststellen of de gerapporteerde winst en het gerapporteerde eigen vermogen in de jaarrekeningen een betrouwbaar beeld van de financiële positie van HEM schetsen.

81. **Ad g:** Volgend op wat is vastgesteld bij randnummer 69 beoordeelt de ACM, gezien de tegenstrijdigheid in de toelichtingen van de verschillende medewerkers, dat HEM niet in staat is om een betrouwbare inschatting te maken van financiële risico's, waaronder het debiteurenrisico. Hierdoor kan de ACM er niet op vertrouwen dat de liquiditeitsprognoses een betrouwbaar beeld van de financiële positie van HEM schetsen.
82. **Ad h:** Op basis van artikel 8 van de Beleidsregel controleert de ACM of een vergunninghouder beschikt over een risicomanager die verantwoordelijk is voor de beheersing van de risico's die in de Beleidsregel worden genoemd. Op grond van de verklaringen van de risicomanager is de ACM van oordeel dat HEM zich er onvoldoende van heeft vergewist dat de risicomanager geschikt is voor deze taak. Daarnaast dient een vergunninghouder adequate controletechnische functiescheiding tussen onder andere risicomangement en administratie te hanteren op basis van het Toetsingskader AO/IC, onderdeel 'Controletechnische functiescheiding'. De ACM is van oordeel dat door het combineren van twee functies door de risicomanager geen sprake is van controletechnische functiescheiding tussen risicomangement en administratie zoals vastgelegd in het AO/IC-toetsingskader.

4.2.3. Beslissing van de ACM

83. Om voornoemde redenen legt de ACM de in de bijlage bij dit besluit opgenomen aanvullende vergunningsvoorschriften op aan HEM ten aanzien van de hierboven genoemde aspecten in het Toetsingskader AO/IC en de artikelen in de Beleidsregel.

5. Zienswijze HEM en beoordeling door de ACM

5.1. Jaar- en eindfacturen

5.1.1. Zienswijze HEM

84. In haar schriftelijke zienswijze¹²⁰ gaat HEM niet in op de motivering van de ACM om twee aanvullende vergunningsvoorschriften met betrekking tot jaar- en eindfacturen op te leggen aan HEM. HEM schrijft dat zij op deze motivering aanvullend zal reageren.
85. HEM gaat in haar schriftelijke zienswijze inhoudelijk in op de voorschriften die gerelateerd zijn aan jaar- en eindfacturen. HEM stelt dat de ACM geen reden heeft om deze twee voorschriften op te leggen, aangezien dat niet proportioneel is gezien de beperkte onvolkomenheden in de bedrijfsvoering van HEM, die geen enkel risico vormen voor de betrouwbare levering en continuïteit van HEM.
86. HEM vindt dat het bij een jaarfactuur efficiënt is, alsook in lijn met de verwachting van de afnemer, om de uitbetaling middels een verrekening te laten plaatsvinden gelijktijdig met de betaling van het eerstvolgende termijnbedrag. HEM heeft daarom de wens om voor een jaarfactuur een betalingstermijn van vier weken dan wel de periode tot de eerstvolgende voorschotbetaling te hanteren.

¹²⁰ Kenmerk ACM/IN/797431.

87. HEM schrijft dat zij in staat is om uiterlijk op 16 oktober 2023 te voldoen aan het eerste voorschrift, om te beschikken over een procesbeschrijving voor facturatie en te werken conform deze procesbeschrijving.
88. HEM begrijpt het tweede voorschrift (rapportageplicht over facturen) zo dat zij de ACM maandelijks rapporteert en dat deze rapportages elke drie maanden door een AA-accountant worden gecontroleerd. HEM is van mening dat dit voorschrift disproportioneel is en kan zich voorstellen dat een jaarlijkse rapportage uitgevoerd met een accountantsrapport de ACM voldoende zekerheid kan bieden.
89. HEM schrijft dat zij in staat is de gegevens maandelijks op te leveren conform het voorschrift, maar HEM stelt dat zij dit nog niet onmiddellijk kan met een accountantsrapport. Dit omdat het enige tijd vergt om een accountant aan te trekken, ook gezien de druk op de accountantsmarkt. HEM wil in overleg met de ACM over een redelijke termijn voor wat betreft de accountantscontrole van de gegevens in de rapportage.
90. HEM stelt de ACM voor het tweede voorschrift te beperken in de tijd, bijvoorbeeld door het voorschrift te beëindigen wanneer HEM drie maanden op rij overeenkomstig haar procesbeschrijving heeft gehandeld.
91. Tijdens de hoorzitting heeft HEM aangegeven dat het aanleveren van een rapportage op de tiende dag van de maand te weinig tijd geeft voor het opstellen en indienen van een rapportage over de voorafgaande kalendermaand, zoals in het tweede vergunningsvoorschrift is vastgelegd. Om die reden verzoekt HEM om voor dit tweede voorschrift de termijn voor het leveren van een rapportage op een maand vast te stellen.
92. In de door HEM aanleverde expert opinie¹²¹ staat dat in het tweede voorschrift niet duidelijk is wie de verantwoordelijkheid draagt voor de gevraagde rapportage en welke van de drie mogelijke soorten accountsverklaringen gevraagd wordt. Daarnaast staat in de aangeleverde expert opinie dat de ACM moet aangeven met welke diepgang de verbandscontroles moeten worden gelegd.

5.1.2. Beoordeling door de ACM

93. Er zijn meerdere keuzes mogelijk voor een redelijke betalingstermijn. In het eerste voorschrift legt de ACM niet een betalingstermijn van 14 dagen op, maar stelt dat zij een termijn van 14 dagen als redelijk beoordeelt. De ACM kan zich vinden in het hanteren, voor jaarfacturen, van een andere betaaltermijn, door de betaaltermijn te koppelen aan de maandelijksse voorschotbetaling door de afnemer, waarmee de betaaltermijn op maximaal een maand uitkomt. Welke redelijke termijn HEM ook kiest voor de betaling, HEM zal deze termijn moeten vastleggen in haar procesbeschrijving en in haar algemene voorwaarden en/of leveringsovereenkomst en HEM zal deze termijn niet onjuist mogen vermelden op de factuur.
94. HEM stelt dat zij uiterlijk 16 oktober 2023 in staat is om aan het eerste voorschrift te voldoen. De ACM denkt dat HEM bedoelt dat zij op zijn vroegst op 16 oktober 2023 in staat is om te voldoen. HEM geeft hiervoor geen onderbouwing. De ACM acht de termijn in het conceptbesluit niet onredelijk en laat deze ongewijzigd.
95. Om bovenstaande reden ziet de ACM geen aanleiding om het eerste voorschrift aan te passen.
96. De ACM constateert naar aanleiding van de reactie van HEM en de expert opinie dat zij het tweede voorschrift niet voldoende helder heeft geformuleerd in het concept-besluit. Daarnaast realiseert de ACM zich dat de rapportage eenvoudiger en met een lagere administratieve last voor HEM kan. De

¹²¹ Kenmerk ACM/IN/801963.

ACM heeft daarom het tweede voorschrift anders geformuleerd, waarbij de ACM hetzelfde inzicht krijgt in de mate waarin HEM haar facturatieprocesbeschrijving naleeft. Daarnaast heeft de ACM de verantwoordelijkheid voor het aanleveren van de rapportage en voor het geven van de accountantsverklaring duidelijker onderscheiden en daarbij aangegeven dat het om een controleverklaring gaat.

97. De ACM kan meegaan met het verzoek van HEM om de termijn voor het aanleveren van een rapportage over een specifieke kalendermaand te verlengen tot een maand. De ACM heeft er begrip voor dat HEM mogelijk bij de eerste rapportage, of bij de eerste twee rapportages, nog niet tezelfdertijd een accountantsverklaring kan meesturen. De ACM geeft daarom de gelegenheid om de achterstallige accountantsverklaringen pas aan te leveren tegelijk met het aanleveren van de derde rapportage. Ook op dit punt heeft de ACM het tweede voorschrift daarom aangepast ten opzichte van het concept-besluit.
98. De ACM acht het maandelijks terugkeren van de rapportage proportioneel omdat zij op deze wijze eerder kan beoordelen of HEM haar verplichtingen die volgen uit de wet nakomt. Zo kan de ACM, indien nodig, sneller ingrijpen in het belang van de kleinverbruikers die klant zijn bij HEM en bijvoorbeeld overgaan tot het nemen van aanvullende handhavende maatregelen tegen HEM.
99. De ACM gaat niet mee in het voorstel van HEM om het tweede voorschrift op voorhand te beperken in de tijd. Zoals vermeld in paragraaf 6 van dit besluit kan de ACM besluiten dit tweede voorschrift geheel of gedeeltelijk in te trekken als de ACM tot het oordeel komt dat HEM het eerste voorschrift naleeft.

5.2. Betrouwbare levering: financiële kwaliteit

5.2.1. Zienswijze HEM

100. HEM meent allereerst dat de ACM geen reden heeft om de voorschriften op te leggen aan HEM, omdat dit niet proportioneel is gezien de gezonde financiële situatie waarin HEM verkeert, alsmede de beperkte onvolkomenheden in de bedrijfsvoering van HEM die geen enkel risico vormen voor de betrouwbare levering en continuïteit van de vergunninghouder HEM.
101. **[(a) Vorderingen op groepsmaatschappijen]** HEM stelt dat het niet zo is dat HEM de vorderingen als oninbaar heeft beoordeeld. Daarnaast stelt HEM de Beleidsregel zo te lezen dat HEM over een solvabiliteitsprognose over ten minste de eerstvolgende drie jaren beschikt waaruit in ieder geval blijkt dat gedurende deze jaren: (a) het eigen vermogen positief is; en (b) de vermogensstructuur, gelet op de risicobereidheid, voldoende financieel weerbaar is voor het opvangen van de risico's als beschreven in de Beleidsregel. HEM leest het conceptbesluit in samenhang met de Beleidsregel zo dat, in het geval HEM geen gegevens verstrekt betreffende de vorderingen op de groepsmaatschappijen om de kredietwaardigheid daarvan vast te stellen, de door HEM verstrekte solvabiliteitsprognoses moeten voldoen aan het hiervoor gestelde met als uitgangspunt dat de vorderingen oninbaar zijn.
102. Ten aanzien van de rechtmatigheid van de voorschriften meent HEM te beschikken over een positief eigen vermogen, ook als de vorderingen op de groepsmaatschappijen oninbaar zouden zijn. Ten aanzien van de uitvoerbaarheid van het bijbehorende voorschrift 4 stelt HEM aan het voorschrift te kunnen voldoen, maar acht zij de onbepaalde tijd van het voorschrift niet proportioneel. HEM stelt voor om dit voorschrift te beëindigen wanneer de updates van HEM drie maanden op rij een positief eigen vermogen laten zien. Daarnaast stelt de door HEM aanleverde expert opinie¹²² over dit voorschrift dat de ACM niet heeft aangegeven op basis van welke rapporteringsstandaard de gevraagde maandelijks winst- en verliesrekening en balans dienen te worden opgemaakt. Ook

¹²² Kenmerk ACM/IN/801963.

wordt in de expert opinie de vraag opgeworpen of de ACM in dit kader genoeg neemt met een verkorte winst- en verliesrekening en balans, en zo ja, op welke wijze deze verkorting moet worden doorgevoerd.

103. Ten aanzien van voorschrift 5 stelt HEM in staat te zijn aan dit voorschrift te doen, maar acht zij de onbepaalde tijd van het voorschrift niet proportioneel. HEM stelt voor om dit voorschrift te beëindigen wanneer zes maanden op rij geen van de in het voorschrift bedoelde gebeurtenissen hebben plaatsgevonden.
104. **[(b) Rapportage verkoopcontracten]** Met betrekking tot klantaantallen die door HEM zijn doorgegeven met het informatieverzoek 'Financiële positie vergunninghouders 2022-2 (liquiditeitsprognose basisscenario)', stelt HEM dat ze de prognoses die betrekking hebben op het verleden hebben gelaten zoals ze zijn. Dit terwijl het lijkt dat de ACM meent dat de prognoses die betrekking hebben op het verleden, moeten worden aangepast aan de werkelijke klantaantallen. Dat was voor HEM niet duidelijk, omdat het hier gaat om een liquiditeitsprognose, wat niet onlogisch is nu de klantaantallen in het verleden geen invloed hebben op het resultaat. Ten aanzien van het bijbehorende voorschrift 7 stelt HEM dat er geen enkel probleem is met de betrouwbaarheid van het contractenregister, maar dat er een misverstand is over de interpretatie van bepaalde klantgetallen. Hiermee bestaat er volgens HEM dan ook geen enkele noodzaak voor voorschrift 7. Ten aanzien van de uitvoerbaarheid van dit voorschrift, stelt HEM dat zij in staat is aan dit voorschrift te voldoen, uiterlijk 16 oktober 2023.
105. **[(c) Stressscenario liquiditeitsprognose + (d) Beschikking hebben over maandelijkse financiële prognoses + (e) Liquiditeitsprognoses en banksaldi]** HEM stelt dat de stresstest met de liquiditeitsprognose blijkt te voldoen aan de eisen in de Beleidsregel. Daarnaast stelt HEM aan het bijbehorende voorschrift 3 te kunnen voldoen.
106. **[(f) Dotatie voorziening oninbare debiteuren]** Op 29 augustus 2023 heeft HEM aanvullende documenten bij de ACM aangeleverd ten behoeve van de hoorzitting op 30 augustus 2023, inclusief het document 'Tussentijds rapport 2023' (TTC juni 2023)¹²³. In dit rapport is opgenomen dat de post voorziening oninbare debiteuren op 31 december 2022 een hoogte had van [VERTROUWELIJK]. Een ander document uit dit pakket betreft 'Toelichting TTC juni 2023'. In dit document wordt de voorziening oninbare debiteuren nader toegelicht. HEM stelt dat de hoogte van de post voorziening oninbare debiteuren [VERTROUWELIJK] is per 30 juni 2023. Dit bedrag bestaat uit het totaalbedrag aan nog openstaande gefactureerde opzegvergoedingen in 2022 en 2023, in combinatie met een bedrag voor de voorziening oninbare debiteuren vastgesteld als percentage van [VERTROUWELIJK] van de omzet in 2022 en 2023.
107. Ten aanzien van het bijbehorende voorschrift 6 stelt HEM dat de onderneming thans nog niet controleplichtig is en geen gebruik maakt van een AA-accountant. HEM stelt in staat te zijn om aan dit voorschrift te voldoen, maar dient daarvoor eerst een AA-accountant aan te trekken om uitvoering kunnen geven aan dit voorschrift. HEM stelt met de ACM in overleg te willen treden over een redelijke termijn omdat het voor veel bedrijven, alsook voor HEM problematisch is om op korte termijn een accountant aan te trekken. Ten aanzien van voorschrift 6 geldt een vergelijkbare kanttekening zoals reeds is gemaakt bij randnummer 102 over de waarderingsgrondslagen (rapporteringsstandaard). Daarnaast stelt de expert opinie¹²⁴ dat sprake kan zijn van een drietal soorten verklaringen door accountants: een controleverklaring, een beoordelingsverklaring en een samenstelverklaring.
108. **[(g) Betrouwbare inschatting financiële risico's]** HEM meent dat de verslagen van de verhoren niet leiden tot de conclusie dat de medewerker beweerde dat er geen hoog debiteurenrisico was. De medewerker beschreef slechts het proces, en werd volgens HEM door de wijze van vraagstelling

¹²³ Kenmerk ACM/IN/799437.

¹²⁴ Kenmerk ACM/IN/801963.

uitgelokt om te verdedigen dat [VERTROUWELIJK] een goede debiteurenafslag was. Ook de conclusie van de ACM betreffende de uitspraak van de directeur is niet terug te vinden in het verslag. De directeur werd gevraagd om een percentage in de jaarrekening te verklaren en niet zozeer de vraag te beantwoorden of er sprake is van een hoog debiteurenrisico.

109. **[(h) Functiescheiding en geschikte risicomanager]** HEM stelt dat de risicomanager op zeer korte termijn was gevraagd voor een interview door de ACM, waarna deze vervolgens in de beleving van HEM op intimiderende wijze gestelde vragen diende te beantwoorden. De risicomanager was daarom niet in staat op een heldere en begrijpelijke wijze de situatie en de verantwoordelijkheden te schetsen. In ieder geval wordt thans een nieuwe risicomanager aangesteld, die geen enkele verantwoordelijkheid heeft in de administratie. Hiermee is volgens HEM zowel het vermeende probleem van de functiescheiding en de geschiktheid van de risicomanager geadresseerd.
110. Ten aanzien van de rechtmatigheid van de bijbehorende voorschriften 8 en 9 stelt HEM dat de vermeende AO/IC technische problemen alsmede de geschiktheid van de risicomanager al geadresseerd zijn. Ten aanzien van de uitvoerbaarheid merkt HEM op dat zij in staat is te voldoen aan voorschrift 8 en dat zij uiterlijk op 1 november 2023 in staat is te voldoen aan voorschrift 9. Tot slot stelt de expert opinie¹²⁵ dat de beschrijving van de 'Controletechnische functiescheiding' in het Toetsingskader O/IC van een zodanig hoog abstractieniveau is, dat deze niet aansluit op de huidige werking van organisaties waarbij de processen en procedures zijn verweven danwel worden geregistreerd binnen geautomatiseerde informatiesystemen. Het minimale wat ACM zou moeten vragen is of een security officer op het directieniveau maandelijks de goede werking van de controletechnische functiescheiding vaststelt en eventuele doorbrekingen daarvan adequaat opvolgt.

5.2.2. Beoordeling door de ACM

111. **[(a) Vorderingen op groepsmaatschappijen]** Op basis van de zienswijze van HEM constateert de ACM dat HEM met de e-mail van 28 juni 2023 niet had bedoeld te zeggen dat zij de vordering als oninbaar heeft beoordeeld.¹²⁶ De ACM heeft als gevolg hiervan enkele aanpassingen doorgevoerd in de constatering bij randnummers 73 en 74.
112. De ACM gaat niet mee in de lezing van HEM dat indien (a) het eigen vermogen positief is en (b) de vermogensstructuur, gelet op de risicobereidheid, voldoende financieel weerbaar is voor het opvangen van de risico's als beschreven in de Beleidsregel, geen gegevens aan de ACM verstrekt hoeven te worden betreffende de vorderingen op de groepsmaatschappijen wanneer hierbij als uitgangspunt wordt genomen dat deze vorderingen oninbaar zijn. Verschillende aanvullende voorschriften in dit besluit zijn het gevolg van door de ACM geconstateerde tekortkomingen over de kwaliteit van de financiële prognoses en -cijfers van HEM. Dit verhoogt het belang om inzicht te krijgen in de voorwaarden die met deze vorderingen gepaard gaan en in de mate waarin risico's kunnen bestaan voor het tijdig terugbetalen van deze vorderingen aan HEM. Immers, indien deze niet zouden worden terugbetaald, zal dit grote impact op de solvabiliteitspositie van HEM hebben. Voor het toezicht op de betrouwbare levering door de ACM is het van belang dat zij beschikt over informatie over de aard en kredietwaardigheid van vorderingen op groepsmaatschappijen indien deze materieel zijn in verhouding tot de solvabiliteit van vergunninghouders, omdat de solvabiliteitspositie (en liquiditeitspositie) van energieleveranciers in de praktijk door interne of externe factoren in korte tijd significant kan verslechteren.
113. De ACM acht de formulering voor onbepaalde tijd in voorschrift 5 proportioneel, en past deze daarom niet aan. De in dit voorschrift geformuleerde meldingsplicht ten aanzien van overboekingen van in totaal minimaal € 100.000 in één maand aan groepsmaatschappijen of aan HEM gelieerde maatschappijen, betreft een situatie die niet frequent zal voorkomen. Met de melding zullen ook

¹²⁵ Kenmerk ACM/IN/801963.

¹²⁶ Zie randnummer 60.

beperkt rapportagelasten gepaard gaan, omdat het bijvoorbeeld kan gaan om het delen met de ACM van binnen HEM reeds beschikbare documenten rondom deze overboekingen. Daarnaast suggereert de zienswijze dat het de ACM te doen is om te kunnen constateren dat deze gebeurtenissen niet plaatsvinden, hetgeen niet het geval is. Voor de ACM is de kern dat indien dergelijke materiële overboekingen plaatsvinden, de ACM in staat wordt gesteld om te beoordelen wat de aard ervan is, welke voorwaarden ermee gepaard gaan en of dit kan leiden tot financiële risico's voor HEM als vergunninghouder.

114. De ACM wijst daarnaast op de reeds opgenomen clause in de voorschriften dat als de ACM bij het uitvoeren van controles tot het oordeel komt dat HEM de aanvullende voorschriften naleeft, de ACM kan besluiten deze aanvullende voorschriften geheel of gedeeltelijk in te trekken. Wel past de ACM voorschrift 5 aan om te verduidelijken dat de genoemde meldingsplicht in dit artikel alleen geldt in geval van gebeurtenissen die een *materiële* invloed (kunnen) hebben op de financiële positie van HEM. Ten aanzien van voorschrift 4 acht de ACM het onwenselijk om het voorschrift te beëindigen wanneer de updates van HEM drie maanden op rij een positief eigen vermogen laten zien. Dit is een te korte tijdsperiode voor de ACM om met voldoende mate van zekerheid te constateren dat de financiële positie van HEM – evenals de rapportage daarover – voldoende solide is. Wel zal de ACM op zijn laatst in het voorjaar van 2024 – na afloop van de winterperiode die voor energieleveranciers verhoogde financiële risico's met zich meebrengt – bepalen of dit voorschrift kan komen te vervallen dan wel of de rapportagefrequentie in dit voorschrift zou kunnen worden teruggeschroefd. Tot slot is het ten aanzien van voorschrift 4 aan HEM zelf om te bepalen op basis van welke rapporteringstandaard deze gegevens bij de ACM aangeleverd worden, in lijn met de van toepassing zijnde verslaggevingsregels. Als referentie voor de mate van detail waarin deze gegevens bij de ACM dienen te worden aangeleverd, kan HEM aansluiten bij het Tussentijds rapport 2023 ('TTC juni 2023') dat HEM op 29 augustus 2023 met de ACM heeft gedeeld.¹²⁷
115. **[(b) Rapportage verkoopcontracten]** In de zienswijze stelt HEM dat de klantenaantallen die door HEM zijn doorgegeven in reactie op het informatieverzoek 'Financiële positie vergunninghouders 2022-2 (liquiditeitsprognose basis-scenario)' geprognosticeerde klantenaantallen betreft, ook waar deze klantenaantallen betrekking hebben op maanden die liggen in het verleden. Echter, de ACM constateert dat de genoemde klantenaantallen in diezelfde maanden afwijken van de klantenaantallen die HEM heeft gerapporteerd in de liquiditeitsprognose FIPO 2022-1. Hierdoor is – in tegenstelling tot wat HEM stelt – er geen sprake van dat HEM de prognoses die betrekking hebben op het verleden heeft gelaten zoals ze zijn. Daarnaast is wat de ACM betreft evident dat – voor zover ACM-informatieverzoeken over liquiditeitsprognoses tevens een verzoek bevatten om voor enkele maanden uit het recente verleden informatie te verschaffen – hiervoor zoveel mogelijk daadwerkelijk gerealiseerde cijfers worden gebruikt. Immers, voor het maken van een kwalitatief goede liquiditeitsprognose is het noodzakelijk om de cijfers die hiervoor als startpunt gebruikt worden zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de daadwerkelijke situatie van de onderneming.
116. Tot slot zijn de constatering van de ACM over de verkoopcontracten niet alleen gebaseerd op de klantenaantallen uit de liquiditeitsprognose van FIPO 2022-2. Ook op basis van de klantenaantallen gerapporteerd naar aanleiding van het informatieverzoek 'Financiële positie vergunninghouders 2022-1 (factsheet)',¹²⁸ het informatieverzoek 'Monitoring kleinverbruikers-markt Elektriciteit en Gas H2 2022'¹²⁹ en de reactie van HEM op de informatievordering na het bedrijfsbezoek,¹³⁰ stelt de ACM discrepanties vast in de rapportages over klantenaantallen van HEM. Gelet op het voorgaande ziet de ACM daarom in de zienswijze van HEM geen aanleiding tot het aanpassen van de constatering en het bijbehorende voorschrift 7. Wel benadrukt de ACM de noodzaak voor HEM om te komen tot een aansluiting tussen de aantallen contracten in het contractenregister verkoop en de klantenaantallen waarover HEM rapporteert in het kader van de liquiditeitsprognoses. De

¹²⁷ Kenmerk ACM/IN/801734.

¹²⁸ Kenmerk ACM/IN/686520.

¹²⁹ Kenmerk ACM/IN/749167.

¹³⁰ Kenmerk ACM/IN/785156.

klantenaantallen in dit register dienen hierbij als solide basis te fungeren voor het maken van voorspellingen over klantenaantallen in de prognoses. De ACM voegt om redenen van controle op het voorschrift een rapportageplicht toe aan dit voorschrift. De ACM gaat er van uit dat HEM in de zienwijze bedoelt te zeggen dat 'op zijn vroegst' in plaats van 'uiterlijk' 16 oktober 2023 aan dit voorschrift kan worden voldaan. Aangezien HEM constateert dat er naar eigen zeggen geen enkel probleem is met de betrouwbaarheid van het contractenregister en het verzoek om uiterlijk op 16 oktober 2023 aan voorschrift 7 te voldoen niet nader is onderbouwd, laat de ACM de termijn ongewijzigd.

117. **[(c) Stressscenario liquiditeitsprognose + (d) Beschikking hebben over maandelijkse financiële prognoses + (e) Liquiditeitsprognoses en banksaldi]** De ACM heeft bij randnummer 63-64 uiteengezet dat sprake is geweest van een negatief liquiditeitssaldo in het stressscenario wanneer door HEM de juiste aannames waren gebruikt, waarmee de ACM constateerde dat niet werd voldaan aan de relevante bepaling in de Beleidsregel. HEM is op deze constatering niet inhoudelijk ingegaan in de zienswijze. Ten aanzien van de uitvoerbaarheid stelt HEM te kunnen voldoen aan het bijbehorende voorschrift 3. De ACM wijzigt dit voorschrift daarom niet.
118. **[(f) Dotatie voorziening oninbare debiteuren]** De ACM constateert dat HEM de post voorziening oninbare debiteuren op 31 december 2022 in de tussentijdse balans juni 2023, opwaarts heeft bijgesteld tot [VERTROUWELIJK]. Zoals uiteengezet bij randnummer 67, was deze post eerst nog [VERTROUWELIJK] op 31 december 2022. Dit bevestigt volgens de ACM de constatering bij randnummer 80 dat de post oninbare debiteuren te laag was vastgesteld en dat er noodzaak is tot een externe controle zoals uiteengezet in voorschrift 6. De ACM wijzigt de inhoud van dit voorschrift dan ook niet. Wel erkent de ACM de uitdagingen die op dit moment gepaard kunnen gaan met het inhuren van een accountant. Naar aanleiding van de zienswijze, besluit de ACM om de termijn voor het aanleveren van de jaarrekening en het bestuursverslag over 2022 met een controleverklaring door een certificeringsbevoegde accountant, te verlengen tot twee maanden. De ACM benadrukt hierbij dat – indien HEM hiervoor een AA-accountant wenst aan te trekken - deze certificeringsbevoegd dient te zijn voor het doen van onafhankelijke externe controles op de jaarrekening.
119. Daarnaast geldt – net als bij voorschrift 4 – dat het aan HEM zelf is om te bepalen op basis van welke rapporteringstandaard deze gegevens bij de ACM aangeleverd worden, in lijn met de van toepassing zijnde verslaggevingsregels. De ACM heeft tot slot voorschrift 6 aangepast om expliciet te maken dat de ACM met dit voorschrift doelt op een controleverklaring.
120. **[(g) Betrouwbare inschatting financiële risico's]** De ACM gaat niet mee in de lezing van HEM dat de uitspraken van de directeur van HEM met betrekking tot een hoog debiteurenrisico niet terug te vinden zijn in het verslag.¹³¹ De directeur van HEM heeft meerdere keren benadrukt dat [VERTROUWELIJK]. Daarnaast betwist de ACM de lezing van HEM dat de verslagen van de verhoren van het bedrijfsbezoek niet leiden tot de conclusie dat de medewerker beweerde [VERTROUWELIJK]. In het gespreksverslag met de betreffende medewerker heeft deze gezegd dat een debiteurenafslag van [VERTROUWELIJK] realistisch is.¹³²
121. **[(h) Functiescheiding en geschikte risicomanager]** Naar aanleiding van de zienswijze past de ACM de voorschriften 8 en 9 niet aan. Zoals geconstateerd bij randnummer 70, gaf de risicomanager tijdens het bedrijfsbezoek op 12 juni 2022 aan onvoldoende kennis te hebben over de markt-, liquiditeit- en debiteurenrisico's van HEM. Daarnaast kan de ACM op basis van de inzending van HEM op 22 mei 2023 in reactie op het ACM Informatieverzoek Vergunninghouders 2023-1,¹³³ niet vaststellen dat HEM zich in voldoende mate heeft vergewist van de geschiktheid van de

¹³¹ In de verslagen met kenmerk ACM/UIT/601668 van het verhoor met de directeur van HEM tijdens het bedrijfsbezoek zijn de volgende citaten terug te vinden: "[VERTROUWELIJK]

¹³² Kenmerk ACM/UIT/601667, pagina 85. [VERTROUWELIJK]

¹³³ Kenmerk ACM/UIT/596360.

risicomanager in lijn met de inhoud van artikel 8, derde lid, van de Beleidsregel. De ACM heeft dit punt toegevoegd aan de constatering bij randnummer 70. De genoemde voorschriften blijven noodzakelijk voor de ACM om te controleren dat de functiescheiding binnen HEM en de onafhankelijkheid en deskundigheid van de nieuwe risicomanager worden geborgd, in lijn met de inhoud van het Toetsingskader AO/IC en de Beleidsregel.

122. Ten aanzien van de uitvoerbaarheid van voorschriften 8 en 9 stelt HEM dat uiterlijk op 1 november 2023 aan voorschrift 9 kan worden voldaan. De ACM gaat er van uit dat HEM in de zienwijze bedoelt te zeggen dat 'op zijn vroegst' in plaats van 'uiterlijk' 1 november 2023 aan dit voorschrift kan worden voldaan. Omdat deze uiterlijke datum niet nader is gemotiveerd, en de ACM van mening is dat de oorspronkelijke termijn van uiterlijk vier weken na dagtekening van het besluit redelijk en voldoende zou moeten zijn, past de ACM deze termijn niet aan. Tot slot geeft de ACM met de inhoud van het Toetsingskader AO/IC duidelijkheid over organisatorische aspecten waaraan de ACM toetst, zonder hierin in detail voor te schrijven hoe energieleveranciers dit binnen hun eigen bedrijf en in hun eigen bedrijfsprocessen dienen te implementeren.

6. Conclusie

123. Gelet op het voorgaande stelt de ACM vast dat HEM niet voldoet aan de wettelijke verplichting om op betrouwbare wijze elektriciteit of gas te leveren aan kleinverbruikers, zoals bedoeld in artikel 95b, eerste lid, Elektriciteitswet en 44, eerste lid, Gaswet. De ACM trekt deze conclusie, omdat de administratieve organisatie en interne controle (AO/IC) van HEM niet voldoet aan meerdere aspecten van het Toetsingskader AO/IC en de Beleidsregel. De ACM wil bereiken dat HEM een structurele verbetering in haar AO/IC en financiële kwaliteit tot stand brengt. De ACM kiest er om die reden voor aanvullende voorschriften te verbinden aan de aan HEM verleende vergunningen.
124. De zienswijze van HEM op het conceptbesluit heeft de ACM doen besluiten sommige voorschriften tekstueel te verduidelijken, het tweede voorschrift te vereenvoudigen en de termijn bij enkele voorschriften te verruimen. Verder heeft de ACM een enkele passage in de motivering van haar besluit verduidelijkt.
125. De aanvullende vergunningvoorschriften zijn bedoeld om te waarborgen dat HEM blijvend beschikt over de benodigde organisatorische en financiële kwaliteit voor uitvoering van haar taken als energieleverancier. Dit is van belang met het oog op de bescherming van kleinverbruikers.
126. De ACM ziet deze aanvullende voorschriften als een effectief toezichtinstrument. Als de ACM bij de controle op de naleving door HEM van de vergunningvoorschriften, waaronder deze aanvullende voorschriften, concludeert dat HEM desondanks de organisatorische en financiële kwaliteit voor het leveren van elektriciteit of gas niet op orde heeft, kan zij besluiten om over te gaan tot het treffen van handhavende maatregelen, waaronder ook het intrekken van de vergunningen voor het leveren van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers door HEM.
127. De ACM zal controleren of HEM deze aanvullende voorschriften naleeft. Als de ACM bij het uitvoeren van controles tot het oordeel komt dat HEM de aanvullende voorschriften naleeft, kan de ACM besluiten deze aanvullende voorschriften geheel of gedeeltelijk in te trekken.

7. Besluit

128. De ACM besluit de vergunningen van HEM voor het leveren van elektriciteit¹³⁴ en gas¹³⁵ aan te vullen met de voorschriften zoals opgenomen in Bijlage 1 van dit besluit.
129. Dit besluit treedt in werking met ingang van de dag waarop het is bekend gemaakt.

Den Haag, 25 september 2023,

De Minister van Economische Zaken en Klimaat,
namens deze

Autoriteit Consument en Markt,
voor deze

w.g.

mr. drs. J.L. van de Braak
Teammanager Directie Consumenten

Als u belanghebbende bent, kunt u bezwaar maken tegen dit besluit. Stuur uw gemotiveerde bezwaarschrift naar de Autoriteit Consument en Markt, Directie Juridische Zaken, postbus 16326, 2500 BH Den Haag. Dit moet u doen binnen zes weken na de dag waarop dit besluit bekend is gemaakt. In uw bezwaarschrift kunt u de Autoriteit Consument en Markt verzoeken in te stemmen met rechtstreeks beroep bij de bestuursrechter.

¹³⁴ Kenmerk ACM/UIT/543838.

¹³⁵ Kenmerk ACM/UIT/544385.

8. Bijlage 1 Aanvullende voorschriften

Aanvullende voorschriften vastgesteld door de Autoriteit Consument en Markt in haar besluit met kenmerk ACM/UIT/603473 voor het besluit tot verlenen van een vergunning voor de levering van elektriciteit aan Allround Hollands Energie B.V. van 30 november 2020 met kenmerk ACM/UIT/543838 en voor het besluit tot verlenen van een vergunning voor de levering van gas aan Allround Hollands Energie B.V. van 30 november 2020 met kenmerk ACM/UIT/544385

JAAR- EN EINDFACTUREN

- 1) Allround Hollands Energie B.V. beschikt uiterlijk binnen twee weken na dagtekening van dit besluit over een procesbeschrijving voor facturatie en werkt conform deze procesbeschrijving. In deze procesbeschrijving:
 - a) zijn duidelijke normen vastgelegd voor de termijnen waarbinnen:
 - i) jaar- en eindfacturen aan kleinverbruikers worden verzonden; en
 - ii) de uitbetaling plaatsvindt van de op deze facturen staande creditbedragen;
 - b) zijn indicatoren opgenomen voor de beheersing van de tijdige verzending van alle jaar- en eindfacturen en van de uitbetaling van creditbedragen op jaar- en eindfacturen;
 - c) is een door de directie geaccordeerde methode opgenomen om risico's aangaande de tijdige verzending en uitbetaling van creditbedragen te beheersen;
 - d) zijn de normen voor de tijdigheid van de facturering in acht genomen;
 - e) is opgenomen dat de kleinverbruiker over de uitbetalingstermijn wordt geïnformeerd op de desbetreffende factuur. Hierbij hanteert Allround Hollands Energie B.V. een redelijke termijn. Een termijn van 14 dagen beoordeelt de ACM bijvoorbeeld als redelijk.

- 2) Allround Hollands Energie B.V. stelt over iedere kalendermaand een rapportage op met betrekking tot de jaar- en eindfacturen. Allround Hollands Energie B.V. verstrekt deze rapportages uiterlijk een maand na afloop van de betreffende kalendermaand aan de ACM. Deze verplichting gaat gelden vanaf de eerste kalendermaand na dagtekening van dit besluit. De rapportage dient te worden aangeleverd inclusief een controleverklaring van een onafhankelijke accountant die daartoe certificeringsbevoegd is, waarin met redelijke mate van zekerheid de betrouwbaarheid van de inhoud van de rapportage wordt beoordeeld.¹³⁶ In de rapportage is vermeld:
 - a) het aantal eindfacturen dat Allround Hollands Energie B.V. uiterlijk in die kalendermaand zou moeten hebben verstuurd aan kleinverbruikers op grond van de wettelijk voorgeschreven termijn van zes weken;¹³⁷
 - b) het aantal van die eindfacturen bedoeld onder (a) dat Allround Hollands Energie B.V. heeft verstuurd binnen de wettelijke termijn van zes weken;¹³⁸
 - c) het aantal jaarfacturen dat Allround Hollands Energie B.V. uiterlijk in die kalendermaand zou moeten hebben verstuurd aan kleinverbruikers op grond van de wettelijk voorgeschreven termijn van zes weken;
 - d) het aantal van die jaarfacturen bedoeld onder (c) dat Allround Hollands Energie B.V. heeft verstuurd binnen de wettelijke termijn van zes weken;

¹³⁶ Indien op de aanleverdatum van de eerste twee aan te leveren rapportages nog geen accountantscontrole kon plaatsvinden, dan levert Allround Holland Energie B.V. tijdig de opgestelde rapportages aan zonder deze controleverklaring. Bij uiterlijk de derde aan te leveren rapportage levert Allround Hollands Energie B.V. dan opnieuw de voorafgaande rapportages aan, maar dan wél voorzien van een controleverklaring van een onafhankelijke accountant.

¹³⁷ Voorbeeld: een beëindiging van levering op 4 september 2023 betekent dat de eindfactuur half oktober 2023 zou moeten zijn verstuurd en deze eindfactuur moet daarmee opgenomen zijn in de rapportage over oktober 2023 (die uiterlijk op 1 december 2023 aan de ACM moet worden opgestuurd). Mutatis mutandis is dit voorbeeld ook van toepassing voor voorschrift 2c, 2e en 2g.

¹³⁸ Voorbeeld: als de beëindiging van levering op 4 september 2023 plaatsvond, en de eindfactuur is verstuurd op 21 september 2023, dan telt deze tijdige eindfactuur mee voor de rapportage over oktober 2023 (die uiterlijk op 1 december 2023 moet worden opgestuurd), en niet voor de rapportage over september 2023, want de uiterste termijn voor versturen was immers half oktober 2023. Mutatis mutandis is dit voorbeeld ook van toepassing voor voorschrift 2d, 2f en 2h.

- e) het aantal creditbedragen horend bij eindfacturen dat Allround Hollands Energie B.V. uiterlijk in deze kalendermaand zou moeten hebben uitbetaald volgens de termijn bedoeld in voorschrift 1(e), en het totaalbedrag van deze creditbedragen;
- f) het aantal van die creditbedragen horend bij eindfacturen bedoeld onder (e) dat Allround Hollands Energie B.V. heeft uitbetaald binnen de termijn bedoeld in voorschrift 1(e), en het totaalbedrag van deze uitbetaalde creditbedragen;
- g) het aantal creditbedragen horend bij jaarfacturen dat Allround Hollands Energie B.V. uiterlijk in deze kalendermaand zou moeten hebben uitbetaald volgens de termijn bedoeld in voorschrift 1(e), en het totaalbedrag van deze creditbedragen;
- h) het aantal van die creditbedragen horend bij jaarfacturen bedoeld onder (g) dat Allround Hollands Energie B.V. heeft uitbetaald binnen de termijn bedoeld in voorschrift 1(e), en het totaalbedrag van deze uitbetaalde creditbedragen.

BETROUWBARE LEVERING: FINANCIËLE KWALITEIT

- 3) Allround Hollands Energie B.V. toont uiterlijk binnen vier weken na dagtekening van dit besluit aan te kunnen voldoen aan zijn betalingsverplichtingen. Allround Holland Energie B.V. neemt daartoe de volgende maatregelen:
 - a) Allround Hollands Energie B.V. levert binnen uiterlijk de tiende dag van elke kalendermaand aan de ACM een beschrijving aan van de wijze waarop de maandelijkse liquiditeitsprognoses worden opgesteld in lijn met artikel 5, tweede en derde lid, van de Beleidsregel betrouwbare levering van elektriciteit of gas en continuïteit van energieleveranciers;
 - b) Allround Hollands Energie B.V. levert uiterlijk de tiende dag van elke kalendermaand de liquiditeitsprognoses en het stressscenario aan bij de ACM aan zoals bedoeld in artikel 5, tweede en derde lid, van de Beleidsregel betrouwbare levering van elektriciteit of gas en continuïteit van energieleveranciers;¹³⁹
 - c) Allround Hollands Energie B.V. levert uiterlijk de tiende dag van elke kalendermaand per bankrekening een kopie van de bankafschriften van de banksaldi aan het einde van de voorafgaande kalendermaand.
- 4) Allround Hollands Energie B.V. beschikt binnen vier weken na dagtekening van dit besluit over een positief eigen vermogen. Allround Hollands Energie B.V. stuurt ter controle daarop maandelijks op de tiende dag van de maand een update aan de ACM van de winst- en verliesrekening en balans van Allround Hollands Energie B.V. Deze update ziet op de cijfers tot en met de voorgaande kalendermaand.
- 5) Allround Hollands Energie B.V. doet onverwijld melding bij de ACM indien zich gebeurtenissen voordoen die een materiële invloed hebben of kunnen hebben op de financiële positie. Hieronder valt in elk geval het overmaken van gelden aan groepsmaatschappijen of aan Allround Hollands Energie B.V. gelieerde maatschappijen met een totale omvang van minimaal € 100.000 binnen de periode van één maand, inclusief wanneer deze transacties plaatsvinden binnen de context van een rekening-courantovereenkomst.
- 6) Allround Hollands Energie B.V. verstrekt uiterlijk binnen twee maanden na dagtekening van dit besluit de jaarrekening en het bestuursverslag over 2022 aan de ACM. Hierbij geldt dat:
 - a) bij de aangeleverde jaarrekening over 2022 een controleverklaring is gevoegd die is opgesteld door een onafhankelijke accountant die daartoe certificeringsbevoegd is;
 - b) bij de jaarrekening en het bestuursverslag een onderbouwing van de verschillen tussen de fiscale en commerciële balans per 31 december 2022 wordt gegeven.

¹³⁹ Aanlevering van de prognoses geschiedt in Excel, waarbij de individuele cijfers in de prognoses herleidbaar moeten zijn tot achterliggende kwantitatieve aannames die in een separaat tabblad bijgeleverd dienen te worden. Mutaties in individuele posten ten opzichte van de prognoses van de vorige maand, dienen schriftelijk te worden toegelicht en verklaard.

- 7) Allround Hollands Energie B.V. beschikt uiterlijk binnen twee weken na dagtekening van dit besluit over een actueel contractenregister verkoop zoals bedoeld in het Toetsingskader AO/IC, onderdeel 'Controle op informatie, registers', waarin alle verkoopovereenkomsten met kleinverbruikers zijn opgenomen. Hierbij geldt dat:
 - a) Allround Hollands Energie B.V. de ACM ter controle daarop uiterlijk de tiende dag van elke kalendermaand aan de ACM een uitdraai stuurt van het contractenregister verkoop van Allround Hollands Energie B.V. met hierin de klantaantallen (kleinverbruikers totaal, gesplitst naar gas en elektriciteit, en gesplitst in kleinzakelijke afnemers of consumenten) voor drie kalendermaanden voorafgaand aan de maand waarin Allround Hollands Energie B.V. de klantaantallen rapporteert.
- 8) Allround Hollands Energie B.V. toont uiterlijk binnen vier weken na dagtekening van dit besluit aan de ACM aan dat zij beschikt over een risicomanager en verstrekt aan de ACM een beschrijving van de wijze waarop zij zich heeft vergewist van de geschiktheid van de risicomanager zoals bedoeld in artikel 8, derde lid, van de Beleidsregel betrouwbare levering van elektriciteit of gas en continuïteit van energieleveranciers.
- 9) Allround Hollands Energie B.V. toont uiterlijk binnen vier weken na dagtekening van dit besluit aan de ACM aan dat Allround Hollands Energie B.V. een controletechnische functiescheiding tussen inkoop, verkoop, risicomangement, betaling en administratie hanteert, als bedoeld in het Toetsingskader AO/IC, onderdeel 'Controletechnische functiescheiding'.

Als u belanghebbende bent, kunt u bezwaar maken tegen dit besluit. Stuur uw gemotiveerde bezwaarschrift naar de Autoriteit Consument en Markt, Directie Juridische Zaken, postbus 16326, 2500 BH Den Haag. Dit moet u doen binnen zes weken na de dag waarop dit besluit bekend is gemaakt. In uw bezwaarschrift kunt u de Autoriteit Consument en Markt verzoeken in te stemmen met rechtstreeks beroep bij de bestuursrechter.