



## Besluit

### Besluit van de Autoriteit Consument en Markt tot het opleggen van een last onder dwangsom aan ENSTROGA B.V. op grond van artikel 77h Elektriciteitswet 1998 en artikel 60ac Gaswet wegens overtreding van artikel 8, eerste lid, van de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas en op grond van artikel 2.9 van Wet handhaving consumentenbescherming wegens overtreding van artikel 8.8 van de Wet handhaving consumentenbescherming.

Ons kenmerk : ACM/UIT/591634  
Zaaknummer : ACM/21/167336  
Datum : 22 oktober 2021

## 1. Samenvatting

1. De Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) heeft geconstateerd dat ENSTROGA B.V. (hierna: ENSTROGA) niet voldoet aan de wettelijke verplichtingen van artikel 8, eerste lid, van de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas (hierna: Regeling afsluitbeleid). Gebleken is dat ENSTROGA in oktober 2021 eenzijdig leveringsovereenkomsten met kleinverbruikers heeft opgezegd, met als gevolg dat de levering van elektriciteit en gas is beëindigd. Het beëindigen van de levering van gas en elektriciteit in de winterperiode is in strijd met de Regeling afsluitbeleid.
2. Ook heeft de ACM geconstateerd dat ENSTROGA in strijd handelt met de vereisten van professionele toewijding op grond van artikel 6:193a, eerste lid, BW, door zich niet aan de geldende normen in de energiebranche te houden ten aanzien van overeenkomsten met consumenten. Daarnaast is de ACM van oordeel dat ENSTROGA een agressieve handelspraktijk verricht op grond van artikel 6:193h, eerste lid en tweede lid, aanhef en onder e, BW, door de consument op ongepaste wijze te beïnvloeden door het dreigen met stoppen van de levering, terwijl dit een maatregel is die ENSTROGA wettelijk niet kan nemen.
3. Voor de geconstateerde overtreding legt de ACM aan ENSTROGA onderstaande last onder dwangsom op, die uiterlijk op 1 november 2021 om 12.00 uur moet zijn uitgevoerd. In het geval ENSTROGA op dat moment de overtreding niet of nog niet volledig heeft beëindigd, verbeurt zij een dwangsom van EUR 15.000 per week of een gedeelte van de week dat zij niet aan de last onder dwangsom heeft voldaan, met een maximum van EUR 45.000.

## 2. Aanleiding en verloop van het onderzoek

4. De ACM ontvangt sinds 7 oktober 2021 meldingen dat ENSTROGA eenzijdig overeenkomsten met kleinverbruikers voor de levering van elektriciteit en gas opzegt, althans dreigt op te zeggen indien de kleinverbruiker niet akkoord gaat met de hogere tarieven, vanwege de hoge inkooprijzen voor energie.

5. Er zijn tussen 7 oktober en 21 oktober (VERTROUWELIJK) signalen ingediend bij de ACM over ENSTROGA.<sup>1</sup> De ontvangen meldingen over het gedrag van ENSTROGA laten zich als volgt omschrijven:
  - ENSTROGA heeft de consument een brief gestuurd waarin zij de klant vraagt om akkoord te gaan met nieuwe, hogere tarieven voor de levering van gas en elektriciteit;
  - ENSTROGA geeft in de brief aan dat zij de levering stopzetten indien klanten niet akkoord gaan;
  - ENSTROGA heeft de consument een brief gestuurd met de mededeling dat zij de overeenkomst beëindigd omdat de klant niet akkoord is gegaan met hogere tarieven of niet heeft gereageerd op de eerdere brief van ENSTROGA over de hogere tarieven.
6. De ACM voerde over bovenstaande meldingen op 13 oktober 2021 een eerste gesprek met ENSTROGA.<sup>2</sup> Hierin gaf de ACM aan dat een eventuele opzegging of ontbinding van het contract vanwege het invoeren van een tariefverhogingsbeding door de leverancier terwijl de kleinverbruiker daarmee niet akkoord gaat, in elk geval niet mag leiden tot beëindiging van de levering van elektriciteit of gas in de winterperiode. De ACM gaf verder aan dat de leverancier ook niet de suggestie mag wekken dat de levering wordt beëindigd als de kleinverbruiker niet instemt met de tariefverhoging.
7. Op 15 oktober 2021 vond er een tweede gesprek met ENSTROGA plaats.<sup>3</sup> Uit het gesprek blijkt onder andere dat ENSTROGA:
  - heeft besloten om de tarieven te verhogen van bijna alle (VERTROUWELIJK) klanten; en
  - de contracten van klanten op te zullen zeggen indien klanten niet met de tariefverhoging akkoord gaan.
8. Op 15 oktober 2021 bevestigde ENSTROGA bovenstaande per e-mail aan de ACM.<sup>4</sup>
9. De brief die ENSTROGA op 15 oktober 2021 naar klanten verstuurd over het opzeggen van het energiecontract luidt als volgt:<sup>5</sup>

*Betreft: Opzegging energiecontract XX*

*Geachte heer/mevrouw,*

*Zoals u wellicht al heeft vernomen, heeft ook ENSTROGA last van de hard gestegen energieprijzen. De afgelopen weken zijn de energieprijzen in korte tijd zo hard gestegen, dat ENSTROGA de afgesloten contracten niet na kon leven volgens de afgesproken tarieven. Op het moment dat wij deze contracten afsloten, hadden wij redelijkerwijs geen rekening kunnen houden met zo een explosieve stijging van de energieprijzen. De huidige marktsituatie is uniek. Dergelijke prijsstijgingen zijn nog niet eerder voorgekomen en waren daarom ook niet te voorzien. Er was in dit geval sprake van overmacht.*

*We hebben onze klanten daarom op 7 oktober j.l. een brief gestuurd met informatie over een tariefwijziging. We zijn verheugd over het aantal reacties van klanten die de situatie begrijpen en ons de levering van hun energie blijven toevertrouwen. We zijn hen dankbaar voor de steun die wij als bedrijf nodig hebben. Desondanks was er ook een aantal klanten dat de tariefwijziging niet heeft geaccepteerd. Wat deze klanten betreft kunnen wij niet anders dan besluiten de levering van energie door ENSTROGA te beëindigen.*

---

<sup>1</sup> ACM/INT/436166.

<sup>2</sup> ACM/INT/436139.

<sup>3</sup> ACM/INT/436105.

<sup>4</sup> ACM/IN/653107.

<sup>5</sup> ACM/IN/653189.

*U heeft aangegeven het niet met de wijziging van uw contract eens te zijn of heeft nog niet op onze brief van 7 oktober gereageerd. De levering van stroom en/of gas door ENSTROGA op uw adres, XX, met de onderstaande aansluiting(en), eindigt op woensdag 20-10-2021.*

EAN code stroom: XX

EAN code gas: XX

*We raden u aan zo snel mogelijk een contract af te sluiten bij een nieuwe energieleverancier, om de levering van stroom en/of gas op uw adres te verzekeren.*

*We begrijpen dat dit ook voor u een onaangename verrassing is, maar willen u verzekeren dat we er alles aan doen uw overgang naar uw nieuwe leverancier zo soepel mogelijk te laten verlopen. Mocht u niet in staat zijn om op tijd een nieuwe leverancier te vinden, dan zullen wij u energie kunnen blijven leveren welke tegen een variabel tarief wordt afgerekend. Wanneer u ondanks uw eerdere reactie toch klant bij ons wilt blijven met de nieuwe tarieven, dan kunt u ons dit laten weten middels een email naar [service@enstroga.nl](mailto:service@enstroga.nl).*

*Mocht u de aanpassing toch geaccepteerd hebben en wij u per vergissing deze brief doen toekomen, neem dan alstublieft contact op met ons via [service@enstroga.nl](mailto:service@enstroga.nl).*

*Wij betreuren de ontstane situatie en vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.*

*Met vriendelijke groet,  
ENSTROGA  
Team Energie*

10. Op 18 oktober voerde de ACM wederom een gesprek met ENSTROGA waarin de ACM aangaf dat er geen afsluitingen mogen plaatsvinden van kleinverbruikers.<sup>6</sup>
11. Op 21 oktober 2021 gaf ENSTROGA per e-mail het volgende aan:<sup>7</sup>
12. "Op vrijdag 15 oktober zijn naar ca. (VERTROUWELIJK) klanten mails verstuurd. Hierop hebben wij de reacties op kunnen delen in 3 categorieën:
  1. Klanten die de tariefwijziging accepteren en het contract met de nieuwe tarieven voort willen zetten: ca. (VERTROUWELIJK) antwoorden / ca. 27 %
  2. Klanten die opzeggen/melden al opgezegd te hebben: ca. (VERTROUWELIJK) antwoorden / ca. 10 %
  3. Klanten die bezwaar maken of het niet eens zijn met de tariefwijziging: ca. (VERTROUWELIJK) antwoorden / ca. 25 %

*Daarnaast zijn er de klanten die tot en met woensdagavond, 20 oktober, nog niet gereageerd hadden. Dit waren (VERTROUWELIJK) klanten, ca 38 % van het totaal aantal klanten."*
13. Op 21 oktober 2021 heeft een toezichthoudend ambtenaar consumenten benaderd die bij ACM ConsuWijzer een melding hebben gemaakt over ENSTROGA in de periode oktober 2021. Deze consumenten zijn verzocht om een verklaring af te leggen over de gedane melding en onderliggende correspondentie met ENSTROGA toe te sturen.
14. In totaal hebben drie consumenten een (schriftelijke) verklaring gegeven over de handelswijze van ENSTROGA en correspondentie met ENSTROGA aan de ACM toegestuurd.<sup>8</sup> Zij hebben alle drie

<sup>6</sup> ACM/INT/436106.

<sup>7</sup> ACM/IN/653181.

<sup>8</sup> ACM/IN/653189; ACM/IN/653191; ACM/IN/653192.

verklaard dat hun contract eenzijdig is opgezegd door ENSTROGA zonder dat zij het hier mee eens waren en zonder dat zij zelf zijn overgestapt en/of verhuisd.

- Op 21 oktober 2021 heeft de ACM aan Energie Data Services Nederland (EDSN) verzocht informatie aan te leveren over aangekondigde eindelevering voor kleinverbruikers, eindeleveringsmelding voor kleinverbruikers en uithuizingsmelding voor kleinverbruikers door ENSTROGA.<sup>9</sup> Op 22 oktober 2021 heeft de ACM deze informatie ontvangen.<sup>10</sup> Hieruit blijkt dat ENSTROGA per 20 oktober 2021, (VERTROUWELIJK) aansluitingen van (VERTROUWELIJK) kleinverbruikers heeft uitgehuisd. Dit betekent dat de levering van energie aan die kleinverbruikers op die datum daadwerkelijk beëindigd is door ENSTROGA.

### 3. Feitelijk Kader

#### 3.1. Betrokken onderneming

- Het onderzoek van de ACM betreft de gedragingen van ENSTROGA. Uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 66844371 blijkt dat op 14 september 2016 is opgericht en is gevestigd in Maastricht.<sup>11</sup> Het bezoekadres is Avenue Ceramique 221, Il Fiore, 6221KX Maastricht. De beschrijving van de werkzaamheden van ENSTROGA zoals opgenomen in het uittreksel van de Kamer van Koophandel luidt als volgt: *“Een onderneming gericht op de inkoop, verkoop en levering van stroom en gas (energie) aan bedrijven, instellingen en aan particulieren, zomede het verzorgen van en voorzien in alle goederen en diensten voor het verrichten van vorenstaande”*.
- Enig aandeelhouder van ENSTROGA is ENSTROGA Energie Holding GmbH. Bestuurder van ENSTROGA is (VERTROUWELIJK), geboren op (VERTROUWELIJK) te (VERTROUWELIJK), Duitsland.

#### 3.2. Handelswijze/gedragingen onderneming

- ENSTROGA heeft sinds 11 oktober 2019 een vergunning voor het leveren van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers.<sup>12</sup> ENSTROGA sluit in die hoedanigheid overeenkomsten met kleinverbruikers af voor de levering van elektriciteit en gas.
- ENSTROGA is ook een handelaar die aan consumenten energie-gerelateerde producten en diensten aanbiedt. Onder andere via haar website [www.Enstroga.nl](http://www.Enstroga.nl) biedt ENSTROGA consumenten de mogelijkheid om een overeenkomst voor de levering van energie (hierna: leveringsovereenkomst) aan te gaan. Kleinverbruikers hebben op basis daarvan een aanbod van ENSTROGA geaccepteerd en er is zodoende een geldige overeenkomst tot stand gekomen, waarbij partijen van elkaar nakoming verwachten en daar ook het volste recht toe hadden.
- In oktober 2021 heeft ENSTROGA getracht deze overeenkomsten open te breken dan wel op te zeggen. De overeenkomsten met de kleinverbruikers die geen hogere tarieven accepteerden, zijn door ENSTROGA vervolgens eenzijdig opgezegd per 20 oktober 2021 (zie hoofdstuk 2).
- Uit de gegevens van ESDN blijkt dat ENSTROGA per 20 oktober 2021, (VERTROUWELIJK) aansluitingen van (VERTROUWELIJK) kleinverbruikers heeft uitgehuisd via een uithuizingsmelding aan de netbeheerder van de betreffende aansluitingen. Dit betekent dat de levering van energie aan

<sup>9</sup> ACM/UIT/563447.

<sup>10</sup> ACM/IN/653268.

<sup>11</sup> ACM/INT/436135.

<sup>12</sup> <https://www.acm.nl/nl/publicaties/enstroga-mag-elektriciteit-leveren-aan-kleinverbruikers;>  
[https://www.acm.nl/nl/publicaties/enstroga-mag-gas-leveren-aan-kleinverbruikers.](https://www.acm.nl/nl/publicaties/enstroga-mag-gas-leveren-aan-kleinverbruikers;)

die kleinverbruikers op die datum daadwerkelijk beëindigd is door ENSTROGA en dat er in het aansluitingenregister van de netbeheerder geen leverancier meer op die aansluitingen is vermeld. De netbeheerder kan vervolgens op grond van artikel 8, eerste lid, van de Regeling afsluitbeleid een afsluiting in gang zetten. Op grond van de Informatiecode elektriciteit en gas is een uithuizing alleen bedoeld voor het geval de kleinverbruiker van de aansluiting weg verhuist. Voor het beëindigen van levering aan sich een ander marktproces is ingericht, namelijk het eindeleveringsproces.<sup>13</sup> Gezien het percentage kleinverbruikers waar het om gaat (ongeveer 68% van het totale aantal klanten van ENSTROGA), en de uithuizingsmeldingen op andere data (1-5 kleinverbruikers per dag), kan de ACM niet anders dan concluderen dat in ieder geval voor het merendeel van deze aansluitingen geldt dat de kleinverbruikers niet daadwerkelijk zijn verhuist. En dat ENSTROGA dit marktproces ten onrechte heeft gebruikt om de levering aan de kleinverbruikers te beëindigen. Dit wordt onderschreven door de consumentenverklaringen die de ACM heeft afgenomen.<sup>14</sup>

## 4. Juridisch Kader

22. Hieronder volgt het juridische kader op grond waarvan de ACM tot haar beoordeling van de handelwijze van ENSTROGA komt.

### 4.1. Bevoegdheid ACM

23. De ACM is belast met het toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet.<sup>15</sup> De ACM kan in geval van overtreding van hetgeen bepaald bij of krachtens deze wetten de overtreder een last onder dwangsom opleggen.<sup>16</sup>
24. Daarnaast is de ACM op grond van artikel 2.2 Whc belast met de bestuursrechtelijke handhaving van de wettelijke bepalingen bedoeld in onderdeel a van de bijlage bij de Whc. De bepalingen uit de Whc genoemd in de twee randnummers hieronder staan vermeld in onderdeel a van de bijlage bij de Whc.
25. Op grond van artikel 8.8 Whc is het een handelaar niet toegestaan oneerlijke handelspraktijken als bedoeld in Afdeling 3A van Titel 3 van Boek 6 van het BW te verrichten. In deze afdeling staan bepalingen over oneerlijke handelspraktijken.
26. De ACM kan handhavend optreden tegen een inbreuk op de hiervoor genoemde bepalingen als sprake is van een handelen of nalaten dat schade toebrengt of kan toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten in de zin van artikel 1.1 Whc.
27. In dat geval kan de ACM op grond van artikel 2.9 Whc de overtreder een last onder dwangsom opleggen. Aan een last onder dwangsom kunnen op grond van artikel 12r, eerste lid, Instellingswet Autoriteit Consument en Markt (hierna: lw) voorschriften worden verbonden inzake het verstrekken van gegevens aan de ACM.

### 4.2. Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas

28. Op grond van 95b, zevende lid, Elektriciteitswet 1998, en artikel 44, zevende lid, van de Gaswet, is een vergunninghouder verplicht om een beleid te voeren gericht op het voorkomen van het afsluiten van kleinverbruikers. Dit betekent dat een leverancier op grond van deze regels de leveringsovereenkomst met een kleinverbruiker niet zomaar kan beëindigen. Artikel 95b, lid 8, van de Elektriciteitswet 1998, en

<sup>13</sup> Paragraaf 3.4 en paragraaf 3.2 van de Informatiecode elektriciteit en gas.

<sup>14</sup> ACM/IN/653189; ACM/IN/653191; ACM/IN/653192.

<sup>15</sup> Artikel 5, eerste lid, van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 1a, eerste lid, van de Gaswet.

<sup>16</sup> Artikel 77h Elektriciteitswet 1998 en artikel 60ac Gaswet.

artikel 44, lid 8, van de Gaswet geven aan dat in een ministeriële regeling regels worden gesteld over het beëindigen van de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers (hierna: Regeling afsluitbeleid).

29. In de Regeling afsluitbeleid is het beëindigen van de levering aan een kleinverbruiker expliciet opgenomen. Deze regeling regelt de bescherming van kleinverbruikers en bevat processtappen die gelden bij het beëindigen van de levering in het geval van wanbetaling, bij kwetsbare afnemers, en in de winterperiode. In artikel 7 van de Regeling afsluitbeleid wordt de winterperiode expliciet benoemd als de periode van 1 oktober tot 1 april van enig jaar.

30. In artikel 8, lid 1, van de Regeling afsluitbeleid staat ten aanzien van de winterperiode het volgende:

*“Een netbeheerder of vergunninghouder beëindigt het transport van elektriciteit of gas naar of de levering van elektriciteit of gas aan een kleinverbruiker niet, tenzij:*

*a. de kleinverbruiker hierom verzoekt;*

*b. er sprake is van fraude of misbruik door de kleinverbruiker;*

*c. de onveiligheid van de installatie beëindiging van het transport noodzakelijk maakt;*

*d. op de aansluiting van de kleinverbruiker bij de netbeheerder geen vergunninghouder bekend is;*

*e. de overeenkomst voor de levering van elektriciteit of gas van de kleinverbruiker met de leverancier afloopt;*

*f. op grond van het tweede lid de levering of op grond van het derde lid het transport van elektriciteit of gas wegens wanbetaling kan worden beëindigd.*

[...]

### 4.3. Oneerlijke handelspraktijken

31. Op grond van artikel 8.8 Whc is het een handelaar als bedoeld in artikel 6:193a, eerste lid, onderdeel b, van het Burgerlijk Wetboek (BW) niet toegestaan oneerlijke handelspraktijken te verrichten als bedoeld in Afdeling 3A van Titel 3 van Boek 6 BW. In deze afdeling staan de regels over oneerlijke handelspraktijken opgenomen in de artikelen 6:193a tot en met 6:193j BW.

32. In artikel 6:193a, eerste lid, BW staan in deze afdeling geldende definities van begrippen.

33. Artikel 6:193a, eerste lid, BW luidt, voor zover relevant:

*“1. In deze afdeling wordt verstaan onder:*

*a. consument: natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;*

*b. handelaar: natuurlijk persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf of degene die ten behoeve van hem handelt;*

*c. product: goed, elektriciteit daaronder begrepen, of dienst;*

*d. handelspraktijk: iedere handeling, omissie, gedraging, voorstelling van zaken of commerciële communicatie, met inbegrip van reclame en marketing, van een handelaar, die rechtstreeks verband houdt met de verkoopbevordering, verkoop of levering van een product aan consumenten;*

*e. besluit over een overeenkomst: een door een consument genomen besluit over de vraag of, en, zo ja, hoe en op welke voorwaarden hij een product koopt, geheel of gedeeltelijk betaalt, behoudt of van de hand doet, of een contractueel recht uitoefent in verband met het product, ongeacht of de consument overgaat tot handelen;*

*f. professionele toewijding: normale niveau van bijzondere vakkundigheid en van zorgvuldigheid dat redelijkerwijs van een handelaar ten aanzien van consumenten mag worden verwacht, in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de voor die handelaar geldende professionele standaard en eerlijke marktpraktijken;*

[...]



34. Artikel 6:193b, tweede lid, BW geeft aan wanneer een handelspraktijk onder meer oneerlijk is en luidt:  
*"2 Een handelspraktijk is oneerlijk indien een handelaar handelt:*  
*a. in strijd met de vereisten van professionele toewijding, en*  
*b. het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit te nemen merkbaar is beperkt of kan worden beperkt,*  
*waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen."*
35. Professionele toewijding is het normale niveau van bijzondere vakkundigheid en zorgvuldigheid dat redelijkerwijs van een handelaar ten aanzien van consumenten mag worden verwacht, in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de voor de handelaar geldende professionele standaard en eerlijke marktpraktijken (artikel 6:193a, eerste lid, aanhef en onder f, BW). Handelen in strijd met de vereisten van professionele toewijding is niet toegestaan als hierdoor de gemiddelde consument een beslissing over een overeenkomst kan nemen, die hij anders niet zou hebben genomen (artikel 6:193b, tweede lid, onder b en de laatste zin, BW).
36. Volgens artikel 6:193b, derde lid, aanhef en onder b, BW is een handelspraktijk in het bijzonder oneerlijk indien een handelaar een agressieve handelspraktijk verricht als bedoeld in de artikelen 193h en 193i.
37. Artikel 6:193h, eerste lid en tweede lid, aanhef en onder e, BW, luidt:
- "1. Een handelspraktijk is in haar feitelijke context, al haar kenmerken en omstandigheden in aanmerking genomen, agressief indien door intimidatie, dwang, waaronder het gebruik van lichamelijk geweld, of ongepaste beïnvloeding, de keuzevrijheid of de vrijheid van handelen van de gemiddelde consument met betrekking tot het product aanzienlijk wordt beperkt of kan worden beperkt*
- waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.*
- 2. Bij de bepaling of een handelspraktijk agressief is, wordt rekening gehouden met:*  
*[...]*  
*e. het dreigen met maatregelen die wettelijk niet kunnen worden genomen."*

#### 4.4. Gedragscode Consument en Energieleverancier 2020

38. Artikel 1.2 van de Gedragscode Consument en Energieleverancier 2020 luidt:
- 1.2 Alle communicatie met en informatie aan consumenten dient:*  
*a) helder en ondubbelzinnig te zijn;*  
*b) fatsoenlijk, eerlijk, waarheidsgetrouw en in overeenstemming met de wet te zijn;*  
*c) geen valse of misleidende informatie te bevatten voor wat betreft de prijs, waarde, service of enig ander materieel aspect."*
39. Artikel 8,1 van de Gedragscode Consument en Energieleverancier 2020 luidt:
- "8.1 De bestaande leverancier zal geen misbruik maken van de bijzondere positie die hij tegenover zijn bestaande klanten inneemt."*

## 5. Beoordeling

### 5.1. Levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers

40. ENSTROGA heeft een vergunning voor het leveren van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers en is hierdoor een leverancier in de zin van de Elektriciteitswet 1988 en een vergunninghouder in de zin van de Gaswet en de Regeling afsluitbeleid.<sup>17</sup>
41. DE ACM heeft op basis van haar onderzoek het volgende vastgesteld:
- ENSTROGA heeft de leveringsovereenkomst van 68% van haar klanten, zijnde kleinverbruikers, eenzijdig opgezegd en de levering daadwerkelijk beëindigd per 20 oktober 2021;
  - In die gevallen ligt beëindiging van de levering van energie door ENSTROGA in de winterperiode zoals bedoeld in artikel 7 jo. artikel 8, eerste lid, van de Regeling afsluitbeleid
  - De reden van beëindigen van de levering van energie, namelijk de hoge energieprijzen en/of veranderende marktomstandigheden, valt niet onder de uitzonderingsgronden van artikel 8 Regeling afsluitbeleid.
42. Het hiervoor beschreven handelen van ENSTROGA levert overtredingen op van artikel 8, eerste lid 1, van de Regeling afsluitbeleid.

## 5.2. Vereisten van professionele toewijding

43. ENSTROGA handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en is daarmee een handelaar. De activiteiten van ENSTROGA zijn gericht op consumenten en zijn daarmee handelspraktijken op grond van artikel 6:193b, eerste lid, onder d, BW. Het is voor een handelaar verboden om oneerlijke handelspraktijken (Afdeling 3A van Titel 3 van Boek 6 van het BW; artikel 6:193b t/m 6:193j BW) te verrichten op grond van artikel 8.8 Whc. Een handelspraktijk is op grond van artikel 6:193b, lid 2, BW oneerlijk indien de handelaar in strijd handelt met de vereisten van professionele toewijding waardoor het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit te nemen merkbaar is beperkt of kan worden beperkt.
44. De ACM constateert dat de consument op basis van de uitlatingen van ENSTROGA die leiden tot het aangaan van de overeenkomst en opvolgende levering, mocht verwachten dat de overeenkomst die zij had afgesloten, nagekomen zou worden. In dit geval: het leveren van energie tegen een vast tarief tegen een vooraf afgesproken periode. Door het eenzijdig openbreken van de leveringsovereenkomst handelt ENSTROGA in strijd met geldende wet- en regelgeving (zie paragraaf 4.2 en 4.3) en met de gedragscode die geldt in de branche waarin ENSTROGA actief is en die ENSTROGA onderschrijft.<sup>18</sup>
45. Bovendien constateert de ACM dat ENSTROGA als vergunninghoudende leverancier van een vitale levensbehoefte, namelijk gas en elektriciteit, een bijzondere positie inneemt tegenover haar bestaande klanten. De ACM is van oordeel dat door het eenzijdig openbreken van de overeenkomst, ENSTROGA misbruikt maakt van deze bijzondere positie. Dit is eveneens in strijd met de geldende gedragscode.<sup>19</sup>
46. Dit alles in overweging nemende, schendt ENSTROGA hiermee het normale niveau van bijzondere vakkundigheid en zorgvuldigheid dat redelijkerwijs van een energieleverancier ten aanzien van haar afnemers mag worden verwacht in een professionele markt. Daarmee brengt ENSTROGA haar klanten en de sector schade toe. Daarmee is vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit te nemen merkbaar beperkt of kan worden beperkt.

<sup>17</sup> Artikel 1, eerste lid, onder f, van de Elektriciteitswet 1988, artikel 1, eerste lid, onder p, van de Gaswet en artikel 1 van de Regeling afsluitbeleid.

<sup>18</sup> Artikel 1.2 Gedragscode Consument en Energieleverancier 2020; <https://www.energie-nederland.nl/gedragscode-consument-en-energieleverancier-2020/>.

<sup>19</sup> Artikel 8.1 Gedragscode Consument en Energieleverancier 2020; <https://www.energie-nederland.nl/gedragscode-consument-en-energieleverancier-2020/>.



47. Op basis van het bovenstaande handelt ENSTROGA daarmee in strijd met de vereisten van professionele toewijding. Dit is een oneerlijke handelspraktijk op grond van artikel 6:193b, tweede lid, BW. Het is verboden een oneerlijke handelspraktijk te verrichten op grond van artikel 8.8 Whc.

### 5.3. Agressieve handelspraktijk

48. ENSTROGA handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en is daarmee een handelaar. De activiteiten van ENSTROGA zijn gericht op consumenten en zijn daarmee handelspraktijken op grond van artikel 6:193b, eerste lid, onder d, BW. Het is voor een handelaar verboden om oneerlijke handelspraktijken (Afdeling 3A van Titel 3 van Boek 6 van het BW; artikel 6:193b t/m 6:193j BW) te verrichten op grond van artikel 8.8 Whc. Een handelspraktijk is in het bijzonder oneerlijk als het een agressieve handelspraktijk betreft als bedoeld in onder andere artikel 6:193h BW.
49. ENSTROGA dreigt met het stoppen van de levering van elektriciteit en gas als de klant niet akkoord gaat met de verhoogde tarieven waarvoor ENSTROGA voortaan de gas en elektriciteit wil leveren. ENSTROGA beïnvloedt de consument ongepast door haar machtspositie als leverancier van energie ten aanzien van de consument in te zetten en daarmee pressie uit te oefenen door te dreigen met afsluiting van de consument op een wijze die het vermogen van de consument om een geïnformeerd besluit te nemen aanzienlijk beperkt of kan beperken.<sup>20</sup> Door deze dreiging wordt de keuzevrijheid van de consument ten aanzien van de overeenkomst aanzienlijk beperkt of kan worden beperkt waardoor de consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.
50. ENSTROGA dreigt bovendien de overeenkomst eenzijdig te beëindigen terwijl zij daartoe wettelijk gezien niet gerechtigd is op grond van artikel 8, eerste lid, Regeling afsluitbeleid. Dit is een agressieve handelspraktijk als bedoeld in artikel 6:193h, eerste lid, en tweede lid aanhef onder e, BW. Het is verboden een agressieve handelspraktijk te verrichten op grond van artikel 8.8 Whc verboden.

## 6. Maatregelen

51. Gelet op het voorgaande legt de ACM op grond van artikel 77h van de Elektriciteitswet 1998, artikel 60ac van de Gaswet en artikel 2.9 Whc, een last onder dwangsom op aan ENSTROGA vanwege het handelen in strijd met artikel 8, eerste lid, Regeling afsluitbeleid en artikel 8.8 Whc (jo. artikel 6:193b, tweede lid, en artikel 6:193h, eerste lid, en tweede lid aanhef onder e, BW).
52. ENSTROGA dient de overtreding van artikel 8; eerste lid, van de Regeling afsluitbeleid en artikel 8.8 Whc te beëindigen en beëindigd te houden.
53. ENSTROGA kan dit doen door:
1. De levering van elektriciteit en/of gas aan kleinverbruikers met een overeenkomst voor onbepaalde tijd en vaste tarieven voort te zetten – of indien nodig te herstellen – tot ten minste 1 april 2022, als voor deze kleinverbruikers geen sprake is van een van de uitzonderingen als genoemd in artikel 8, eerste lid, Regeling afsluitbeleid;
  2. Geen nieuwe brieven met een aankondiging van het beëindigen van levering in de periode 1 oktober – 1 april meer te versturen aan deze kleinverbruikers.
  3. Geen brieven met een aankondiging te versturen aan deze kleinverbruikers dat zij akkoord moeten gaan met hogere tarieven en dat anders het leveringscontract beëindigd wordt.
  4. Kleinverbruikers die een brief met een aankondiging van het beëindigen van levering van energie hebben gekregen een nieuwe brief te sturen waarin het volgende wordt opgenomen:
    - a. Dat de vorige brief aan de betreffende kleinverbruiker onjuist was;

<sup>20</sup> Artikel 6:193a, lid 1, onder h, BW.

- b. Dat levering van energie in elk geval wordt voortgezet tot 1 april 2022;
    - c. Dat de levering van energie wordt hervat, indien feitelijk al sprake is van beëindiging van de levering.
  5. Voor de levering de tarieven uit de oorspronkelijke leveringsovereenkomst met de kleinverbruiker te hanteren.
54. ENSTROGA dient aan deze last te voldoen uiterlijk op 1 november 2021 om 12:00 uur.

## 7. Dwangsom

55. Voor de geconstateerde overtredingen van de Regeling afsluitbeleid en de Whc, legt de ACM aan ENSTROGA een last onder dwangsom op die uiterlijk 1 november 2021 om 12:00 uur moet zijn uitgevoerd. In het geval dat ENSTROGA op die datum en tijd de overtredingen nog niet of niet volledig heeft beëindigd, verbeurt zij een dwangsom van EUR 15.000 per week of een gedeelte van de week dat zij nog niet aan de last onder dwangsom heeft voldaan, met een maximum van EUR 45.000.
56. De hoogte van de dwangsom is gerelateerd aan de overtredingen en de aard van deze overtredingen en de hoogte van de omzet van ENSTROGA tussen 1 oktober 2021 en 1 december 2021.<sup>21</sup>
57. De ACM gaat er vanuit dat de hoogte van de dwangsom voor ENSTROGA voldoende prikkel geeft om aan deze lastgeving te voldoen.
58. De ACM acht de hoogte van de hierboven genoemde dwangsom gerechtvaardigd gelet op de aard van de overtredingen. Kleinverbruikers die door de overtredingen van ENSTROGA zonder elektriciteit of gas zijn komen te zitten of verplicht waren over te stappen op een ander, niet voordeligere leveringsovereenkomst, leiden hierdoor schade. Bovendien kunnen de overtredingen leiden tot een daling van het vertrouwen in de energiemarkt, omdat de indruk wordt gewekt dat energieleveranciers hun contracten niet hoeven na te komen. Hetzelfde geldt voor het vertrouwen van de marktdeelnemers in de energiemarkt, nu de marktprocessen ten aanzien van einde levering door ENSTROGA op onbehoorlijke wijze zijn gebruikt.

## 8. Zienswijze op voornemen last onder dwangsom

59. De ACM heeft ENSTROGA niet formeel in de gelegenheid gesteld om een zienswijze uit te brengen voorafgaand aan het opleggen van deze last onder dwangsom. Gelet op de door de ACM geconstateerde (dreigende) afsluiting van kleinverbruikers in de winterperiode verzet de vereiste spoed zich hiertegen. Daarnaast heeft de ACM in de afgelopen meerdere malen contact gehad over dit onderwerp met ENSTROGA (zie hoofdstuk 2) en is de ACM van oordeel dat zij in die tijd voldoende in gelegenheid is gesteld om haar zienswijze naar voren te brengen.

## 9. Besluit

60. De Autoriteit Consument en Markt legt aan ENSTROGA een last onder dwangsom op met de volgende inhoud:
- I. ENSTROGA moet de overtredingen van artikel 8; eerste lid, van de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas en artikel 8.8 Whc (jo. artikel 6:193b, tweede lid, en artikel 6:193h, eerste lid, en tweede lid aanhef onder e, BW) beëindigen en beëindigd houden.

---

<sup>21</sup> ACM/IN/653196.

- 
- II. ENSTROGA kan dit doen door tijdig uitvoering te geven aan de maatregelen, zoals beschreven in randnummer 53 van deze beslissing.
  - III. De ACM verbindt op grond van artikel 12r, eerste lid, lw ACM aan deze last het voorschrift dat ENSTROGA de ACM uiterlijk op 1 november 2021 om 12:00 uur schriftelijk informeert over de wijze waarop ENSTROGA aan de last heeft voldaan.
  - IV. ENSTROGA moet deze lastgeving uiterlijk op 1 november 2021 om 12:00 uur hebben uitgevoerd. Indien ENSTROGA niet, niet volledig, of niet tijdig aan deze lastgeving voldoet, verbeurt ENSTROGA een dwangsom van EUR 15.000 per week of gedeelte van een week, met een maximum van EUR 45.000.
  - V. De last onder dwangsom wordt op grond van artikel 12r, tweede lid, lw ACM opgelegd voor de duur van een jaar.

Autoriteit Consument en Markt,  
voor deze

*w.g. 22-10-2021*

ir. E.J. Hummelen  
Plv. Directeur Directie Consumenten