

# Consumentenmeldingen over vermoedens afwijkingen slimme meter

Verslag van de afhandeling van meldingen via AVROTROS Radar

september 2017

## Achtergrond

In maart 2017 publiceerde de Universiteit Twente een onderzoek over mogelijke afwijkingen van de slimme energiemeter. Het betrof een aanvulling op een eerder onderzoek van de Universiteit, gedaan onder leiding van professor Leferink.

Al in 2015 onderzocht de Universiteit Twente of er omstandigheden waren waarin de slimme meter afwijkingen kon vertonen. Naar aanleiding van dat onderzoek werd in 2016 een tweede onderzoek gedaan. In dit onderzoek werden in een labomgeving omstandigheden gecreëerd waarin de slimme meter afwijkingen naar boven vertoonde.

Hoewel het onderzoek in een specifieke labopstelling was uitgevoerd, ontstond de indruk dat ook in normale huishoudens de slimme meter tot wel 600 procent kon aangeven van het werkelijke verbruik. Dit beeld veroorzaakte veel onrust. Consumenten die vraagtekens hadden bij hun verbruik, meldden zich bij de netbeheerders. In hoeverre kon de slimme meter verantwoordelijk zijn voor hun hoge energieverbruik?

Voor consumenten die twijfelden aan hun meterstand, formuleerden de netbeheerders een stappenplan. Dit om te voorkomen dat klanten met vragen over hun meterstand tussen leverancier en netbeheerder van het kastje naar de muur zouden worden gestuurd. Dit stappenplan werd ook uitgelegd in het consumentenprogramma Radar van . Netbeheer Nederland deed daar de toezegging dat alle meldingen die over de slimme meters bij Radar binnenkwamen, door de netbeheerders zouden worden opgepakt en afgehandeld. Dit leverde uiteindelijk zo'n 3.000 meldingen op.

In deze rapportage wordt verslag gedaan van het afhandelen van de meldingen die bij Radar zijn binnengekomen.

Den Haag, september 2017

## Inhoud

1. Samenvatting	3
2. Analyse van de meldingen	4
2.1. Verdeling over netbeheerders	4
2.2. Verdeling gas, elektriciteit of beiden	4
3. Bevindingen en lessons learned	5
3.1. Resultaten ijkingen en controlemetingen	5
3.2. Veelvoorkomende oorzaken	5
3.3. Lessons learned	6
Bijlage 1: Stappenplan	8

## 1. Samenvatting

Tussen maart en augustus 2017 hebben de regionale netbeheerders de bijna 3.000 meldingen die Radar ontvangen heeft, behandeld. In dit rapport vindt u een analyse van deze meldingen en van manier waarop de meldingen zijn afgehandeld.

Aanleiding voor de uitzending en oproep van Radar was de publiciteit rondom het onderzoek van de Universiteit Twente rondom mogelijke afwijkingen van slimme meters door elektromagnetische interferentie. De Universiteit Twente vond deze afwijkingen tijdens een onderzoek in een labopstelling. De meldingen bij Radar hebben de netbeheerders aangegrepen om dit nogmaals in de praktijk te onderzoeken.

De meldingen die we van Radar ontvingen zijn behandeld volgens het stappenplan dat netbeheerders en energieleveranciers samen hebben opgesteld (zie bijlage 1). Vrijwel alle vragen en problemen van consumenten konden worden opgelost in stap 1 t/m 4. Stap 5, een daadwerkelijke controlemeting (ijking van de meter en plaatsing van controlemeter), is in 79 gevallen toegepast. Hierbij werden in geen enkel geval afwijkingen door elektromagnetische interferentie aangetroffen.

In de meldingen die zijn afgehandeld kon een duidelijke rode lijn worden onderscheiden:

- Verwarring doordat consumenten voor het eerst geconfronteerd worden met hun werkelijke verbruikskosten. Dit wordt met name zichtbaar als de eerste verbruikskostenoverzichten komen, die consumenten met de slimme meter eens per twee maanden van hun energieleverancier krijgen.
- Een slimme meter die in de wintermaanden geplaatst was, waardoor het eerste werkelijk gemeten gebruik veel hoger lijkt dan gemiddeld over een jaar
- Veranderd verbruik door wijziging in gezinssamenstelling of aanschaf andere apparaten.
- Onduidelijkheid over verschil in opbrengst en teruglevering zonnepanelen
- Hogere jaarrekening, door geschatte meterstanden in voorgaande jaren
- Meetafwijking oude (vervangen) meter

Het behandelen van de meldingen heeft de netbeheerders veel waardevolle inzichten opgeleverd. Voor veel klanten betekent de slimme meter een forse verandering, vooral in administratief opzicht. We erkennen dat we dit aspect van de plaatsing van de slimme meter hebben onderschat. De netbeheerders en de energieleveranciers hebben in het afgelopen half jaar de nodige stappen gezet om hun dienstverlening aan klanten rond de overgang naar de slimme meter te vergroten:

- Netbeheerders en energieleveranciers willen voorkomen dat klanten van het kastje naar de muur gestuurd worden. Er is een gezamenlijk stappenplan opgesteld en in een workshop zijn hierover heldere afspraken gemaakt. We blijven dit proces verbeteren.
- De netbeheerders en energieleveranciers werken samen aan betere informatie over de mogelijkheden van de slimme meter op [www.energieverbruiksmanagers.nl](http://www.energieverbruiksmanagers.nl).
- Hoewel bij geen van de meldingen een voorbeeld is gevonden van mogelijke elektromagnetische interferentie, blijven de netbeheerders dit alert volgen.
- De energieleveranciers zijn aan de slag met het verbeteren van de duidelijkheid van de tweemaandelijke verbruikskostenoverzichten.

## 2. Analyse van de meldingen

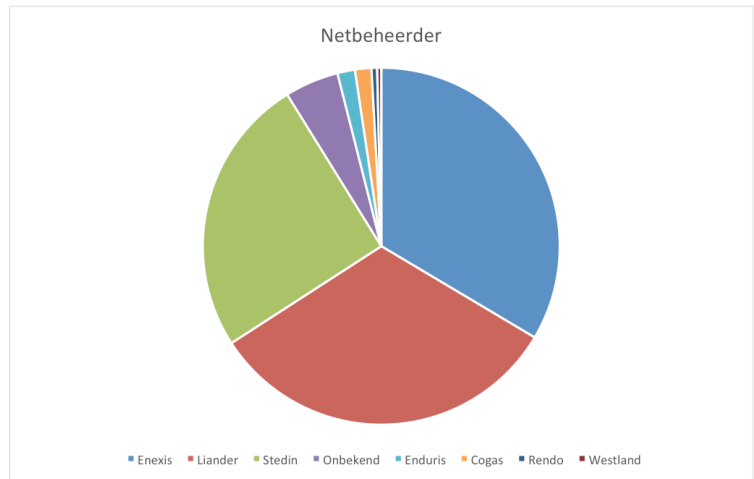
In totaal zijn er vanuit Radar een kleine 3.000 meldingen binnengekomen. Een eerste analyse van deze meldingen leverde het volgende beeld op:

### 2.1. Verdeling over netbeheerders

De verdeling van de meldingen over de netbeheerders kwam ongeveer overeen met de marktverdeling:

**Netbeheerder: Percentage:**

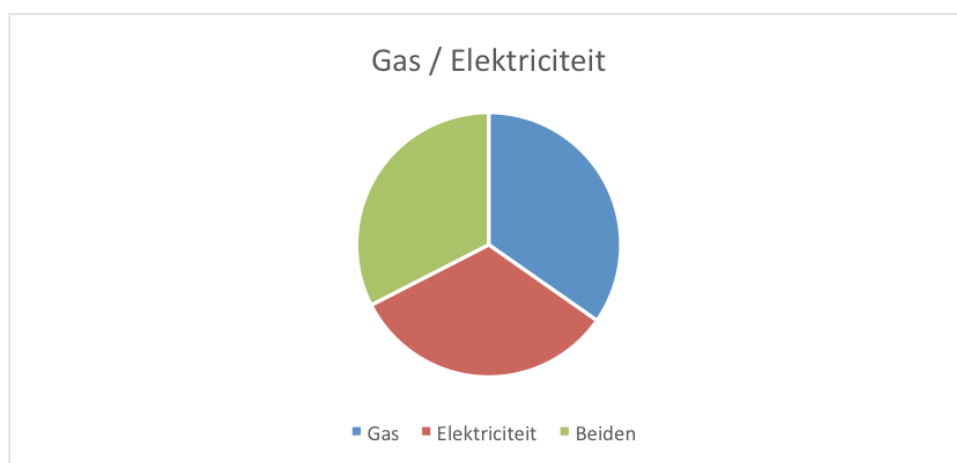
Enexis	33,54
Liander	32,32
Stedin	25,30
Onbekend*	4,88
Enduris	1,59
Cogas	1,48
Rendo	0,52
Westland	0,37



\*Analyse van de initiële meldingen. Voor afhandeling van de meldingen is uitgezocht welke netbeheerders deze klanten hadden en is de behandeling door hen opgepakt.

### 2.2. Verdeling gas, elektriciteit of beiden

Het onderzoek van de Universiteit Twente had overigens alleen betrekking op elektriciteitsmeters. Een derde van het aantal meldingen had betrekking op de elektriciteitsmeter. De overige meldingen hadden betrekking op zowel gas als elektra (33%) of alleen op het gasverbruik (33%).



### 3. Bevindingen en lessons learned

Van de 2.934 cases waren er aan het begin van de zomer van 2017 2.388 afgehandeld. Van de resterende 546 cases waren er half juni 2017 112 nog in behandeling. Bij de overige 434 niet afgehandelde cases gaat het om klanten die niet bereikt konden worden. Klanten die de eerste keer niet telefonisch bereikbaar waren, zijn altijd een tweede keer benaderd. Was er dan nog geen contact, dan is de klant bij enkele netbeheerders nog meerdere keren teruggebeld. Andere netbeheerders hebben er voor gekozen de klant te mailen met het verzoek zelf terug te bellen.

#### 3.1. Resultaten ijkings en controlemetingen

Voor vrijwel alle meldingen kon na een telefonische analyse een oplossing worden gevonden. Bij 79 huishoudens die een melding bij Radar hadden gedaan, is een controlemeting uitgevoerd. In geen enkel geval was er sprake van de elektromagnetische interferentie (zoals genoemd in het onderzoek van de Universiteit Twente). In twee gevallen bleek de oude meter defect (onvoldoende nauwkeurig). Deze zijn vervangen. Het plannen en uitvoeren van de controlemetingen kost tijd. Op 4 adressen loopt dit nog.

#### 3.2. Veelvoorkomende oorzaken

Van alle meldingen die binnenkwamen is nagegaan wat precies de reden voor de melding was en waarmee het probleem kon worden opgelost. In veel van de afgehandelde meldingen was een duidelijke rode lijn te ontdekken:

- **Verwarring doordat consumenten voor het eerst geconfronteerd worden met hun werkelijke verbruikskosten.**  
Consumenten met een slimme meter ontvangen tweemaandelijks een verbruikskostenoverzicht van hun energieleverancier. Hierop zien consumenten voor het eerst voor een bepaalde periode hun werkelijke kosten, gebaseerd op een werkelijk gemeten stand. Deze werkelijke kosten verschillen van het voorschotbedrag, dat gebaseerd is op het gemiddelde maandverbruik over een geheel jaar. Veel van deze meldingen konden worden opgelost door goed door te vragen bij de klant, het samen doornemen van de twijfelpunten en het uitleggen van de manier waarop in het verleden (zonder slimme meter) en nu (met slimme meter) standen werden vermeld.
- **Seizoen van plaatsing slimme meter.**  
Soms bleek het hogere verbruik te verklaren door het seizoen van plaatsing van de slimme meter. Doordat een slimme meter in de winter geplaatst werd, zag een consument zijn verbruik ineens 'stijgen'. Het verbruikskostenoverzicht laat namelijk een vergelijking met een gemiddeld verbruik uit het verleden zien. De vergelijking met standen gaat echter vaak mank. Een huishouden verbruikt in de winter nu eenmaal meer dan in de zomer. Consumenten zien op hun overzichten uit het verleden een gemiddeld verbruik per maand, terwijl ze met de slimme meter een exact verbruikt over een specifieke maand zien. Een meter die in de winter geplaatst wordt, leidt daarmee al snel tot paniek. Hoe kan het verbruik ineens zo gestegen zijn? In werkelijkheid is het verbruik niet gestegen, maar wordt een oneigenlijke vergelijking gemaakt tussen een gemiddeld maandverbruik uit het verleden en een exact (winter)maandverbruik nu. Opvallend veel meldingen lijken dan ook betrekking te hebben op slimme meters die in de wintermaanden geplaatst zijn. Soms leidt dat in het begin van het kalenderjaar tot bijstelling van het maandbedrag. Dit scheidt veel verwarring. Ook deze meldingen konden door een goede gezamenlijke analyse en uitleg meestal snel worden opgelost.
- **Apparatuur in huis of het veranderd verbruiksgedrag.**  
Een consument is zich niet altijd bewust dat het verbruik is gestegen. Stel, de meterstand is voor het laatst doorgegeven in maart 2016. In mei 2016 is nieuwe apparatuur aangeschaft, gezinsuitbreiding geweest, etc. De slimme meter werd geplaatst begin 2017. Pas na het plaatsen van de slimme meter ziet de klant hoger verbruik, omdat vanaf dat moment weer werkelijke meterstanden zichtbaar worden. Het hogere verbruik kan echter heel goed zijn oorsprong hebben in de periode daarvoor, na de laatste doorgegeven meterstand. Oorzaken blijken dan te variëren van een defect in de cv-ketel in de periode van het toegenomen gasverbruik, tot gestegen elektriciteitsverbruik na gezinsuitbreiding en aanschaf van een wasdroger. Goed doorvragen en analyseren samen met de klant bieden hier meestal een oplossing.

Overigens zien we dat het effect van energiebesparende maatregelen zoals het plaatsen van zonnepanelen, soms zelfs teniet gedaan wordt door toenemend verbruik (bijv. aanleg verwarmd binnenzwembad, extra elektrisch verwarmen kamer met tropische planten, enz), Juist de slimme meter in combinatie van een energieverbruiksmanager zou kunnen zorgen voor meer inzicht en begrip bij consumenten.

- **Geschatte meterstanden in voorgaande jaren.**

Niet ieder huishouden geeft jaarlijks zijn meterstand door. Eens per drie jaar is dit verplicht, de andere jaren niet. Geeft een consument de meterstand niet door, dan ontvangt hij een jaarafrekening op basis van een schatting. Na plaatsing van de slimme meter zijn de werkelijke meterstanden wel bekend en ontvangt de consument een jaarrekening op basis van het werkelijke verbruik. Dan kan blijken dat het verbruik (ongemerkt) flink gestegen is. Ook in dit geval konden klanten goed geholpen worden door analyse van het probleem en uitleg over wat er aan de hand was.

Bij enkele klanten was er sprake van een afrekening over 13,5 maand, tegenover een eerdere afrekening op basis van 12 maanden. Als een klant van energieleverancier wisselt, kan het zijn dat het moment waarop de jaarafrekening komt verandert. In zulke gevallen kan een klant dus een rekening voor een kortere of langere termijn dan een jaar ontvangen.

Ook was er in enkele gevallen sprake van een interpretatieprobleem van de rekening. Bij nadere analyse bleek dan niet het verbruik veranderd was, maar vooral het tarief.

- **Onduidelijkheid over teruglevering zonnepanelen**

Een aantal meldingen werd gedaan door consumenten die twijfelden aan de correctheid van de slimme meter bij het registreren van de teruglevering van energie. In de meeste gevallen ging het hier om het verschil tussen de stand die werd aangegeven op de omvormer van het zonnepaneel en de hoeveelheid door de slimme meter geregistreerde teruggeleverde energie. De meeste klanten konden hier geholpen worden door de cijfers samen met ze te analyseren en uit te leggen. Omvormers meten de elektriciteit die wordt opgewerkt door zonnepanelen (de opbrengst). De slimme meter meet wat er daadwerkelijk is teruggeleverd. Deze teruglevering is niet hetzelfde als de opbrengst, maar: opbrengst - eigen verbruik = teruglevering.

- **Meetafwijking oude (vervangen) meter**

Bij een deel van de klanten lag het gestegen verbruik hoogstwaarschijnlijk in een meetafwijking van de oude meter. Het gaat hier om klanten waarbij de meter is afgekeurd en verwisseld n.a.v. meterpool. Op dat moment hebben we samen met klant geprobeerd om inzicht te krijgen in het daadwerkelijk verbruik aan de hand van de omschrijving die de klant geeft van de werkelijkheid. Hierdoor hebben we inzicht gegeven in het verbruik en dat de stijging ten opzichte van de oude meter past bij het verbruiksgedrag en dus juist is.

In gevallen waar bovenstaande redenen geen afdoende verklaring boden, of bij de klant twijfel bleef bestaan, is aanvullend onderzoek gedaan, bijvoorbeeld met een controlemeting.

### 3.3. Lessons learned

Het behandelen van de meldingen heeft de netbeheerders veel waardevolle inzichten opgeleverd. Voor veel klanten betekent de slimme meter een forse verandering, vooral in administratief opzicht.

Verbruikskostenoverzichten zorgen voor veel inzicht, maar ook vaak voor verwarring. Zeker als in het verleden regelmatig een meterstand is geschat, kan de overgang naar werkelijk gemeten verbruik voor onduidelijkheid zorgen. We erkennen dat we dit aspect van de plaatsing van de slimme meter hebben onderschat.

De netbeheerders en de energieleveranciers hebben in het afgelopen half jaar de nodige stappen gezet om hun dienstverlening aan klanten rond de overgang naar de slimme meter te vergroten. We zullen dit blijven doen.

- Er is een gezamenlijk stappenplan opgesteld (zie bijlage 1) dat gevolgd kan worden als klanten twijfelden aan hun rekening en/of meterstand. Dit stappenplan biedt niet alleen meer houvast voor de klant, maar voorkomt ook dat klanten onnodig van het kastje naar de muur gestuurd worden. In principe verwijzen we een klant niet meer 'koud' door naar de leverancier en vice versa. De leveranciers en netbeheerders hebben hier in een workshop afspraken over gemaakt en blijven dit proces waar nodig verbeteren.

- Uit de meldingen blijkt dat veel mensen actief bezig zijn met het besparen van energie. We zien echter ook dat klanten met een slimme meter nog onvoldoende gebruik maken van de mogelijkheden die de meter biedt. Door aan de meter een 'energieverbruiksmanager' (een apparaatje in huis of een simpele app) te koppelen, kan een consument zijn verbruik van dag tot dag, van uur tot uur bijhouden. De netbeheerders en energieleveranciers werken inmiddels samen om deze informatie beter bij de klant te krijgen. In het kader van het convenant energiebesparing gebouwde omgeving (mei 2017) wordt op dit moment onder meer de al bestaande website [www.energieverbruiksmanagers.nl](http://www.energieverbruiksmanagers.nl) aangepast en gebruiksvriendelijker gemaakt. De netbeheerders en leveranciers gaan zich gezamenlijk inspannen
- De cases hebben veel inzicht opgeleverd over de verwarring die kan ontstaan als consumenten een nieuwe meter krijgen en ze hun voorschotbedrag vergelijken met de werkelijke kosten, met name in de winterperiode.  
De energieleveranciers zijn, in het kader van het convenant energiebesparing gebouwde omgeving (mei 2017), inmiddels bezig met het verbeteren van de duidelijkheid van de verbruikskostenoverzichten.
- Hoewel bij geen van de meldingen een voorbeeld is gevonden van mogelijke elektromagnetische interferentie, blijven de netbeheerders dit alert volgen.



## Bijlage 1: Stappenplan netbeheerders en energieleveranciers bij vragen over het energieverbruik

De netbeheerders en energieleveranciers werken sinds het voorjaar van 2016 bij meldingen van klanten met het volgende stappenplan:

1. **Check zelf** of uw eigen energieverbruik onverklaarbare verhogingen of verlagingen heeft - heeft u die niet, dan is er geen aanleiding om nader onderzoek te doen.
2. Heeft u wel onverklaarbare afwijkingen: **vergelijk** deze met het verbruik van vergelijkbare huishoudens - dat kan via <https://www.nibud.nl/consumenten/energie-en-water>.
3. Is uw verbruik hoger dan dat van vergelijkbare huishoudens? **Kijk dan of dit te verklaren valt door een gewijzigd energieverbruik.** Denk bijvoorbeeld aan verandering in uw gezinssamenstelling; nieuwe - of juist heel oude - apparaten; 'grootverbruikers' als elektrische boilers, vijverpompen of waterbedden. Deze verklaringen zijn namelijk het meest voorkomend. Een lijst van verborgen 'energieslurpers' vindt u hier: <https://www.milieucentraal.nl/energie-besparen/snel-besparen/grip-op-je-energierekening/grote-energieslurpers/>
4. Heeft u nog steeds geen verklaring voor uw energieverbruik? **Vraag uw energieleverancier** om met u mee te denken: zodat u nauwkeuriger kunt controleren waar uw verhoogd verbruik vandaan komt.
5. Is er dan nog steeds sprake van onverklaarbare verhoging? Dan kan uw netbeheerder **een gespecialiseerde doormeting** komen maken van de elektriciteit in uw woning. Soms komen daar nog onverwachte technische oorzaken naar voren.

Uit de meldingen kunnen we nog een aantal aanvullende vragen destilleren die aan klanten gesteld kunnen worden:

- *Geeft u de juiste meterstanden door? Kijkt u op de juiste meter?*
- *Heeft u geschatte meterstanden op de jaarafrekening staan?*
- *Verbruikt u wel echt meer dan vorig jaar/de voorgaande jaren?*
- *Zijn de tarieven van uw leverancier veranderd?*
- *Over welke periode berekent de leverancier de jaarnota? Een rekening van anderhalf jaar is logischerwijs duurder dan een rekening van een jaar.*
- *Wat is de datum van de laatste keer dat de meterstand is opgenomen? En wat is er veranderd in uw situatie sinds dat moment?*
- *Heeft u over een jaar gemeten en niet alleen over de winterperiode?*
- *Is de afwijking ten opzichte van het gemiddelde verbruik verklaarbaar? (Vanuit de antwoorden op de vorige vragen, zoals afgerekende periode, gezinsuitbreiding, ander leefpatroon, nieuwe apparaten, etcetera.)*