

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 3084

Vragen van de leden **Vos** en **Spekman** (beiden PvdA) aan de staatssecretarissen van Economische Zaken en van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over *de antwoorden op de vragen over de verkoopmethoden van Pretium*. (Ingezonden 25 juni 2008)

- 1  
Bent u bekend met het feit dat het onderzoek van de Consumentenautoriteit naar Pretium nu al twee en een halve maand in de afrondende fase is?<sup>1</sup>
- 2  
Deelt u de mening dat het onderzoek wel erg lang duurt gezien het feit dat het onderzoek al bijna een jaar geleden gestart is? Zo neen, waarom niet? Zo ja, wat is de reden dat het onderzoek zo lang duurt?
- 3  
Bent u bekend met het feit dat Pretium eenieder die vragen stelt over haar verkoopmethoden, waaronder de tv programma's Kassa en het consumentenprogramma van de omroep Max, bij de Consumentenautoriteit aanklaagt wegens smaad? Is de harde opstelling van Pretium de oorzaak van de vertraging van het onderzoek?
- 4  
Deelt u de mening dat kopen op afstand, waarbij de consument mondeling met een contract kan instemmen, risicovol is voor

kwetsbare consumenten die niet weten dat ze met een contract hebben ingestemd?

- 5  
Deelt u de mening dat een aanpassing van de wet verkoop op afstand, zoals een handtekeningvereiste ter bevestiging, de consument en vooral de kwetsbare consumenten als de ouderen beter kan beschermen? Zo neen, waarom niet? Zo ja, bent u bereid deze aanpassing van wet te maken?
- 6  
Deelt u de mening dat het opnemen van een handtekeningvereiste tot niet meer administratieve lasten leidt dan de antwoordplicht van de consument en een latere verwerking voor de aanbieder, gezien het feit dat het contract toch moet worden verzonden naar de consument? Zo neen, waarom niet?

<sup>1</sup> Aanhangsel Handelingen nr. 2724, vergaderjaar 2007–2008.

### Antwoord

Antwoord van staatssecretaris **Heemskerk** (Economische Zaken), mede namens de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. (Ontvangen 16 juli 2008)

- 1  
Het toezichtonderzoek van de Consumentenautoriteit naar Pretium is inmiddels afgerond. Zoals ik in de antwoorden op uw eerdere vragen (Aanhangsel Handelingen nr. 2724,

vergaderjaar 2007–2008) heb aangegeven, zal de Consumentenautoriteit eerst nadat er een besluit is genomen in het openbaar mededelingen doen over een zaak.

- 2  
Toezichthouders zijn gedurende een onderzoek altijd terughoudend met het doen van mededelingen over het verloop en de voortgang van het onderzoek. Ik wil dan ook slechts in algemene zin het volgende opmerken. Het belang van een zorgvuldig toezichtsonderzoek, dat volgens de daarvoor geldende regels en procedures verloopt, staat voorop. Daarbij heeft een bij het onderzoek betrokken onderneming het recht gebruik te maken van de rechtsmiddelen die haar ter beschikking staan. Zo dient de Consumentenautoriteit bijvoorbeeld de overtreder in de gelegenheid te stellen over het voornemen tot het opleggen van een bestuurlijke boete of last onder dwangsom zijn zienswijze naar voren te brengen. Het rapport wordt reeds bij de uitnodiging daartoe aan de overtreder toegezonden of uitgereikt. Bovendien kunnen omvang en mate van complexiteit maken dat de doorlooptijden van onderzoeken verschillen. Dat is inherent aan het doen van onderzoek. De Consumentenautoriteit heeft mij aangegeven dat zij doordrongen is van het belang van voortgang in deze zaak, en werkt aan een speedige

besluitvorming naar aanleiding van het afgeronde toezichtonderzoek.

3

Nee, dat is mij niet bekend. Wel ben ik ervan op de hoogte dat Pretium bij de rechtbank diverse civiele acties heeft ingesteld tegen partijen in verband met uitlatingen in de media over Pretium. Voor het overige verwijs ik u naar mijn antwoord op vraag 2.

4

Ja, het sluiten van een contract via de telefoon kan voor consumenten – ook de kwetsbare consumenten – bepaalde risico's inhouden. Om deze risico's te verminderen zijn er in de wet waarborgen voor de consument opgenomen. Deze waarborgen zal ik hieronder toelichten.

Van verkoop op afstand is sprake wanneer een overeenkomst zonder het zien van een verkoper of het product wordt gesloten. Dit kan bijvoorbeeld via de telefoon, het internet of de fax zijn. De voorwaarden voor het telefonisch of via het internet afsluiten van overeenkomsten volgen uit de Europese Richtlijn Verkoop op Afstand (Pb.EU 04/06/1997, L144, Richtlijn 97/7/EG, bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten). De bepalingen uit deze richtlijn heeft Nederland geïmplementeerd in het Burgerlijk Wetboek.

Ten eerste moet de aanbieder bij verkoop per telefoon aan het begin van het telefoongesprek de consument het commerciële oogmerk duidelijk maken, namelijk dat het doel van het gesprek het verkopen van een product of dienst is. Vervolgens moet de aanbieder, voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst, de consument voorzien van de wettelijk voorgeschreven informatie. Hieronder vallen: de identiteit van de aanbieder, de belangrijkste kenmerken van het product of de dienst, de prijs van het product of de dienst, voor zover van toepassing de kosten van aflevering, en de wijze van betaling, levering of uitvoering van de overeenkomst.

Daarnaast moet de consument worden geïnformeerd over het al dan niet van toepassing zijn van een bedenktijd. De bedenktijd is in beginsel altijd van toepassing behalve voor bijvoorbeeld

overeenkomsten aangaande weddenschappen en loterijen en voor overeenkomsten, waarvan de nakoming al is begonnen met instemming van de consument voordat de termijn van de bedenktijd is afgelopen. De aanbieder moet de consument in deze gevallen actief informeren dat er voor deze overeenkomsten geen bedenktijd geldt. Bij een telefonische verkoop moet de consument deze informatie hebben ontvangen vóórdat hij instemt met de aankoop. Deze informatie kan mondeling worden gegeven wanneer het gaat om telefonische verkoop. Nadat de overeenkomst per telefoon is gesloten, moet de aanbieder de overeenkomst schriftelijk bevestigen aan de consument. Deze bevestiging moet tijdig gebeuren, uiterlijk bij aflevering van het product. Wanneer het gaat om een dienst moet de informatie zo spoedig mogelijk na het sluiten van de overeenkomst worden opgestuurd. Deze schriftelijke informatie betreft deels een herhaling van de informatie gegeven voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst. Het gaat om: de identiteit van de aanbieder en het (bezoek)adres van de vestiging van de aanbieder waar de consument een eventuele klacht kan indienen, de belangrijkste kenmerken van de zaak, de prijs, de kosten van aflevering en de wijze van betaling, levering of uitvoering van de overeenkomst en informatie omtrent garanties. Deze gegevens mogen ook per e-mail bevestigd worden. Voorwaarde is wel dat de consument de mogelijkheid heeft die e-mail te ontvangen en te bewaren.

Daarnaast moet ná het sluiten van de overeenkomst ook informatie worden gegeven over het al dan niet van toepassing zijn van een bedenktijd en de vereisten voor gebruikmaking van het recht tot ontbinding. Deze informatie moet te allen tijde schriftelijk worden gegeven en mag niet per e-mail worden verstrekt.

De consument heeft vanaf het moment dat deze de overeenkomst schriftelijk thuisgestuurd krijgt een bedenktijd van 7 werkdagen, waarin hij kosteloos en zonder opgave van redenen de overeenkomst kan ontbinden. Dit kan eenvoudig door het contract terug te

sturen naar de aanbieder met de melding dat de consument de overeenkomst wil ontbinden. Bij iedere verkoop op afstand beschermt het herroepingsrecht de consument – ook de kwetsbare consument – tegen ongewilde contracten.

Bovendien kan de consument zelf telefonische verkoop voorkomen door verzet aan te tekenen tegen het verder gebruik van zijn gegevens door de adverteerder of door zich te melden bij de Stichting Infofilter om zich te laten blokkeren tegen een omschreven categorie, dan wel tegen alle verkooptelefoontjes.

Daarnaast liggen er twee wetsvoorstellen bij de Eerste Kamer die op dit gebied soelaas kunnen bieden: één ter implementatie van de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken (Pb.EU 11/06/2005, L149, Richtlijn 2005/29/EG, betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt & Eerste Kamer, vergaderjaar 2007–2008, 30 928, A) en één waarin het centrale «bel-me-niet»-register in de Telecommunicatiewet wordt verankerd (Eerste Kamer, vergaderjaar 2007–2008, 30 661, A). Het wetsvoorstel met betrekking tot oneerlijke handelspraktijken biedt kwetsbare consumenten extra bescherming in de zin dat bij de beoordeling of van een oneerlijke handelspraktijk sprake is, bepalend is of een handelspraktijk oneerlijk is voor het gemiddelde lid van de betrokken specifieke groep van kwetsbare consumenten.

Doel van het centrale «bel-me-niet» register is een betere bescherming van consumenten tegen verkoop via de telefoon. De telemarketeers – adverteerders en call centers – zijn verplicht na aanvaarding van het bovengenoemde wetsvoorstel het centrale register te raadplegen, alvorens telefonisch (potentiële) klanten te benaderen. Door verplichte raadpleging van dit register worden consumenten die zich hebben aangemeld, niet meer benaderd via de telefoon voor commerciële, ideële of charitatieve doeleinden.

5

Extra bescherming om de kwetsbare consumenten te beschermen is op zich een sympathiek idee. Ik ben

echter van mening dat het opnemen van een handtekeningsvereiste in de wet niet de juiste weg is. Ik voorzie namelijk ongewenste nadelige gevolgen bij het opnemen van een dergelijk vereiste. Eén van de uitgangspunten van het Nederlandse contractenrecht is dat een overeenkomst ook mondeling gesloten kan worden. Een handtekeningsvereiste voor overeenkomsten op afstand die per telefoon worden gesloten, beschermt weliswaar de kwetsbaardere consument, maar levert ook nadelen op. Een handtekeningsvereiste heeft namelijk tot gevolg dat er helemaal geen overeenkomsten meer kunnen worden gesloten per telefoon. In sommige gevallen zal de consument hier echter wel degelijk behoefte aan hebben. Het zou bijvoorbeeld niet meer mogelijk zijn om vlak voor vertrek nog snel een reisverzekering af te sluiten. Ook het afsluiten van een abonnement op een krant die een consument de eerstvolgende dag al wil ontvangen behoort dan tot het verleden. Met andere woorden: er komt zo een einde aan een rechtsfiguur, waaraan in het dagelijks verkeer behoefte bestaat. Het invoeren van een handtekeningsvereiste heeft dan ook mijns inziens niet het gewenste effect. Het lijkt mij om deze reden niet verstandig voor «telefooncontracten» een handtekeningsvereiste op te nemen in de regels inzake verkoop op afstand.

Daarnaast ben ik van mening dat de consument op grond van de bepalingen inzake verkoop op afstand voldoende is beschermd, wanneer hij op afstand een overeenkomst sluit (zie ook mijn antwoord op vraag 4). Wel ben ik van mening dat er strenge handhaving van de regels inzake verkoop op afstand moet zijn. ConsuWijzer dient als het informatieloket waar consumenten informatie kunnen vinden over hun rechten en plichten bij telefonische verkoop. Consumenten kunnen bij ConsuWijzer ook hun klacht indienen als zij menen op een onrechtmatige manier door een telemarketeer te zijn benaderd. Deze klachten bij ConsuWijzer dienen als een signaal voor de Consumentenautoriteit op basis waarvan de Consumentenautoriteit een onderzoek kan starten. Ten slotte wil ik terughoudend zijn met het opstellen van strengere regels dan die de Europese

richtlijnen betreffende consumentenbescherming voorschrijven («nationale koppen»). Een handtekeningsvereiste opnemen in de wet zou betekenen dat er een nationale kop wordt geplaatst op de regels die voortvloeien uit de Richtlijn verkoop op afstand. Los van het voorgaande, hecht mijn ambtsgeenoot van SZW eraan om te benadrukken dat het vergroten van het financieel bewustzijn ook een belangrijke oplossing kan zijn. Om het financieel bewustzijn van mensen te vergroten, heeft het Kabinet een meerjarige financiële campagne gelanceerd ([www.blijfpositief.nl](http://www.blijfpositief.nl)). De bedoeling van de campagne is om mensen wakker te schudden en weerbaar te maken tegen financiële verleidingen. Op het gebied van voorlichting financiert het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ook projecten van het Nibud om burgers financieel bewust te maken. Daarnaast loopt het initiatief CentiQ, platform voor bewust omgaan met geld, waartoe het Ministerie van Financiën het initiatief heeft genomen. CentiQ is een samenwerkingsverband van partijen in de financiële sector, de overheid, voorlichting- en consumentenorganisaties en de wetenschap. Binnen het platform werken partijen samen die te maken hebben met financiële beslissingen van de Nederlandse consument. Doel van dit platform is de financiële kennis en vaardigheden van de consument te verbeteren en een actieve houding te stimuleren. Dit moet ertoe leiden dat de consument zelf goed geïnformeerde en bewuste financiële keuzes kan maken.

6  
Ik ben niet bekend met een antwoordplicht voor de consument. In beginsel sluit de consument via de telefoon of via het internet een rechtsgeldige overeenkomst. Deze overeenkomst wordt schriftelijk bevestigd door de verkoper. Wanneer er een verplichting tot het zetten van een handtekening aan de consument wordt opgelegd, zal dit in beginsel kunnen leiden tot een stijging van de uit te voeren handelingen (lasten) voor de consument. Volgens de officiële definitie is er geen sprake van administratieve lasten aangezien de informatie niet richting overheid gaat, maar in de praktijk zal de burger wel meer papierwerk moeten verrichten.

Daarnaast betekent het opnemen van een handtekeningsvereiste in de wet dat de ondernemer een extra handeling zal moeten verrichten. Deze moet immers controleren of de consument het contract ondertekend retourneert en moet het administratief verwerken. Dit zou wellicht ook kunnen leiden tot een stijging van de (nalevingskosten) lasten voor het bedrijfsleven. Hoeveel deze stijging zou zijn, kan ik op dit moment niet inschatten.