

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

2941

Vragen van het lid **Gesthuizen** (SP) aan de minister van Economische Zaken over *ongewenste verkoop aan de deur* (ingezonden 25 juni 2010).

Antwoord van minister **Van der Hoeven** (Economische Zaken) (ontvangen 16 juli 2010).

Vraag 1 en 2

Wat is uw reactie op het bericht van de Consumentenautoriteit dat meer dan drie miljoen Nederlanders te maken krijgen met verkoop aan de deur die zij als agressief of misleidend ervaren, en dat de gemiddelde schade 35 euro per persoon, dus in totaal meer dan 100 miljoen euro bedraagt?¹

Deelt u de mening dat het absoluut ontoelaatbaar is dat zoveel Nederlanders voor zo'n groot bedrag aan schade leiden door ongewenste agressieve en misleidende verkoop aan de deur?

Antwoord 1 en 2

Ik wil vooropstellen dat ik iedere vorm van agressieve en/of misleidende verkoop afkeur. Ik vind het belangrijk dat consumenten zich vrij voelen op basis van juiste en volledige informatie hun koopbeslissing te nemen, ongeacht of de koop in de winkel, telefonisch of aan de deur plaatsvindt. De in het persbericht aangehaalde cijfers zijn gebaseerd op een onderzoek uit december 2008 naar oneerlijke handelspraktijken, dat in opdracht van de Consumentenautoriteit is verricht. Reden voor het uitzetten van dit onderzoek was de naderende inwerkingtreding van de Richtlijn 2005/29/EG betreffende oneerlijke handelspraktijken. Deze Richtlijn is geïmplementeerd in de boeken 3 en 6 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: Wet oneerlijke handelspraktijken). De Wet oneerlijke handelspraktijken is op 15 oktober 2008 in werking getreden. De Consumentenautoriteit houdt toezicht op de naleving van deze wet voor zover het gaat over oneerlijke handelspraktijken betreffende niet-financiële producten en diensten. Bij de aanvang van deze nieuwe toezichtstaak had de Consumentenautoriteit behoefte aan een representatief inzicht in de oneerlijke handelspraktijken waarmee consumenten in Nederland werden en worden geconfronteerd. Eén van de conclusies van het onderzoek is dat één op de vijf consumenten verkoop aan de deur als agressief en/of misleidend ervaart. Wat consumenten als agressief en/of misleidend ervaren,

¹ *ConsuWijzer*, 22 maart 2010: «Consumentenautoriteit start campagne colportage» http://www.consuwijzer.nl/Consumentennieuws/Nieuwsarchief/2010/Maart_2010/Consumentenautoriteit_start_campagne_colportage

zal echter niet altijd daadwerkelijk in strijd met de wetgeving inzake oneerlijke handelspraktijken zijn. Deze perceptie van consumenten zou bijvoorbeeld het gevolg kunnen zijn van gebrek aan informatie over de rechten van consumenten bij verkoop aan de deur. Gezien de mogelijke omvang van het probleem en de daarmee gepaard gaande financiële schade is de Consumentenautoriteit op 22 maart jl. een voorlichtingscampagne gestart om consumenten beter te informeren over hun rechten bij colportage.

Vraag 3

Deelt u bovendien de mening dat bij colportage, in vergelijking met telemarketing, de mogelijkheden voor controle op agressieve verkoop kleiner is omdat bij verkoop aan de deur bijvoorbeeld geen gesprekken worden opgenomen, er geen belbestand is dat gecontroleerd kan worden en de werknemers niet onder directe supervisie staan?

Antwoord 3

Verkoop aan de deur is een legitieme verkoopmethode, die door wet- en regelgeving met waarborgen is omkleed. De Wet oneerlijke handelspraktijken, de Colportagewet en de Richtsnoeren informatieverstrekking energieleveranciers aan consumenten (hierna: Richtsnoeren) stellen eisen aan verkoop via colportage, die deels verder gaan dan die voor andere verkoopmethoden. Zo heeft de consument recht op een bedenkttermijn van acht dagen die aanvangt op de dag nadat de consument de door zowel hem als de colporteur ondertekende overeenkomst heeft ontvangen. Voorwaarde is wel dat de colportageovereenkomst aan de informatievereisten van artikel 24 lid 2 Colportagewet en het Besluit inhoud en dagtekening akten van colportageovereenkomsten voldoet. In de overeenkomst dient bijvoorbeeld melding gemaakt te worden van het recht de overeenkomst zonder opgave van reden te ontbinden (bedenkttermijn) en voorts dient de overeenkomst een opzegformulier te bevatten. Ook de door de NMa vastgestelde Richtsnoeren – die een uitwerking zijn van artikel 95m lid 1-3 uit de Elektriciteitswet 1998 en artikel 52b lid 1-3 van de Gaswet – stellen nadere regels aan de energiesector, onder andere over welke informatie moet worden gegeven bij telefonische werving, colportage of informatieverstrekking via internet.

De Consumentenautoriteit houdt toezicht op de naleving van de Colportagewet en de Wet oneerlijke handelspraktijken. Het is aan de Consumentenautoriteit en/of de rechter per geval te beoordelen of er sprake is van agressieve en/of misleidende colportagepraktijken. Daarbij zal onder andere getoetst worden of voldaan is aan de eisen die de Colportagewet en de Wet oneerlijke handelspraktijken stellen aan colportage. Ik heb van noch de Consumentenautoriteit noch de NMa signalen ontvangen waarin zij aangeven de *controle* op de naleving van de hiervoor genoemde wet- en regelgeving niet goed te kunnen uitoefenen. Wel zal ik, zoals ik heb aangekondigd in het Algemeen Overleg over het consumentenbeleid van 8 april jl., de handhavingsbevoegdheden van de Consumentenautoriteit uitbreiden. Bijvoorbeeld de nieuwe bevoegdheid van de Consumentenautoriteit, om bij een vermoeden van een overtreding een openbare aanwijzing te kunnen geven, zal ertoe bijdragen dat enerzijds de overtreding eerder zal worden gestaakt en anderzijds de consument eerder op de hoogte zal zijn van mogelijke schendingen van de wet- en regelgeving. De internetconsultatie voor de wijziging van de Wet handhaving consumentenbescherming, die deze nieuwe bevoegdheden creëert, ben ik 5 juli jl. gestart.

Vraag 4

Zou u willen nagaan welke trend zichtbaar is in de verkoop aan de deur? Is het waar dat zowel vaker verkocht wordt aan de deur als dat de verkoopmethoden agressiever worden, nu de mogelijkheden voor telefonische verkoop verkleind zijn vanwege het «Bel-me-niet»-register?

Antwoord 4

Wanneer bedrijven merken dat zij hun potentiële klanten niet meer via de telefoon kunnen bereiken, zullen zij naar wegen zoeken om op een andere manier in contact te komen met de consument. Daar is niets mis mee, zolang dit op een manier gebeurt die de toets van wet- en regelgeving kan doorstaan.

Om ervoor te zorgen dat de consument goed geïnformeerd is over zijn rechten en plichten is ConsuWijzer – het centrale informatieloket van de Consumentenautoriteit, de NMa en de OPTA – opgericht. Voor deze toezicht-houders is ConsuWijzer een belangrijke bron van signalen over mogelijke misstanden op de markt. De Consumentenautoriteit gebruikt de meldingen, zowel vragen als klachten, die bij ConsuWijzer binnenkomen als een belangrijk signaal voor eventuele collectieve overtredingen van de wet- en regelgeving, op basis waarvan zij een onderzoek kan starten.

Op basis van het aantal meldingen bij ConsuWijzer komt het beeld naar voren dat er ten opzichte van het eerste kwartaal van 2009 sprake is van een lichte toename van het aantal meldingen/klachten over verkoop door middel van colportage. De aantallen in het eerste helft van dit jaar fluctueren echter zodanig dat daaruit geen eenduidig stijgende lijn naar voren komt. Daarbij kan het zo zijn dat het aantal meldingen wordt beïnvloed door een toegenomen bewustwording over rechten en plichten bij consumenten, mede naar aanleiding van de voorlichtingscampagne van de Consumentenautoriteit. In dat kader kan ook worden gewezen op het speciaal in februari jl. op de website van ConsuWijzer opgerichte meldpunt voor klachten over colportage door energiebedrijven.

De Consumentenautoriteit houdt de ontwikkelingen scherp in de gaten en neemt daarbij de signalen van ConsuWijzer, en ook andere informatiebronnen over verkoop aan de deur, zeer serieus. Zij treedt alert op bij collectieve inbreuken op consumentenrechten, zoals bij agressieve en misleidende verkoopmethoden. Zoals eerder aan uw Kamer (TK 2009–2010, 27 879, nr. 28) gemeld, doen de Consumentenautoriteit en de NMa op dit moment onderzoek naar de colportagepraktijken van of namens een aantal energieleveranciers.

Vraag 5

Welke maatregelen bent u bereid te ondernemen om ongewenste, misleidende en agressieve verkoop aan de deur tegen te gaan?

Antwoord 5

De Consumentenautoriteit en de NMa beschikken over wet- en regelgeving zoals de Colportagewet, de Wet oneerlijke handelspraktijken en de Richtsnoeren op basis waarvan zij kunnen optreden tegen misleidende en agressieve verkooppraktijken. Dit is mijns inziens afdoende. Ook de Consumentenautoriteit en de NMa hebben mij, in hun brief betreffende de voorlopige resultaten naar misleidende colportage door energieleveranciers, laten weten dat de huidige wet- en regelgeving voldoende is om oneerlijke colportagepraktijken aan te kunnen pakken. Indien dit in het vervolg van het onderzoek anders blijkt te zijn, zullen zij mij daarover berichten. Deze brief heb ik als bijlage bij mijn brief van 7 mei jl. aan uw Kamer (Kamerstukken II, 2009–2010, 27 879, nr. 28) toegevoegd.

Wel ben ik, zoals hierboven in het antwoord op vraag 4 aangegeven, van plan door middel van een wetswijziging de bevoegdheden van de Consumentenautoriteit verder uit te breiden.

Daarnaast hebben zowel de NMa als de Consumentenautoriteit misleidende en agressieve verkoop, waaronder het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie, ongeacht of dit telefonisch of aan de deur geschied, tot één van de prioriteiten voor 2010 benoemd en zijn zij extra alert op signalen hierover. De in het antwoord op vraag 1 en 2 genoemde voorlichtingscampagne is daarvan mede een invulling. Deze campagne zal na de zomer worden geïntensiveerd. De Deurwijzer, waarop de rechten van consumenten staan vermeld, zal opnieuw onder de aandacht van het publiek worden gebracht. Verder blijft het belang dat consumenten klachten en/of meldingen naar aanleiding van hun ervaringen met colporteurs melden aan ConsuWijzer. Dit draagt bij aan het inzicht van de toezichthouders waar eventuele misstanden zich voordoen en op basis waarvan zij kunnen besluiten al dan niet handhavend op te treden.