

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

### 641

Vragen van het lid **Dijksma** (PvdA) aan de ministers van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie en van Veiligheid en Justitie over *misleidende en agressieve verkoopprijzen voor ouderen* (ingezonden 18 oktober 2011).

Antwoord van minister **Verhagen** (Economische Zaken, Landbouw en Innovatie), mede namens de minister van Veiligheid en Justitie (ontvangen 11 november 2011).

#### Vraag 1

Bent u op de hoogte van de berichtgeving over misleidende en agressieve verkoopprijzen voor ouderen, die erop gericht zijn om middels urenlange verkoopdemonstraties dure spullen, zoals «gezondheidsmatrassen», aan ouderen te verkopen?

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Klopt het dat uit onderzoek van bureau Intomart blijkt dat jaarlijks 347 000 mensen hiervan het slachtoffer zijn, die ieder honderden euro's kwijt zijn aan twijfelachtige producten, in totaal voor 103 miljoen euro per jaar?

#### Antwoord 2

In 2008 heeft de Consumentenautoriteit het onderzoeksbureau Intomart GfK opdracht gegeven onderzoek te doen naar de aard en omvang van oneerlijke handelspraktijken waarmee Nederlandse consumenten geconfronteerd worden. De onderzoekers hebben op basis van extrapolatie een schatting gegeven van het aantal slachtoffers van «misleidende of agressieve colportagepraktijken». Voor deze categorie oneerlijke handelspraktijken is een schatting gemaakt van 347 000 slachtoffers op jaarbasis. Overigens omvat deze categorie mede verkoopdemonstraties tijdens busreizen, maar ook gedupeerden van bijvoorbeeld verkoop aan de deur. Het precieze aantal gedupeerden bij verkoopdemonstraties tijdens busreizen is uit het onderzoek dus niet af te leiden. Het ligt wel voor de hand te verwachten dat het aantal een beperkt deel is van de genoemde 347 000.

#### Vraag 3, 4 en 5

Klopt het dat daarbij ouderen worden geïntimideerd en zwaar onder druk worden gezet om hun te bewegen de producten te kopen?

Klopt het dat ze worden tegengewerkt als ze achteraf de koop willen annuleren? Klopt het dat zelfs het wettelijke herroepingsrecht, binnen 8 dagen, daarbij wordt genegeerd?  
Klopt het dat bij deze verkoopsessies de deuren soms op slot worden gedaan, wordt bedreigd dat mensen niet mee terug mogen met de bus, en dat mensen in een bus in Twente «gegijzeld» werden?

Antwoorden 3, 4 en 5

De Consumentenautoriteit heeft onderzoek gedaan naar de verkooppraktijken van bedrijven die deze busreizen organiseren. Dit onderzoek heeft geleid tot het opleggen van boetes aan enkele bedrijven vanwege overtreding van de wetgeving over oneerlijke handelspraktijken. In boetebesluiten, die in mei 2011 openbaar zijn gemaakt, heeft de Consumentenautoriteit geoordeeld dat bij verkoopdemonstraties tijdens busreizen sprake was van ongepaste beïnvloeding, waardoor de keuzevrijheid of de vrijheid van handelen van de gemiddelde consument met betrekking tot het product aanzienlijk werd beperkt. Hierdoor ontstaat de situatie dat de consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen (overtreding artikel 6:193h, eerste lid, BW). Hierbij speelden onder andere de lange duur van de verkoopdemonstraties, de grove wijze van bejegening door de verkopers en de wijze waarop de verkopers bij de deelnemers inspeelden op de mogelijke bezorgdheid over hun gezondheidstoestand een rol. De Consumentenautoriteit heeft niet geconstateerd dat deuren op slot werden gedaan of dat mensen «gegijzeld» werden.

Vraag 6

Hoe kan het dat dergelijke praktijken op zo'n grote schaal (zie vraag 2) plaatsvinden?

Antwoord 6

Zoals in het antwoord op vraag 2 is aangegeven, maken slachtoffers van verkoopdemonstraties slechts een onderdeel uit van het totale aantal slachtoffers op het gebied van «misleidende of agressieve colportagepraktijken». Naar aanleiding van het Intomart GfK onderzoek heeft de Consumentenautoriteit verkoopdemonstraties als prioriteit bestempeld en in haar agenda gezet. De Consumentenautoriteit heeft onderzoek gedaan naar een aantal bedrijven die dergelijke busreizen organiseren, en dat heeft geresulteerd in boetebesluiten. Daarnaast heeft de Consumentenautoriteit bij haar Duitse collega-autoriteit een handhavingsverzoek ingediend, omdat er vaak een link is met Duitse bedrijven. De betrokken ondernemingen hebben in Nederland hun activiteiten inmiddels gestaakt. Daarnaast heeft de Consumentenautoriteit ook voorlichtingscampagnes georganiseerd. De bedrijven waartegen boetes zijn opgelegd, zijn inmiddels gestopt met hun activiteiten. Het aantal meldingen dat de Consumentenautoriteit dit jaar via ConsuWijzer heeft ontvangen, is laag en stabiel.

Vraag 7

Is de in 2008 ingevoerde wetgeving over oneerlijke handelspraktijken (art. 6:193a–193j) van het Burgerlijk Wetboek niet toereikend of is de handhaving door de Consumentenautoriteit niet toereikend? Wat gaat u hieraan doen?

Antwoord 7

De regelgeving inzake oneerlijke handelspraktijken biedt een goede basis voor het aanpakken van deze praktijken. De boetebesluiten van de Consumentenautoriteit zijn hier ook op gebaseerd. Ook de handhaving van de Consumentenautoriteit is effectief geweest, immers de bedrijven die een boete hebben ontvangen van de Consumentenautoriteit zijn gestopt met hun activiteiten.

Ik heb dan ook geen reden te veronderstellen dat de wetgeving en/of de handhaving niet toereikend zou zijn.

Vraag 8

Kunt u er bij de Consumentenautoriteit en het Openbaar Ministerie op aandringen dat aan de bestrijding van dit soort verkooppraktijken meer prioriteit gegeven wordt? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 8

Het Openbaar Ministerie kan optreden als sprake is van strafbare feiten zoals oplichting, bedreiging of bedrog bij verkoop. De Consumentenautoriteit handhaaft onder andere de wet oneerlijke handelspraktijken. Tussen het OM en de Consumentenautoriteit zijn in een samenwerkingsprotocol afspraken gemaakt over welke instantie wanneer handhaaft.

De Consumentenautoriteit heeft op basis van het in vraag 2 genoemde onderzoek prioriteit gegeven aan het onderzoeken van dit soort verkooppraktijken. De Consumentenautoriteit heeft boetes opgelegd aan bedrijven die dergelijke reizen organiseren. Zij houdt deze bedrijven nauwlettend in de gaten en schakelt zo nodig buitenlandse toezichhouders in. Zo heeft de Consumentenautoriteit een verzoek tot handhaving neergelegd bij haar Duitse collegatoezichthouder voor het ondernemen van actie richting de Duitse bedrijven die op dit front in Nederland actief zijn.