

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

2391

Vragen van het lid **Amhaouch** (CDA) aan de Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat over *het bericht «Verkopers van Eneco toch niet zo braaf»* (ingezonden 13 maart 2019).

Antwoord van Staatssecretaris **Keijzer** (Economische Zaken en Klimaat) (ontvangen 23 april 2019).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Verkopers van Eneco toch niet zo braaf»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Wat is uw reactie op dit bericht? Hoe kwalificeert u het onzes inziens hufterige gedrag van de betreffende verkopers, zoals het opsteken van middelvingers en het bespugen van voordeuren?

Antwoord 2

Ik ben geschrokken van de voorbeelden in het bericht. Het is niet acceptabel dat verkopers dergelijk gedrag laten zien als de consument aangeeft geen interesse te hebben in het sluiten van een overeenkomst.

Vraag 3

Herkent u het beeld van de ongewenste, agressieve werkwijzen waarvan deur-aan-deur en telefonische verkopers in de energiesector zich bedienen?

Antwoord 3

De energiesector bedient een kleine 8 miljoen huishoudens. Consumenten in deze markt zijn prijsbewust en stappen regelmatig over van leverancier. De concurrentie is groot en de strijd om de klant dus ook. Dit is in principe positief voor de consument, die daardoor jaarlijks kan profiteren van een aantrekkelijk aanbod. Zoals te lezen is in het artikel van de Gelderlander, gaan sommige individuele verkopers in de strijd om de klant over de schreef. Dergelijke gevallen komen helaas soms voor en dat betreur ik.

¹ De Gelderlander, 12 maart 2019, <https://www.gelderlander.nl/binnenland/eneco-verkopers-bleken-minder-braaf-dan-topman-dacht-a4ad52fe/>

Vraag 4

Bent u het met de commercieel directeur van Eneco eens dat de energiesector kampt met een «kwaliteitsprobleem»?

Antwoord 4

Consumenten mogen verwachten dat een verkoper eerlijk en correct is. Dat is de norm op grond van de Elektriciteitswet 1998, de Gaswet en de regels voor consumentenbescherming in het Burgerlijk Wetboek. Excessen zoals beschreven in het artikel van De Gelderlander stralen af op de hele sector en op de verkoopmethoden die gehanteerd worden. Ik interpreteer de kwalificatie van de commercieel directeur van Eneco als een oproep aan de hele de sector om extra maatregelen te nemen om dergelijke excessen zoveel mogelijk uit te bannen. Daar kan ik mij volledig in vinden.

Vraag 5

Bent u bereid om, zoals de Vastelastenbond bepleit, een vergunningplicht voor verkopers in te voeren, die eisen stelt aan verkopende partijen en sancties oplegt indien deze eisen niet worden nageleefd?

Antwoord 5

Gemeenten beschikken op dit moment al over de bevoegdheid om verkoop aan de deur te reguleren door een vergunningplicht of een meldplicht te hanteren. De voorwaarden voor het verlenen van de vergunning kunnen per gemeente verschillen. Gemeenten kunnen hiermee op gemeentelijk of zelfs wijkniveau maatwerk toepassen.

De ACM kan optreden tegen overtreding van de voorschriften uit de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet die kleinverbruikers beogen te beschermen, alsmede tegen overtredingen van de consumentenbeschermingsregels uit het Burgerlijk Wetboek.

Ik ben van mening dat dit stelsel voldoende mogelijkheden biedt om eisen op te leggen aan verkopende partijen en om handhavend op te treden als de regels niet worden nageleefd.

Vraag 6 en 8

Welke mogelijkheden ziet u nog meer om particulieren beter te beschermen tegen malafide verkooppraktijken in de energiesector, maar ook in andere sectoren?

Wat is de status van de gesprekken tussen de ACM, Eneco en de Vastelastenbond over de verkoop van zakelijke contracten aan zelfstandigen zonder personeel, waaraan in het bericht wordt gerefereerd?

Antwoord 6 en 8

Consumenten zijn bij telefonische of deur-aan-deurverkoop al goed beschermd, bijvoorbeeld doordat zij een bedenktijd van 14 dagen hebben na het sluiten van de overeenkomst. Desalniettemin zie ik mogelijkheden voor verdere bescherming.

Zoals aangekondigd in de *Consumentenagenda: houvast bij voortdurende verandering* (8 oktober 2018), werk ik aan het invoeren van een opt-in regime voor telemarketing. Dit houdt in dat bedrijven consumenten alleen nog mogen bellen als zij hiervoor toestemming hebben gegeven. Ook ben ik in overleg met de telemarketingsector om de termijn waarbinnen bedrijven oud-klanten nog mogen benaderen te beperken. Ik verwacht dat de irritatie en klachten door telemarketing hierdoor zullen afnemen.

Een ander probleem is dat regelmatig zakelijke contracten worden aangeboden aan zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers) die kantoor aan huis hebben. De Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet bevatten bepalingen die gericht zijn op bescherming van de kleinverbruiker. Een verkoper moet kleinverbruikers² transparant, eerlijk en op correcte wijze informeren over de tarieven en voorwaarden van een leveringsovereenkomst, voordat een overeenkomst tot stand komt. Een kleinverbruiker die op zijn woonadres een leveringsovereenkomst wil afsluiten voor (hoofdzakelijk) privédoeleinden

² Kleinverbruikers in de zin van de Elektriciteitswet 1998 (artikel 95, eerste lid) zijn verbruikers met een aansluiting tot 3 x 80 Ampère en volgens de Gaswet (artikel 43, eerste lid) een aansluiting die maximaal 40 m³ gas per uur doorlaat.

geldt als consument. De consumentenbeschermingsregels zijn dan van toepassing en deze kleinverbruiker mag niet als zakelijke afnemer worden gecontracteerd.

De ACM heeft onlangs aangegeven dat zij handhavend zal optreden tegen dergelijke praktijken.³ Daarnaast heeft Energie-Nederland, de brancheorganisatie van energiebedrijven, naar aanleiding van de recente klachten met de ACM contact opgenomen om te bekijken wat er sector breed kan worden afgesproken om deze praktijken verder tegen te gaan. Het is aan de betrokken partijen om over de status hiervan al dan niet uitspraken te doen.

Vraag 7

Is volgens u de Autoriteit Consument en Markt (ACM), als toezichthouder, hierop voldoende alert en actief is en hiertoe voldoende is toegerust?

Antwoord 7

Ja. De ACM kan handhavend optreden als verkopers van energiebedrijven de beschermingsregels voor consumenten en kleinverbruikers overtreden. Deze regels gelden ook voor zzp'ers die een energiecontract afsluiten voor (hoofdzakelijk) privédoeleinden. De ACM heeft zoals gezegd aangekondigd hier de komende tijd extra aandacht aan te besteden.

Vraag 9

Zijn u nog meer klachten over verkopende partijen in de energiesector bekend? Indien ja, om wat voor klachten gaat het en welke verkopende partijen betreft het?

Antwoord 9

De ACM houdt toezicht op de wijze waarop bedrijven verkopen aan consumenten, waaronder bedrijven in de energiesector. Als daar aanleiding toe is kan de ACM handhavend optreden om te zorgen dat bedrijven zich aan de regels houden. In dat geval zal de ACM daar zelf via haar website over communiceren.

³ Signaal ACM, 3-4-2019.