

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

1809

Vragen van het lid **Grinwis** (ChristenUnie) aan de Ministers van Economische Zaken en Klimaat en van Justitie en Veiligheid over *het bericht «700 euro voor een half uur werk: malafide elektriciens via Google lichten klanten op in Rijssen»* (ingezonden 1 april 2026).

Antwoord van Minister **Herbert** (Economische Zaken en Klimaat), mede namens de Minister van Justitie en Veiligheid (ontvangen 30 april 2026).

Vraag 1

Slaan bij u niet de stoppen door bij het lezen van het bericht «700 euro voor een half uur werk: malafide elektriciens via Google lichten klanten op in Rijssen»?¹ Hoe luidt uw reactie op dit bericht?

Antwoord 1

Het bericht is zorgelijk. Het beschreven geval, waarbij een consument 700 euro betaalt voor een half uur werk, het probleem onopgelost blijft en contact achteraf onmogelijk blijkt, illustreert een problematiek die al jaren speelt en die ik en mijn ambtsgenoot de Minister van Justitie en Veiligheid serieus nemen. Mensen die in een spoedsituatie snel een vakman nodig hebben zijn kwetsbaar voor dit soort praktijken.

De problematiek van malafide spoeddiensten die via internet consumenten oplichten is helaas niet nieuw. Zij deed zich eerder ook voor bij slotenmakers en loodgieters, en heeft inmiddels tot concrete handhaving geleid, waarop ik in de beantwoording van de volgende vragen nader inga. Het bericht en de toename in meldingen bij zowel ACM als de politie laten zien dat vergelijkbare praktijken zich ook bij elektriciens voordoen. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) en de politie zijn op de hoogte van deze bredere problematiek en hebben hier actief stappen in gezet.

Vraag 2

Kunt u meer delen over de aard en schaal van de schokkende problematiek van dergelijke malafide bedrijven, nadat eerder ook malafide slotenmakers in het nieuws kwamen en daar Kamervragen over werden gesteld?² Indien er

¹ Tubantia, 2 januari 2026, «700 euro voor een half uur werk: malafide elektriciens via Google lichten klanten op in Rijssen» <https://www.tubantia.nl/rijssen-holten/700-euro-voor-een-half-uur-werk-malafide-elektriciens-via-google-lichten-klanten-op-in-rijssen~a3524bf5/>

² Aanhangsel Handelingen II, 2018–2019, nr. 271.

geen cijfers beschikbaar zijn, bent u dan bereid om de aard en schaal van deze problematiek beter in kaart te brengen?

Antwoord 2

Uit eerder onderzoek van de ACM is gebleken dat het gaat om georganiseerde netwerken van personen en bedrijven die stelselmatig van naam, website en telefoonnummer wisselen en professionele verhullingstechnieken toepassen.³ Dezelfde netwerken zijn actief in meerdere branches: naast slotenmakers ook bij loodgieters, elektriciens, rioolontstoppers, dakdekkers, schoorsteenvegers, ongediertebestrijders en pechhulp voor gemotoriseerd verkeer.

In 2025 heeft de ACM ruim duizend meldingen ontvangen die te relateren zijn aan deze problematiek bij «spoeddiensten», een toename van ruim 50% ten opzichte van 2024. De politie ziet ook een toename in het aantal meldingen: in de eerste negen maanden van 2025 lag het gemiddelde op 87 meldingen per maand, in het laatste kwartaal van 2025 op 150 meldingen per maand. In de eerste drie maanden van 2026 lag het gemiddelde op 141 meldingen per maand, waarbij het werkelijke aantal naar verwachting hoger ligt vanwege een na-ijleffect in de registratie van de meldingen.

Het is niet zeker of de problemen daadwerkelijk vaker voorkomen (dit lijkt wel aannemelijk) of dat mensen deze problemen enkel vaker melden bij de ACM en politie. Media-aandacht leidt er vaak toe dat het aantal meldingen toeneemt, omdat terecht wordt opgeroepen om problemen te melden bij betrokken instanties.

Vraag 3 en 4

Welke (juridische) stappen kunnen gedupeerden zetten nadat ze slachtoffer zijn geworden van malafide vakmensen als malafide elektriciens, loodgieters en slotenmakers? Kunnen gedupeerden volgens u voldoende worden geholpen door bijvoorbeeld politie en banken? Zo nee, wat bent u van plan om te doen om het perspectief voor deze groep te verbeteren?

Heeft de politie volgens u voldoende grip op de opsporing en het aanpakken van deze malafide elektriciens? Kan er bijvoorbeeld voldoende opvolging worden gegeven aan aangiftes die worden gedaan? Zo nee, wat zou volgens de politie helpen?

Antwoord 3 en 4

Gedupeerden die slachtoffer zijn geworden van malafide aanbieders van spoeddiensten kunnen een aantal stappen ondernemen. Ten eerste kunnen zij aangifte doen bij de politie van, afhankelijk van het specifieke geval, bijvoorbeeld oplichting (artikel 326 WvSr), valsheid in geschrifte (artikel 225 WvSr) of vernieling (artikel 350 WvSr). Daarnaast kunnen zij melding doen bij de Fraudehulpdesk, de Autoriteit Consument en Markt (ACM). Ook kunnen zij contact opnemen met de bank om te laten onderzoeken of een eventuele betaling nog gestorneerd kan worden.

Tot slot kunnen gedupeerden een zaak starten, bijvoorbeeld via het Juridisch Loket of hun rechtsbijstandsverzekering. De gedupeerde stelt de malafide vakmensen dan officieel in gebreke waarna er in sommige gevallen via een geschillencommissie, beslaglegging of door tussenkomst van een rechter schade verhaald kan worden.

Op dit moment lopen er op deze problematiek een aantal strafrechtelijke onderzoeken. Zo is in 2023 een landelijke bende van criminele elektriciens aangehouden. De politie heeft het aangifteproces aangepast zodat gedupeerden sneller en eenvoudiger aangifte kunnen doen. In algemene zin geldt dat de capaciteit van politie schaars is en er, onder gezag van het Openbaar Ministerie, altijd keuzes gemaakt zullen worden over de inzet ervan.

³ ACM, ACM waarschuwt voor malafide praktijken slotenmakers en komt in actie, 16 februari 2021, www.acm.nl; ACM, ACM dwingt online advertentiebedrijven te stoppen met misleiding klanten slotenmakers, 31 augustus 2021, www.acm.nl.

Vraag 5

Is er voldoende capaciteit bij de Autoriteit Consument & Markt (ACM) om dergelijke malafide praktijken aan te pakken? Zo nee, wat is nodig om deze capaciteit beter op orde te krijgen? Op welke manier zou de handhaving door de ACM volgens u kunnen worden verbeterd?

Antwoord 5

De aanpak van malafide spoeddiensten ligt bij meerdere instanties, waaronder de ACM, de politie en de FIOD. De ACM kan handhaven als sprake is van een collectieve inbreuk in het consumentenrecht, zoals misleiding of agressieve handelspraktijken. In de praktijk blijkt echter dat malafide spoeddiensten vaak opereren als criminele netwerken die zich schuldig maken aan strafrechtelijk handelen zoals oplichting, btw-fraude en witwassen. In dat geval zijn politie en FIOD de aangewezen instanties. Tussen de handhavingsinstanties wordt intensief samengewerkt en worden signalen uitgewisseld.

Een specifieke uitdaging bij de handhaving door de ACM is dat overtreeders zich vaak niet goed identificeren, zich verhullen achter lege of opgeheven rechtspersonen of buitenlandse entiteiten en geen vaste vestigingsplaats hebben. Dergelijke omstandigheden hinderen het reguliere handhavingsinstrumentarium van de ACM en verhogen de onderzoeks- en handhavingskosten aanzienlijk met een onzeker resultaat.

Naast handhaving zet de ACM in op voorlichting om consumenten weerbaarder te maken. Consumenten worden geadviseerd niet direct op de bovenste link in zoekresultaten te klikken, omdat dit vaak een advertentie betreft, en vooraf duidelijke afspraken te maken over prijs en werkzaamheden. Meer tips zijn te vinden op ACM ConsuWijzer.⁴

Vraag 6

Klopt het dat advertenties van loodgieters en slotenmakers inmiddels worden geweerd van Google? Geldt dit ook voor andere zoekmachines? In hoeverre is hierdoor de problematiek van malafide loodgieters en slotenmakers afgenomen?

Antwoord 6

Na overleg met de ACM heeft Google in 2021 toegezegd dat onbetrouwbare slotenmakers niet langer gebruik kunnen maken van Google Advertenties.⁵ Begin 2024 heeft Google daarnaast besloten geen advertenties van loodgieters meer te tonen.⁶

Of en in hoeverre de problematiek hierdoor is afgenomen valt moeilijk te beoordelen. Acties van Google hebben een hinderend effect op advertenties van malafide partijen, die na de acties zichtbaar afnemen. Tegelijkertijd vinden malafide partijen ook andere wegen om consumenten te benaderen. Bovendien leiden naast advertenties ook reguliere zoekresultaten naar websites van malafide bedrijven, waardoor het probleem hiermee niet volledig wordt opgelost. Een algeheel advertentieverbod voor alle spoeddiensten is niet proportioneel, omdat ook betrouwbare partijen adverteren en zij niet de dupe mogen worden van de aanpak.

Voor zover mij bekend zijn er door de ACM geen afspraken met andere zoekmachines gemaakt.

Vraag 7

Zijn u of de ACM bereid om grote zoekmachines te vragen om voortaan snel advertenties te weren als er signalen komen over oplichting door malafide vakmensen, zoals in dit geval elektriciens? Zo nee, waarom deze weerstand?

⁴ ACM ConsuWijzer, Met spoed een klusbedrijf nodig? Voorkom hoge kosten!, consument.acm.nl/misleidende-verkoop/met-spoed-een-klusbedrijf-nodig-voorkom-hoge-kosten.

⁵ ACM, ACM waarschuwt voor malafide praktijken slotenmakers en komt in actie, 16 februari 2021, www.acm.nl.

⁶ ANP/Techniek Nederland, Google gaat advertenties van loodgieters weren, 21 februari 2024, persportaal.anp.nl.

Antwoord 7

Grote zoekmachines zoals Google hebben onder de Digitaal dienstenverordening (DSA) verplichtingen die bijdragen aan de aanpak van dit soort misleidende praktijken. Ten eerste kwalificeert de zoekmachineadvertentie-dienst van Google als hostingdienst onder de DSA. Dit betekent dat Google, zodra zij signalen ontvangt over illegale inhoud via advertenties, die meldingen tijdig en zorgvuldig moet behandelen en de betreffende advertenties moet verwijderen. Op grond van de DSA kan echter geen algemene verplichting worden opgelegd om alle informatie vooraf actief te monitoren. Ten tweede zijn online platformen op grond van artikel 26 van de DSA verplicht transparantie te bieden over reclames. Voor elke advertentie moet duidelijk zijn dat het om reclame gaat, wie de adverteerder is, wie ervoor betaalt en waarom de advertentie wordt getoond. Dit vergroot de mogelijkheid om malafide adverteerders te identificeren en aan te pakken. Daarnaast moeten platformen maatregelen nemen om de identiteit van adverteerders te kennen en te verifiëren.

De ACM is niet de bevoegde toezichthouder op zeer grote online zoekmachines zoals Google onder de DSA. Omdat Google zijn Europese hoofdkantoor in Ierland heeft, is de Ierse toezichthouder primair bevoegd. Daarnaast heeft de Europese Commissie een rol bij de handhaving jegens zeer grote online platforms en zoekmachines. De ACM kan wel signalen doorgeven aan deze toezichthouders. Daarnaast voert de ACM in de praktijk gesprekken met platforms en zoekmachines, waaronder Google, en brengt zij dit soort kwesties daarin onder de aandacht.