

Vergaderjaar 2008–2009

24 095

Frequentiebeleid

Nr. 240

VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG

Vastgesteld 7 mei 2009

De vaste commissie voor Economische Zaken<sup>1</sup> heeft op 2 april 2009 overleg gevoerd met staatssecretaris Heemskerk van Economische Zaken over:

- de brief van de staatssecretaris van Economische Zaken d.d. 22 december 2008 inzake de reactie op het verzoek van de commissie over de stand van zaken van het onderzoek dat door de Consumentenautoriteit naar Pretium Telecom is verricht (24 095, nr. 232);
- de brief van de staatssecretaris van Economische Zaken d.d. 5 maart 2009 inzake de aanbieding van de beantwoording van vragen van de commissie over het bedrijf Pretium met betrekking tot de Geschillencommissie (24 095, nr. 234);
- de brief van de staatssecretaris van Economische Zaken d.d. 30 maart 2009 inzake relationele afspraken tussen de minister van Economische Zaken en Consumentenautoriteit (27 879, nr. 20).

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand geredigeerd woordelijk verslag uit.

**Voorzitter: Tichelaar**  
**Griffier: Franke**

**Vragen en opmerkingen uit de commissie**

Mevrouw **Aasted Madsen-van Stiphout** (CDA): Voorzitter. Ik moet bekennen dat alle Kamervragen, de antwoorden van de staatssecretaris, de uitspraken van de Consumentenautoriteit en van de rechter en de paginagrote advertentie van Pretium Telecom bij mij de indruk wekken van een langdurig welles-nietesspel. Het is onze taak als Kamer om samen met de regering te zorgen voor duidelijke en toegankelijke beroepsprocedures voor consumenten en erop toe te zien dat deze procedures goed functioneren. Het is volgens ons niet de taak van de Kamer om mee te gaan doen in dat welles-nietesgebeuren. Daarvoor hebben wij ook de Consumentenautoriteit en de geschillencommissie. Wij achten het van belang dat die onderzoeksperioden zo kort mogelijk duren, zowel voor de

<sup>1</sup> Samenstelling:

Leden: Van der Vlies (SGP), Schreijer-Pierik (CDA), Vendrik (GroenLinks), Ten Hoopen (CDA), Spies (CDA), Tichelaar (PvdA), Van der Ham (D66), Van Velzen (SP), Aptroot (VVD), Smeets (PvdA), Samsom (PvdA), Timmer (PvdA), voorzitter, Irrgang (SP), Jansen (SP), Biskop (CDA), Ortega-Martijn (ChristenUnie), Blankisma-van den Heuvel (CDA), Van der Burg (VVD), Graus (PVV), Zijlstra (VVD), Gesthuizen (SP), Ouwehand (PvdD), Vos (PvdA), De Rouwe (CDA), Elias (VVD) en Vacature (PvdA).  
Plv. leden: Van der Staaij (SGP), Jan Jacob van Dijk (CDA), Sap (GroenLinks), Van Vroonhoven-Kok (CDA), Aasted Madsen-van Stiphout (CDA), Koşer Kaya (D66), Ulenbelt (SP), Blok (VVD), Besselink (PvdA), Kalma (PvdA), Dam (PvdA), Karabulut (SP), Luijben (SP), De Nerée tot Babberich (CDA), Wiegman-van Meppelen Scheppink (ChristenUnie), Atsma (CDA), Dezentjé Hamming-Bluemink (VVD), Madlener (PVV), Nicolai (VVD), Gerkens (SP), Thieme (PvdD), Heerts (PvdA), Uitslag (CDA), Weekers (VVD) en Blom (PvdA).

consument als voor een leverancier die toch verdacht is zolang het onderzoek loopt.

De CDA-fractie vindt het wel een gemis dat een uitspraak van de Consumentenautoriteit geen gevolgen heeft voor de consument. In antwoord op Kamervragen schrijft de staatssecretaris dat de consumenten die menen gedupeerd te zijn, wel enig houvast kunnen ontlenuen aan het besluit van de Consumentenautoriteit in de procedures tegen het bedrijf om hun overeenkomst te beëindigen. Wat kan de staatssecretaris doen om ervoor te zorgen dat de consument zonder tussenkomst van de rechter een contract kan beëindigen, indien de Consumentenautoriteit aangeeft dat de wet is overtreden bij het aangaan van het contract? Zou zo'n contract niet van rechtswege ontbonden moeten worden? Is de minister bereid om na te gaan of hier wettelijk iets te regelen is?

Het is natuurlijk veel beter om te voorkomen dat mensen vastzitten aan een contract dat zij eigenlijk helemaal niet wilden afsluiten. Er bestaat een herroepingsrecht, maar dan moet het contract wel binnen een termijn van twee weken binnen zijn. Dit kan ook leiden tot onenigheid. Daarom doe ik het volgende voorstel. Indien een potentiële klant actief wordt benaderd door de aanbieder en wil overgaan tot het sluiten van een contract, zal dit contract vervolgens digitaal of per post bekrachtigd moeten worden door de consument, dus niet als de consument zelf de aanbieder belt en aangeeft een product te willen afnemen, maar omgekeerd, wanneer de aanbieder de klant actief benadert. Graag hoor ik hierop een reactie van de staatssecretaris.

Een aantal zaken die hier worden besproken, zullen vanmiddag ook worden besproken in het algemeen overleg over consumentenbescherming en de agenda voor 2009 van de Consumentenautoriteit. Dan wil ik graag van de staatssecretaris weten wat in het Pretiumdossier anders zou zijn gelopen als de Europese richtlijn voor consumentenbescherming nu al van kracht zou zijn.

Mevrouw **Gesthuizen** (SP): Voorzitter. Vandaag hebben wij het niet alleen over een telecomaandbieder die vele mensen tegen hun zin een telefoonabonnement heeft aangesmeerd, maar vooral over het klaarblijkelijke onvermogen van de Nederlandse overheid en de toezichthouders om vast te stellen wat iedereen allang weet, namelijk dat dit een piraat is die over de rug van kwetsbare mensen geld verdient. De overheid had allang een boete of verdergaande straffen moeten opleggen. Al in 2005 verschenen er zorgwekkende berichten van gedupeerde klanten op het internet. Talloze keren besteedden programma's als Kassa en Radar aandacht aan dit bedrijf. De internetfora staan vol met boze bellers. Er zijn vele sets Kamervragen gesteld.

Pas enkele weken geleden maakte de Consumentenautoriteit bekend dat Pretium een boete krijgt opgelegd, terwijl wij in oktober al hadden gehoord dat het onderzoek was afgerond. Blijkbaar is het mogelijk om een zoektocht naar rechtvaardigheid zo lang te blokkeren, door werkelijk iedereen voor de rechter te slepen die je niet aanstaat, dat de moed de consumenten allang in de schoenen is gezonken. Wat vindt de staatssecretaris van deze gang van zaken? Wat wil hij doen om dit in de toekomst te voorkomen? Is hij het met de Consumentenbond en mij eens dat het de Consumentenautoriteit aan middelen zou kunnen schorten om ferm op te treden?

De Consumentenbond stelde bovendien dat de rechtspraak in Nederland pro bedrijfsleven is. Is de staatssecretaris ook die mening toegedaan? Vindt hij dat wenselijk? Zo niet, wat wil hij daaraan doen? Wat zouden wij eraan kunnen doen? De oplossing die ik het vaakst heb gehoord, is het opnemen van het hele gesprek, zodat achteraf duidelijker blijkt of er sprake is geweest van misleiding. Dit is op zichzelf een prima suggestie, maar het woord «achteraf» zegt natuurlijk alles. Het contract is dan al gesloten en het getouwtrek is dus begonnen. Het is dan de consument die

van het contract af moet zien te komen en daarvoor actie moet ondernemen in plaats van de verkoper die zijn best moet doen om het contract binnen te halen. De kwaadwillende ondernemer zal er dan alsnog alles aan gelegen zijn om zo veel mogelijk dwars te liggen en het de consument zo moeilijk mogelijk te maken om van het contract af te komen.

Zoals gezegd, om de zaak achteraf juridisch duidelijk te maken is het opnemen van het hele gesprek bij telefonische verkoop geen slecht idee, maar ik zou het daar niet bij willen laten. Ik heb al eerder voorgesteld om de rechtsgeldigheid van een contract met een bepaalde duur en waarde afhankelijk te maken van een handtekening. Dit idee is zo-even ook door de CDA-fractie omarmd. Consumenten die telefonisch instemmen, krijgen dan een welkomstpakket of een contract thuisgestuurd en moeten dit ondertekend terugsturen.

Het minste wat wij kunnen doen, is de Consumentenautoriteit de mogelijkheid geven om dit soort maatregelen verplicht te stellen voor bedrijven die worden onderzocht door de Consumentenautoriteit. De activiteit die wordt onderzocht, moet worden aangepast zolang het onderzoek duurt en zolang de onschuld van het bedrijf niet is verbeterd. Mocht blijken dat het bedrijf in de fout is gegaan, dan kun je het bedrijf verplichten zijn handelen te verbeteren en alsnog met schriftelijke contracten te gaan werken. Wat vindt de staatssecretaris van deze suggestie?

Een ander, zwaarder instrument kan zijn om het bedrijf echt in de hoek te zetten, hangende het onderzoek van de Consumentenautoriteit. Daarmee doel ik op een verbod op het uitvoeren van de bezigheid waarop de verdenking rust. In het geval van Pretium zou dat betekenen dat er voorlopig helemaal niet meer telefonisch mag worden geworven. Ook hierop hoor ik graag een reactie van de staatssecretaris. Een markt met keiharde concurrentie vraagt een tot de tanden bewapende toezichthouder en die hebben wij nu gewoon niet. Wij hebben strengere regels nodig, zodat we bedrijven in toom kunnen houden en niet jarenlang moeten toezien hoe steeds meer mensen de dupe raken.

Er moet me nog iets van het hart. Mevrouw Bracke, het slachtoffer dat naar de geschillencommissie is gegaan, is 70 en heeft nog nooit voor een rechtbank hoeven te verschijnen. Omdat Pretium het niet eens was met de uitspraak van de geschillencommissie, moest deze mevrouw naar de rechtbank. Zij was volstrekt overstuur en sliep nauwelijks. Ook daar moeten wij iets aan doen. Natuurlijk staat het ieder bedrijf vrij om het niet eens te zijn met de geschillencommissie, maar laat de geschillencommissie dan naar de rechter gaan en straf niet de consument die voor zijn rechten opkomt.

Mevrouw Vos en ik hebben deze week wederom vragen gesteld over de verkooptechnieken. Het programma Kassa zal hier aanstaande zaterdag voor de zoveelste keer aandacht aan besteden. De vraag is hoe vaak dat nog nodig zal zijn. We moeten instrumenten creëren om sneller te kunnen ingrijpen en waarmee consumenten zich makkelijker kunnen organiseren. Naar de mening van de SP-fractie moeten bedrijven die niet willen horen, uiteindelijk voelen. Als zij keer op keer aangeven dat zij denken boven de wet te staan, dan moeten de boetes maar omhoog, dan moeten ze maar met ondertekende contracten gaan werken en dan moet je telefonische verkoop door dit soort piraten uiteindelijk verbieden. We moeten iets doen. Is de staatssecretaris bereid om de Kamer daarbij te helpen en samen tegen dit soort bedrijven op te trekken?

Mevrouw **Vos** (PvdA): Voorzitter. Volgende week moet in de zaak waaraan mevrouw Gesthuizen refereerde, een mijnheer met zijn vader van 82 jaar in Haarlem naar het pleidooi van Pretium gaan luisteren. Pretium heeft deze mensen voor de rechter gesleept, omdat het bedrijf het niet eens is met de uitspraak van de geschillencommissie. Dat vind ik heel erg droevig. Hoe kan een bedrijf over de rug van deze oude mensen proberen zijn gelijk te halen? Wat is er toch aan de hand met dit bedrijf, dat weigert

zich neer te leggen bij de uitspraak van de geschillencommissie en bij de wens van consumenten om normaal behandeld te worden? Ik snap het onrecht niet dat door dit bedrijf is aangedaan. Waarom kan dit bedrijf zich niet gewoon gedragen?

Waarom vinden mijn fractie en ik deze zaak zo pijnlijk? Omdat vooral oudere mensen het slachtoffer zijn van dit soort verkooptechnieken. Je wilt niet weten hoeveel mensen hun laatste restje zelfvertrouwen kwijt zijn geraakt door deze verkoopmethoden. Wij kennen allemaal de bandjes uit onder andere het televisieprogramma Kassa. Daar word ik heel bedroefd van.

Mijn vrees is dat andere bedrijven zullen opstaan die met precies dezelfde praktijken denken succes te kunnen behalen, over de rug van de consumenten, als Pretium succes heeft met op deze manier de regels te tarten en de randen van de wet op te zoeken. Iedere consument, iedere burger, ieder bedrijf heeft natuurlijk het recht om naar de rechter te stappen om zich te verweren tegen smaad of laster, als hij zich benadeeld voelt, maar als je het rapport van de Consumentenautoriteit leest, is heel duidelijk dat dit bedrijf niet alleen elementaire fatsoensregels overtreedt, maar ook de wettelijke regels over koop op afstand.

Wij proberen in Nederland een goed niveau van consumentenbescherming op te bouwen en te behouden, maar deze cowboys zullen altijd met een soort kat-en-muisspel proberen de grenzen van de wet op te zoeken. De commissie heeft hierover een tijd geleden vragen gesteld. In antwoord daarop stelt de staatssecretaris dat consumenten individueel het recht hebben om naar de geschillencommissie te gaan. Hoe lang na het afsluiten van het contract kan dat nog? Hoe lang moet de consument wachten totdat er een uitspraak is? Hoe is het mogelijk dat een bedrijf als Pretium zo lang kan doorgaan met het traineren van de rechtsgang en het intimideren van consumenten?

Mijn collega Gesthuizen heeft al gevraagd of het niet beter is om zo'n bedrijf te laten stoppen met bepaalde handelingen zolang er onderzoek naar wordt gedaan. Uit de geluidsopnames die wij van Kassa kregen, blijkt dat consumenten nog steeds op dezelfde foute manier worden benaderd om te proberen contracten te sluiten. Dat gebeurde op 8 januari, ruim een maand nadat Pretium wist wat de uitspraak van de Consumentenautoriteit inhield.

Als een bedrijf om welke reden dan ook een marginale toetsing wil, moet dat kunnen, maar de consumenten moeten daarvan geen last hebben en juridisch worden bijgestaan. Een idee is om de juridische ondersteuning van de consumenten die moeten verschijnen, te laten financieren door een stichting geschillencommissie of een potje van EZ. Ik ben hier geen voorstander van, maar het kan in last resort. Is de staatssecretaris het met mijn fractie eens dat de consument niet de dupe zou moeten zijn van zo'n cowboybedrijf? Is de staatssecretaris voornemens om consumenten die zijn aangeklaagd door Pretium of een ander bedrijf dat daar zin in heeft, financieel bij te staan, zodat zij een advocaat kunnen inhuren?

De PvdA-fractie is erg tevreden over het niveau van consumentenbescherming dat wij hebben, maar dan is het vervelend dat een bedrijf als Pretium de randen van de regels tart. Dan moet je de regels niet veranderen, maar het bedrijf aanpakken. Dat doet het kabinet gelukkig ook via de Consumentenautoriteit, maar er valt nog wel wat te verbeteren aan de telefonische verkoop, die een grote bron van ergernis is voor consumenten. Gelukkig wordt deze per 1 juli aangepakt met het bel-nietregister, maar ook dan moeten consumenten zelf actief aangeven dat zij niet gebeld willen worden. Mijn fractie denkt dat dit niet helemaal zal helpen voor oudere consumenten, aan wie heel veel dingen voorbijgaan, bijvoorbeeld dat zij door tijdens een telefoongesprek simpelweg «ja» te antwoorden kunnen vastzitten aan een contract.

Bij de behandeling van de begroting voor EZ heb ik al gevraagd of wij de voicelog, het gedeelte van het telefoongesprek dat wordt gebruikt als een

soort bevestiging, niet in die zin kunnen veranderen dat een consument zelf moet herhalen wat de contractvoorwaarden zijn: ik, die en die, sluit hierbij een contract af met het bedrijf, waarbij de naam van het bedrijf moet worden genoemd, en dat kost mij zoveel. Ik denk dat daarmee veel ellende kan worden voorkomen. Dat is veel beter dan om achteraf allerlei maatregelen te nemen. Ik zie niet in waarom dit tot extra administratieve lasten zou leiden. Er wordt al een voicelog opgenomen dat rechtsgeldig is. Waarom kan er niet een extra regeltje bij dat de consument zelf de contractvoorwaarden moet herhalen? Vergt dat een ministeriële regeling? Ik vraag de staatssecretaris om dit af te wegen tegen het andere voorstel, om de hele voicelog op te nemen en te bewaren. Daarbij kunnen overwegingen van privacy of administratieve lasten ook een rol spelen. Kan de staatssecretaris aangeven wat de voor- en nadelen zijn van de verschillende aanpassingen aan de voicelog? Ik denk dat mijn optie de meeste ellende zal voorkomen. Als je er dan nog instinkt, dan ...

Mevrouw **Aasted Madsen-van Stiphout** (CDA): Ik heb even een vraag over die oudere mensen. Wanneer zij actief telefonisch worden benaderd, moeten zij op dat moment een besluit nemen. Het voorstel om daarna te laten bevestigen dat zij een contract willen aangaan, biedt wel de mogelijkheid om dat contract even voor te leggen aan familie of burens en er in ieder geval met iemand over te spreken. Daarom denk ik dat die weg meer zekerheid biedt dan een aanpassing van de voicelog.

Mevrouw **Vos** (PvdA): Er zijn drie verschillende opties die wij kunnen inzetten om dit soort telefonische praktijken te voorkomen en mensen beter te beschermen. Een optie is inderdaad de schriftelijke of elektronische bevestiging, waarover wij het al eerder hebben gehad. Daar zouden ook weer administratieve lasten aan zitten die het bedrijfsleven niet prettig vindt. In dit geval gaat het ons om een hoog niveau van consumentenbescherming. Uiteindelijk heeft het bedrijfsleven daar ook wat aan. Hoe hoger het niveau van het consumentenvertrouwen, hoe beter het is voor bedrijven. Ik wil graag weten hoe de staatssecretaris deze optie afweegt tegen die andere opties. Een andere optie is om Pretium een cold calling-verbod op te leggen. Ik ben benieuwd of dit ook in het instrumentarium van de Consumentenautoriteit zit of zou moeten zitten. Het gaat niet alleen om Pretium, maar ook om telemarketeerbedrijven die op deze manier hun geld verdienen. Pretium kiest blijkbaar voor de cowboys onder de telemarketeerbedrijven. Uit een uitzending van een consumentenprogramma bleek dat de jongens en meisjes die bellen, die mensen zo afgrijselijk behandelen omdat zij op een bepaalde manier worden beloofd. De perverse prikkels in de vorm van bonussen die wij uitgebreid hebben besproken bij de bankensector, blijken ook in deze sector te werken. Als je mensen op een bepaalde manier beloont, kan dat leiden tot pervers gedrag, tot het verkopen op een wijze die gewoon niet past bij hoe wij in dit land met elkaar omgaan. Ik neem aan dat de staatssecretaris binnenkort gesprekken zal houden met de telemarketeerbedrijven in het kader van het bel-me-nietregister. Ik ben benieuwd of hij daarbij ook zal spreken over hoe zij mensen belonen en of deze manier van belonen niet leidt tot dit soort praktijken. Mijn laatste onderwerp is het relatiestatuuut tussen Economische Zaken en de Consumentenautoriteit. Het is goed dat de politiek zich niet direct bemoeit met de toezichthouder, zodat wij onafhankelijke, sterke toezichthouders hebben. Er zijn voldoende mogelijkheden voor de Kamer om suggesties aan te dragen. Volgens de fractie van de PvdA is de Consumentenautoriteit op weg om een toezichthouder met tanden te worden. Net als mijn collega Gesthuizen van de SP-fractie vraag ik of de Consumentenautoriteit niet een aantal extra mogelijkheden zou moeten hebben om een bedrijf als Pretium, maar misschien in de toekomst helaas

ook andere bedrijven, eerder te laten stoppen met bepaalde verkooppraktijken.

De heer **Elias** (VVD): Ik zal mij beperken tot het stellen van enkele vragen en het weergeven van enkele indrukken. Daarbij zal ik dubblures met eerder gestelde vragen vermijden. Ik onderschrijf de meeste daarvan. Ik hoor graag een reactie van de staatssecretaris op de bewering van Pretium, paginagroot in verschillende kranten, waaronder Het Financieele Dagblad op 28 maart, dat de telemarketinggesprekken op een onjuiste manier door de Consumentenautoriteit zijn weergegeven. Ik vind het zeer merkwaardig dat dit bedrijf zo assertief in de aanval gaat, terwijl het op zo'n heldere manier van alle kanten en naar mijn indruk zeer overtuigend is aangevallen, met bewijsvoering van geluidsfragmenten. Ik hoor graag een oordeel van de staatssecretaris, ook inhoudelijk, over wat hier aan de hand is.

Mijn tweede vraag is wat in de visie van de staatssecretaris de zwaarste sanctie is om dit bedrijf aan te pakken, als het zich daadwerkelijk aan deze schandelijke praktijken heeft bezondigd. Wat is de uiterste mogelijkheid om dit bedrijf aan te pakken? Uit diverse geluidsfragmenten en uit diverse televisie-uitzendingen, waaronder Kassa, heb ik de indruk gekregen dat de klant grotelijks wordt belazerd door dit bedrijf. Dat vind ik een buitengewoon ernstige zaak. Hoewel wij doorgaans terughoudend zijn, ligt er wel degelijk een taak voor de overheid om daar goed op te letten. De klant mag niet op zo'n manier bedonderd worden, zeker niet als het gaat om oudere mensen die niet zo makkelijk kunnen volgen hoe dat gaat, zoals mijn collega Vos van de fractie van de Partij van de Arbeid heeft gezegd. Je kunt op je vingers natellen dat er handigheidjes plaatsvinden tijdens die telefonische colportagegesprekken. Dat kun je ook horen, als je goed luistert. Ik heb die fragmenten een aantal keren indringend beluisterd en ik maak mij daar bepaald zorgen over. Graag een reactie van de staatssecretaris.

Ik heb zo-even een brief gekregen van de staatssecretaris, maar ik heb de indruk dat hij zich ook grotelijks laat belazeren door dit bedrijf. Als hij zegt dat hij een aantal vragen niet kan beantwoorden, louter en alleen omdat Pretium Telecom in zijn weerwoord, waarvan het logisch is dat het wordt gevraagd, beweert dat het telefoongesprek waarvan een geluidsfragment is weergegeven, niet in opdracht van Pretium Telecom is gevoerd c.q. in strijd is met het call script dat gevolgd zou moeten worden, vind ik de staatssecretaris wel erg goedgelovig. Als je dat fragment goed beluistert en vergelijkt met eerdere fragmenten, dan is volstrekt helder dat er volgens een script wordt gewerkt, dat dit steeds hetzelfde script is, dat er onbeleefd om niet te zeggen onbeschoft mee wordt omgegaan in de richting van de klant, en dat dit in opdracht van Pretium is gebeurd. Iedereen die dit twee keer beluistert, kan dat horen. Ik vind dat de staatssecretaris dat ook moet vaststellen. Eerlijk gezegd vind ik de antwoorden op de vragen hierdoor sterk onder de maat. Ik vind de staatssecretaris erg afwachtend. Hij zegt dat zij beweren dat het niet zo is en dat hij dus maar een paar weken gaat zitten afwachten. Ik hoor daar graag een reactie op. De woordvoerders van de fracties van het CDA en de SP vragen om het zo te regelen dat er na zo'n telefoongesprek alsnog een schriftelijke bevestiging moet komen. Geldt dat alleen voor Pretium of voor alle bedrijven die in deze sector werkzaam zijn? Dit idee spreekt mij wel aan, maar mijn vraag is waarom bedrijven die op een fatsoenlijke manier aan telefonische colportage doen, daartoe ook ineens moeten worden verplicht. Ik zou het niet juist vinden om de goeden onder de kwaden te laten lijden.

Mevrouw **Aasted Madsen-van Stiphout** (CDA): Ik denk dat wij dat niet alleen bij Pretium moeten doen. Wij hebben ook paginagrote advertenties en artikelen gezien over energiemaatschappijen met dit soort praktijken. Ik refereer aan een artikel in het Limburgs Dagblad over E.ON. Het gaat

alleen om de contracten waar de consument ja tegen zegt. Ik geloof niet dat zij een score hebben van 100%. Stel dat er een score is van 3 à 4%, dan moet er bij 3 à 4% van die telefoontjes een bevestiging worden gestuurd, per mail of per post. Die keuze kan men aan de consument laten.

De heer **Elias** (VVD): Daarop hoor ik graag een reactie van de staatssecretaris.

Wat ik wel prettig vind om alvast te weten, ook al staat het vandaag niet op de agenda, is wat de uiterste sancties zijn als mensen zich niet houden aan het bel-me-nietregister. Er zijn al een aantal vergelijkbare initiatieven op vrijwillige basis. Ik spreek uit ervaring. Wij worden regelmatig onder etenstijd gebeld als ik erbij ben. Als er wordt gebeld, weet mijn zoon van vijftien inmiddels dat hij het volgende moet zeggen: «leidt dit er uiteindelijk toe dat u mij iets wilt verkopen, dan beschouw ik dit gesprek als beëindigd». Dat werkt. Er zijn dus toch een hoop bellers, ondanks het feit dat wij hebben ingeschreven dat wij niet gebeld wensen te worden. Als dat straks een meer verplichtend karakter krijgt, wat wordt dan de sanctie als mensen zich daar niet aan houden? Dat Pretium zich hierbij ver buiten de normen voor een fatsoenlijke bedrijfsvoering begeeft, staat voor mij vast.

### **Antwoord van de staatssecretaris**

Staatssecretaris **Heemskerk**: Voorzitter. Ik dank de fracties voor de inbreng in eerste termijn. Ik zat al een tijdje te popelen om hierover met de Kamer te kunnen spreken. Ik denk dat het heel belangrijk is om te benadrukken dat, als wij van bedrijven verwachten dat zij zich netjes, fatsoenlijk gedragen en zich aan de regels in dit land houden, ook ik dat doe. Daarom moest ik enkele stappen doorlopen voordat ik hierover een aantal feiten kon delen, maar deze feiten zijn nu wel geconstateerd en dat licht ik graag toe. Dit is een onderwerp dat heel erg speelt. Bij diverse heel goede consumentenprogramma's op de publieke omroep is hieraan aandacht besteed. De kranten, die het moeilijk hebben als gevolg van de kredietcrisis, hebben paginagrote advertenties kunnen verkopen, waarin het bedrijf Pretium heeft geprobeerd een en ander te weerleggen dan wel vragen heeft gesteld. Er is ook een advocatenkantoor dat in deze moeilijke tijden heel veel geld verdient, want er wordt nogal wat geprocedeerd en er worden vele brieven geschreven. Ik geloof zelfs dat Kamerleden is gevraagd om af te zien van hun grondwettelijke recht om Kamervragen te stellen. Ik kan bekennen dat ik ook een aantal brieven heb gekregen, bijvoorbeeld over een correctie die tot enkele decimalen achter de komma zou moeten worden uitgevoerd. Ik vind het belangrijk om aan hoor en wederhoor te doen. De Kamer heeft mij het geluidsfragment voorgelegd met het verzoek om een reactie. Dat heb ik voor het AO beluisterd, maar het probleem is dat ik natuurlijk niet weet of het waar is. Ik ben niet CSI of de politie, maar de Consumentenautoriteit kan wel handhaven, zoals ik uiteen zal zetten. Wij kunnen dus echt wat doen.

Mevrouw **Gesthuizen** (SP): Ik wil wel graag horen wat de staatssecretaris dan precies gaat doen. Gaat hij de Consumentenautoriteit de opdracht geven om dit tot de bodem uit te zoeken en om dat document op echtheid te toetsen? Worden wij daarvan nog op de hoogte gesteld?

Staatssecretaris **Heemskerk**: Ja, dit was de aanloop, maar ik kom nu op wat ik heb gedaan en wat ik nog meer ga doen.

De feiten worden ook in die grote advertenties niet ontkend. De Consumentenautoriteit heeft op 4 december 2008 een uitspraak gedaan, nadat het onderzoek was afgerond. Zij heeft een besluit genomen dat erop neerkomt dat Pretium Telecom een boete van € 87 000 moet betalen voor een aantal door de Consumentenautoriteit geconstateerde overtredingen

van de wet verkoop op afstand. De Consumentenautoriteit heeft dus overtredingen geconstateerd en een boete opgelegd van € 87 000, wat ik veel geld vind, hoewel die krantenadvertenties misschien duurder zijn geweest. Tevens is vastgesteld dat het bedrijf dit niet mag herhalen. Er zijn drie lasten onder dwangsom neergelegd die bij niet-navolging ervan kunnen leiden tot een dwangsom van in totaal € 300 000. Dat komt er bovenop als het bedrijf het nog een keer doet. Het bedrijf Pretium Telecom heeft bezwaar aangetekend tegen de boete en tegen die dwangsom. De behandeling van dat bezwaar volgt binnenkort. Men heeft in eerste instantie ook bezwaar aangetekend tegen het bekend maken ervan. Dat was ook weer een procedure. Ieder rechtsmiddel dat er was, is benut om bezwaar aan te tekenen. Nogmaals, dat advocatenkantoor heeft omzet gedraaid. Blijkbaar heeft het bedrijf ook de middelen om dat alles te doen. Plotseling was dat bezwaar vervallen. Daar kwamen wij achter door die paginagrote advertenties die in de krant stonden. Toen bleek dat de Consumentenautoriteit er zelf ook zelf mee naar buiten kon. Dat ging allemaal over dat besluit van 4 december 2008.

Mevrouw **Gesthuizen** (SP): Nu brandt mij toch de vraag op de lippen of dit de manier is waarop wij dit moeten willen regelen. Door bezwaar te maken tegen het bekend maken van dat besluit kon het weer een tijd vooruit worden geschoven. In die periode vroeg de Kamer juist om met dat besluit over de brug te komen. Kan ervoor worden gezorgd dat dit voortaan niet meer eindeloos kan worden gerekt?

Staatssecretaris **Heemskerk**: Dat is de manier waarop wij het als wetgever, met de Kamer als medewetgever, hebben geregeld. Ik wil mij juist aan die spelregels houden. Je ziet dat het ene bedrijf werkelijk overal een procedure tegen start en een ander doet dat niet. Dat besluit is op 4 december geweest. We zitten nu hier en we hebben dat wel openbaar kunnen maken. Daar gaat natuurlijk reputatieschade vanuit en daar is men alert op. Wij helpen de mensen die nu getroffen zijn, niet door de procedures voor toekomstige gevallen te veranderen. Dat is meer iets voor de toekomst. Laten wij dat even parkeren, want ik wil graag de feiten vertellen zoals zij nu liggen.

De heer **Elias** (VVD): Als ik het goed heb, zei u dat u zich pas juridisch vrij voelde om ons te informeren en naar buiten te treden, toen het bedrijf zelf naar buiten kwam in die kranten. Een paginagrote advertentie in de landelijke kranten kost overigens € 350 000. Daardoor wordt het antwoord in een ander licht gesteld. De vraag is dan of de eerder gekozen wettelijke route niet moet worden aangescherpt.

Staatssecretaris **Heemskerk**: Dat kan. Als deze zaak is afgerond, maar dat is hij helaas nog niet, lijkt het me goed om te bekijken waarom het zo lang duurt. Wij moeten kijken naar de rechten en plichten van consumenten en bedrijven, de snelheid en de openbaarheid. Een andere vraag, die mevrouw Aasted Madsen stelde, is welke rechten de consumenten hebben als een bedrijf wordt veroordeeld, maar wij moeten het nu doen met de spelregels die wij samen van tevoren hebben afgesproken.

Mevrouw **Aasted Madsen-van Stiphout** (CDA): De staatssecretaris zegt dat hij eerst deze zaak wil afronden en dan wil kijken naar de spelregels. Wanneer je de spelregels niet beperkt tot Pretium, maar je richt op deze verkoopmethode, kun je daar nu al mee starten. Dan hoeven wij hier niet op te wachten.

Staatssecretaris **Heemskerk**: Ja, wij hebben ook extra mogelijkheden. Het juridische principe «ne bis in idem» houdt in dat je geen nieuwe instrumenten mag toepassen op hetzelfde feitenmateriaal en geen andere



boete mag geven bovenop een rechtsprocedure die in een zaak loopt. Wij hebben met de wet oneerlijke handelspraktijken een nog stevigere stok voor de Consumentenautoriteit om mee te slaan, met dank aan de Kamer. Ik zal eerst een uiteenzetting geven over de Pretium Telecomzaak. Als deze zaak is afgerond, kunnen wij altijd evalueren wat er nog meer kan, bovenop wat wij al hebben.

Mevrouw **Vos** (PvdA): Ik snap dat wij niet het hele systeem van hoor en wederhoor en dat je pas schuldig bent als je schuldig bent bevonden, op basis van één zaak omver zouden moeten kegelen. Misschien biedt de wet koop op afstand nog een mogelijkheid. Ik ben benieuwd wat de reden was voor Pretium om een advertentie te zetten. Toen de staatssecretaris die advertentie zag, wist hij dat hij dit ook openbaar kon maken. Weet de staatssecretaris of de Consumentenautoriteit wat de reden was voor het bedrijf om het via deze route te doen en de eerdere inzet te laten vervallen? Het bedrijf had een aantal bezwaren waardoor er niet gepubliceerd kon worden en in één keer vervielen die. Wat is er precies gebeurd?

Staatssecretaris **Heemskerk**: Ik weet niet precies wat zich in het bedrijf afspeelde, toen het op een ochtend wel ineens al die advertenties plaatste. Het bekendmaken van een besluit wordt ook gezien als een sanctie, want dat kan natuurlijk effect hebben op de reputatie. We hebben daar in de financiële sector nog zorgvuldiger naar gekeken.

Ik weet niet wat zich bij het bedrijf heeft afgespeeld. In elk geval kon de Consumentenautoriteit toen, op zaterdagavond, met het besluit naar buiten komen. Nogmaals, Pretium moet een boete betalen van € 87 000. Er zijn drie lasten onder dwangsom neergelegd. Als Pretium zich daar niet aan houdt, kan dat leiden tot een dwangsom van € 300 000. Pretium Telecom heeft daartegen bezwaar aangetekend en de behandeling daarvan zal binnenkort plaatsvinden. Dat bezwaar heeft geen opschortende werking, dus er moet worden voldaan aan de lasten onder dwangsom. De rechtszaken tegen consumenten die hun geschil bij de geschillencommissie hadden gewonnen, zijn ook door Pretium Telecom aangehouden. Als wetgever moeten wij ons nu juist even aan de spelregels houden en de zaak laten waar hij hoort, namelijk bij de Consumentenautoriteit. Toen wij de Consumentenautoriteit in het leven riepen, hebben wij als wetgever gezegd: lean en mean, maar ik ben er zeer van overtuigd dat de Consumentenautoriteit dit netjes en goed doet, zoals de heer Elias vroeg.

Pretium heeft dus bezwaar aangetekend tegen dat besluit van de Consumentenautoriteit. De uitkomst daarvan kan nog enige tijd op zich laten wachten. Helaas is dan nog niet zeker dat het is afgerond, want vervolgens kan beroep worden aangetekend tegen het besluit van de toezichthouder. Dan is het uiteindelijk aan de rechter om daarover te oordelen. Men kan dus nog naar de rechter, maar dat laat onverlet dat het besluit per 4 december is ingegaan, inclusief de boete en de lasten onder dwangsom. Pretium Telecom moet zich nu al volledig houden aan de door de Consumentenautoriteit opgelegde maatregelen.

Wij gaan niet zitten afwachten. Ik heb de Consumentenautoriteit gevraagd om voor 1 mei te rapporteren of Pretium Telecom ook die drie lasten onder dwangsom nakomt. Zij heeft allerlei manieren om de naleving daarvan na te gaan. Wat zijn die drie lasten onder dwangsom en wat moet Pretium Telecom doen? Aan het begin van een telefoongesprek moet duidelijk zijn wie er belt en met welk doel. Als iemand akkoord gaat, krijgt hij een welkomstbrief. Daarin moet worden vermeld dat consumenten een bedenktijd hebben van zeven werkdagen vanaf het moment dat zij de brief ontvangen. Daar moet men zich ook aan houden. Verder moeten in die brief de belangrijkste kenmerken van het abonnement, zoals de kosten en de duur van de overeenkomst, duidelijk worden vermeld.

Mevrouw **Vos** (PvdA): Geldt dit vanaf 4 december of vanaf de avond dat het besluit van de Consumentenautoriteit bekend werd gemaakt?

Staatssecretaris **Heemskerk**: 4 december 2008.

Mevrouw **Vos** (PvdA): Alles wat Pretium daarna heeft gedaan, is dus in feite beboetbaar?

Staatssecretaris **Heemskerk**: Ja.

Mevrouw **Gesthuizen** (SP): Misschien gaat de staatssecretaris er nog op in, maar ik heb een aantal suggesties gedaan om de Consumentenautoriteit de bevoegdheid te geven om hangende een onderzoek maatregelen op te leggen. Ik vind bovendien dat deze maatregelen net niet ver genoeg gaan. Zolang die verdenking nog op dat bedrijf rust, en dat is zeker het geval, zou de Consumentenautoriteit de mogelijkheid moeten hebben om te zeggen dat het met papieren contracten moet werken. Door dat audiofragment waarvan de echtheid nog moet worden vastgesteld, hebben wij weer een nieuwe reden om te denken dat het zich helemaal niet aan de regels houdt. Als het bedrijf die mensen toch al een welkomstbrief moet sturen met de mogelijkheid van opzegging van het contract, kan het te zelfder tijd ook papieren contracten toesturen die men ondertekend moet terugsturen. Is dat mogelijk en wil de staatssecretaris dat regelen?

Staatssecretaris **Heemskerk**: Als de Consumentenautoriteit een onderzoek doet, heeft zij een aantal mogelijkheden om bewijzen boven tafel te krijgen, want daar ben je eigenlijk naar op zoek. Een bedrijf is natuurlijk onschuldig tot de Consumentenautoriteit een besluit heeft genomen. Daarom kan de Consumentenautoriteit tussentijds niet een dergelijke sanctie opleggen. De wet voorziet daar niet in. Je kunt niet zomaar de spelregels wijzigen. Ik wil wel een aantal zaken noemen die wij wel kunnen doen.

Mevrouw **Gesthuizen** (SP): Dan heb ik wel een vervolgvraag voor de staatssecretaris, want ik heb hem ook gevraagd of hij bereid is om dat aan te passen. De Kamer kan dat ook aan hem vragen middels een motie, maar ik wil daar wel een helder antwoord op.

Staatssecretaris **Heemskerk**: U krijgt daar een helder antwoord op. Dat betreft ook de vraag over het bewaren van transcripten en de suggestie van mevrouw Vos om dingen veel specifieker te bewaren, en niet alleen zoals bij een huwelijk op de vraag «wat is daarop uw antwoord» te zeggen «ja, ik wil». Mevrouw Vos vroeg of het een extra administratieve last is. Het antwoord op die vraag is ja. Je vraagt bedrijven om iets extra te doen, namelijk om klanten te dwingen om iets uit te spreken. Mevrouw Gesthuizen suggereerde om in de wet op te nemen – maar dan moet je ook weer de spelregels veranderen – dat een bedrijf, zodra iets is geconstateerd, wordt gedwongen om de transcripten aan te houden. Het zijn alle suggesties waar ik echt naar wil kijken. In deze zaak veranderen zij echter niets, want wij kunnen niet de spelregels wijzigen. Eind mei zal de Kamer van mij het totale scala aan opties krijgen. Ik zal dan ook aangeven wat ik de beste optie vind. Dat vereist echter een wetswijziging en die heeft per definitie betrekking op nieuwe zaken. Mensen die zich nu slachtoffer van Pretium Telecom vinden, hebben daar niets aan.

Mevrouw **Vos** (PvdA): Ik ken administratieve lasten als regels die bedrijven geld kosten. Het laten uitspreken van iets? Volgens mij is praten nog steeds gratis. En een callscript aanpassen is ook gratis.

Staatssecretaris **Heemskerk**: Wij hebben tegenwoordig een nog strengere en nog zuiverder manier van kijken naar administratieve lasten en nalevingslasten. Dit behoort daartoe. Je legt een bedrijf eigenlijk verplichtingen op. Dat kun je doen omdat je het vanuit consumentenbelang gerechtvaardigd vindt. Overigens hebben wij ook een afspraak dat wij in totaal 25% van de administratieve lasten gaan verminderen. Wij zullen dus ergens anders iets extra moeten doen. Het kan wel. Administratieve lasten zijn niet altijd een bezwaar om iets niet te doen, maar zij zijn wel een extra last.

Mevrouw **Aasted Madsen-van Stiphout** (CDA): Op het moment dat je gaat werken met een bevestiging van de mensen die inderdaad het contract willen aangaan, kan de voicelog vervallen. Dat is een enorme besparing van administratieve lasten. Ik heb twee keer een huis gebouwd. Ik heb voor alles moeten tekenen. De aannemer deed niets voordat ik een offerte had getekend. In de handelspraktijk is het heel normaal dat je je opdracht met een handtekening bevestigt voordat een bedrijf aan de gang gaat.

Een ander punt betreft de beroepsmogelijkheden. De staatssecretaris geeft aan wat er in het spel tussen de Consumentenautoriteit en Pretium staat te gebeuren en dat het nog een tijd kan duren, maar wat doen wij in de tussentijd met de consument? Ik hoorde vanochtend van een collega dat zijn 93-jarige moeder ook één van de kandidaten is die door Pretium zijn benaderd. Hij heeft zelf twee weken erna opgebeld. De reactie: meneer, helaas pindakaas, het contract wordt niet ontbonden. Wat kan de staatssecretaris doen om de mensen die het contract zijn aangegaan, de mogelijkheid te bieden om toch onder het contract uit te komen? Het feest gaat gewoon door en het bedrijf verdient waarschijnlijk kapitalen. En dan zo'n boete? Ik denk echt dat het gewoon de schouders erover ophaalt.

Staatssecretaris **Heemskerk**: Ook mijn vingers jeuken om dit tot een afronding te brengen. Ik wil echter niet nat gaan op vormfouten. Ik doe het zo zorgvuldig, juist omdat ik van bedrijven vraag dat zij zich ook aan de regels houden.

U hebt twee vragen gesteld. Ik zal op beide ingaan. Moet je alles wat je afspreekt contractueel vastleggen en tekenen? Het antwoord is nee. Het is ook niet altijd in het belang van de consument. U bent misschien wel eens op vakantie gegaan en u hebt dan misschien wel gebeld voor een reisverzekering, waarbij u zei wanneer die moest ingaan. Als je dat op Schiphol doet, wil je dat die reisverzekering ingaat. De consument heeft echter wel extra bescherming. Als je een afspraak hebt gemaakt, moet het contract met de voorwaarden en de informatie naar de consument worden gestuurd. De consument ontvangt dat dan en kan zonder opgaaf van redenen van het contract af. Daarom moet de welkomstbrief ook juist zijn opgesteld. Eén briefje echter en als consument ben je er van af. Het is dus in het belang van de consument dat hij heel snel voor iets verzekerd kan zijn, zodat hij snel een hotelkamer kan boeken, maar dat hij tegelijkertijd beschermd is en bij spijt tot zeven dagen later zonder opgaaf van redenen ervan af kan.

Mevrouw **Aasted Madsen-van Stiphout** (CDA): Ik heb in eerste termijn aangegeven dat ik dat alleen noodzakelijk zou vinden op het moment dat de klant actief benaderd wordt. Dus als ik bel voor een reisverzekering of voor levering van gas, water en licht in een nieuwe woning, is er niets aan de hand. Als de klant het bedrijf benadert dus niet, maar op het moment dat het bedrijf de klant overvalt tussen de soep en de aardappels in wel. Als de staatssecretaris zegt dat de consument binnen zeven dagen na ontvangst van de welkomstbrief ervan af kan, ontstaan straks de volgende procedures. Als het bedrijf zegt dat de brief echt verzonden is en de klant zegt dat hij de brief echt niet heeft ontvangen, moet dan straks iedere brief

aangetekend verzonden worden met ontvangstbevestiging? In die situatie ontstaat hetzelfde welles-nietesspelletje.

Staatssecretaris **Heemskerk**: Ook als actief iets verkocht wordt, kan het prettig zijn dat het de volgende dag ingaat. Denk aan een krantenabonnement of iets anders wat telefonisch verkocht kan worden. Soms kan dat prettig zijn. De consument is echter goed beschermd. Die kan zeven dagen na dato zeggen, zonder dat te beargumenteren, dat hij ervan af wil. Het bedrijf moet zich daaraan dan houden.

De **voorzitter**: Ik wil graag dat de Kamer ook nog een tweede termijn heeft. Laat de staatssecretaris op een aantal onderdelen nog een antwoord geven. Dan kunnen de leden zeggen dat zij het er niet mee eens zijn en dat het anders moet. Laat de staatssecretaris zijn betoog vervolgen en laten de leden zich prepareren op de tweede termijn.

Staatssecretaris **Heemskerk**: Mevrouw Aasted Madsen zegt dat er gekis-bis komt. De consument staat echter het sterkst, want de bewijslast ligt bij het bedrijf in het geval van die zeven dagen. De consument kan er echt van af.

Mevrouw Aasted Madsen had nog een tweede vraag gesteld en dat is ook iets wat veel mensen willen weten. Als het bedrijf is veroordeeld door de Consumentenautoriteit, hoe sterk staan zij dan als consument? De Consumentenautoriteit treedt op bij collectieve inbreuken op het consumentenrecht, dus als meer dan één consument op enigerlei wijze wordt getroffen door een overtreding van de wetgeving waar de Consumentenautoriteit op toeziet. Dat wil niet zeggen dat de Consumentenautoriteit oordeelt over ieder individueel contract dat op een zeker moment, onder specifieke omstandigheden, is afgesloten tussen een bedrijf en een consument. De Consumentenautoriteit onderzoekt eerst en vooral of bepaalde gedragingen van een marktpartij in algemene zin een overtreding van de regels van het consumentenrecht betreffen. Die overtreding kan voor elk individueel contract verschillende consequenties hebben. In het geval van Pretium Telecom: elk telefoongesprek kan anders verlopen zijn, ook de individuele contracten kunnen verschillen. Niet elke consument zal zijn contract hebben afgesloten onder precies die omstandigheden die worden genoemd in het besluit van de Consumentenautoriteit.

Daarnaast is de Consumentenautoriteit een bestuursrechtelijk orgaan dat voor een belangrijk deel toezicht houdt op privaatrechtelijke overeenkomsten. Het past niet – dat is in de wetsgeschiedenis uitgebreid aan de orde geweest – dat de uitspraak van een bestuursorgaan automatisch zou leiden tot de nietigheid van privaatrechtelijk tot stand gekomen overeenkomsten. Als de opgelegde boete standhoudt, is het niet zo dat iedereen die zich slachtoffer voelt, in één klap van de contracten af kan. De burgerlijk rechter moet elk geval privaatrechtelijk op zijn eigen merites beoordelen. Dat betekent dat de consumenten bij de burgerlijk rechter of bij de geschillencommissie een procedure moeten starten. Consumenten kunnen wel, zoals ik al eerder schriftelijk aangaf, houvast ontlenen aan de uitspraak van een bestuursorgaan of de bestuursrechter in een eigen procedure. Het punt van de zogenaamde bewijskracht van uitspraken van de Consumentenautoriteit in privaatrechtelijke rechtszaken zal ik echt meenemen in de jaarlijkse rapportage die ik naar de Kamer stuur. Ik zal vervolgens in rap tempo alle aan mij gestelde vragen beantwoorden. Mevrouw Vos vroeg of het een optie is dat de Consumentenautoriteit ex ante of lopende een zaak een bedrijf aan banden legt. De Wet handhaving consumentenbescherming voorziet niet in een verbod ex ante op commerciële activiteiten. De normale rechtsgang is dat eerst op grond van klachten een onderzoek wordt ingesteld, dat een overtreding wordt vastgesteld en dat daarna eventueel een sanctie wordt opgelegd. Van de

sanctie van de Consumentenautoriteit gaat geen opschortende werking uit. De last onder dwangsom moet worden nagekomen. De tanden van de toezichthouder, de tanden van de Consumentenautoriteit, zijn nog sterker geworden door de wet oneerlijke handelspraktijken. Dus laten wij, voordat wij er nog iets bovenop doen, bekijken wat wij in nieuwe gevallen extra kunnen doen. Op basis van de regels inzake oneerlijke handelspraktijken heeft de Consumentenautoriteit meer mogelijkheden. Zij kan een hogere boete opleggen, oplopend tot € 450 000. Zij ziet ook toe op de zwarte lijst in de wet oneerlijke handelspraktijken. Die wet kent een zwarte lijst met 31 concrete gedragingen die onder alle omstandigheden misleidend of agressief zijn. Voorbeeld van zo'n gedraging is bijvoorbeeld hardnekkig en ongewenst aandringen per telefoon, fax of e-mail. De Consumentenautoriteit kan op basis van de wet oneerlijke handelspraktijken en meer in het bijzonder op basis van deze zwarte lijst effectiever zijn in gevallen waarin zij al bevoegdheden had. Verder kan de Consumentenautoriteit optreden tegen gedragingen waartegen zij op grond van eerdere bevoegdheden geen mogelijkheden tot optreden had, bijvoorbeeld aanbiedingen met prijzen waarbij niet alle bijkomende kosten worden genoemd. Ten slotte heeft de Consumentenautoriteit nieuwe en ruimere mogelijkheden gekregen in sectoren waarin zich veel problemen voordoen, zoals telecom en energie. Waar nodig werkt zij samen met de NMa en de OPTA. Maar nogmaals, dat gaat over nieuwe zaken, nieuwe spelregels en nieuwe gevallen.

Mevrouw Gesthuizen en mevrouw Vos vroegen of het tot de mogelijkheden van de Consumentenautoriteit behoort om cold calling door bijvoorbeeld Pretium Telecom te stoppen. Het antwoord is nee. De Wet handhaving consumentenbescherming voorziet niet in een verbod op actief opbellen van klanten, op cold calling. Wel moeten telemarketeerbedrijven op grond van de Wet verkoop op afstand zich aan de regels houden. Dat is ook waar de Consumentenautoriteit op toeziet.

Mevrouw Vos vroeg of er perverse bonussen of beloningspraktijken aan de orde zijn. Hoe worden medewerkers beloond en worden zij niet heel erg opgehitst om maar alle contracten door de strot te duwen? Zij vroeg of ik dit in gesprekken aan de orde wil stellen. Het antwoord is ja. Ik zal daarover met de sector spreken.

Dan ligt er nog de vraag over de voicelogs. Kun je dat vastleggen of moet je iets extra doen? Ik heb al toegezegd dat ik voor het algemeen overleg van 26 mei over telecom een brief zal sturen waarin ik de verschillende varianten aangeef. Het zijn echter ook administratieve lasten. Je moet proberen te voorkomen dat de goede bedrijven onder de kwade lijden. Misschien moet het alleen extra indien het gebleken is en zou iedereen een ontheffing moeten hebben totdat gebleken is dat. Dat zijn natuurlijk mooie varianten. Wij moeten echter niet de gehele sector met iets opzadelen omdat over één bedrijf, dat nu ook beboet is, heel veel klachten binnenkomen.

Mevrouw Vos vroeg hoe lang een consument na het afsluiten van een contract nog naar de geschillencommissie kan stappen. De consument moet natuurlijk eerst naar het bedrijf zelf gaan. Na de reactie van het bedrijf kan hij zich melden bij de geschillencommissie. De behandelduur is op dit moment zes maanden. In tweede termijn zal ik nog aangeven hoe lang na het afsluiten van het contract men naar de commissie kan.

De heer Elias vroeg om een reactie op de tien vragen die in de advertentie zijn gesteld. Die tien vragen komen in feite steeds op hetzelfde neer, namelijk dat de klachten niet goed zijn onderzocht en waarom verkondigt de Consumentenautoriteit in de media dat duizenden klachten onderzocht werden, terwijl geen enkele klacht daadwerkelijk onderzocht zou zijn. Het antwoord is dat de Consumentenautoriteit inderdaad een groot aantal signalen via een groot aantal kanalen heeft ontvangen over Pretium Telecom, onder andere via de Consuwijzerwebsite en de Consumentenbond. De Consumentenautoriteit heeft nooit aangekondigd dat zij de

klachten zou onderzoeken. Zij heeft aangegeven dat deze signalen aanleiding waren voor het starten van het onderzoek. Voorts wordt opgemerkt dat de strekking van alle klachten grotendeels dezelfde was: consumenten dachten met KPN te spreken en in aansluiting daarop wisten consumenten niet dat zij een nieuwe overeenkomst aangingen met een andere telecomaandbieder.

Gelet op de lijn die uit die klachten volgt, is de Consumentenautoriteit er niet toe overgegaan om individuele klachten te onderzoeken, maar heeft zij in algemene zin de werkwijze van Pretium Telecom onderzocht. De Consumentenautoriteit heeft de vermoedelijke overtredingen die volgden uit het klachtenpatroon, onderzocht. Zij heeft dat grondig en zorgvuldig gedaan. Zo heeft de Consumentenautoriteit bandopnamen ontvangen waarop een groot aantal gesprekken tussen callcenters en consumenten zijn opgenomen. Deze gesprekken zijn een feitelijke weergave van hetgeen is voorgevallen. Zij vormen daarmee betrouwbare bewijsmiddelen. Uit die gesprekken blijkt dat Pretium overtredingen heeft begaan bij het werven van nieuwe klanten, aldus de Consumentenautoriteit. De Consumentenautoriteit achtte het niet noodzakelijk en dus ook niet opportuun om daarnaast onderzoek te verrichten onder andere consumenten of Pretiumabonnees. De Consumentenautoriteit heeft als toezichthouder de vrijheid om het onderzoek in te steken op de wijze die zij het meest opportuun acht. Dat heeft zij in deze zaak gedaan. Om die reden is er geen onderzoek verricht onder individuele consumenten of Pretiumabonnees. De signalen lieten echter een patroon zien. Dat patroon is onderzocht. Daarop is het besluit genomen. De bewijzen horen daarbij. De tweede klacht van Pretium Telecom is dat de Consumentenautoriteit transcripten gemanipuleerd zou hebben. De transcripten zijn door de Consumentenautoriteit gebruikt in het kader van artikel 7:46h, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek. In dit artikel wordt bepaald dat aan het begin van een telefonisch verkoopgesprek, het bedrijf zijn identiteit en het commerciële oogmerk van het gesprek duidelijk moet mededelen. Pretium stelt dat de Consumentenautoriteit het kennelijk niet nodig vond om de volledige transcripten van de telefoongesprekken op te nemen en dat de Consumentenautoriteit relevante informatie heeft weggelaten. Die volledige transcripten zijn echter niet nodig. Het gaat om het begin van het gesprek, om de duidelijke mededeling van de identiteit en de duidelijke mededeling van een commercieel oogmerk. Dat betekent dat de informatie van de verkoper over bijvoorbeeld gesprekskosten of het door nemen van de gegevens van de consument, niet relevant is in het kader van artikel 7:46h, eerste lid, BW. Evenmin is relevant wat de verkoper later in het gesprek zegt. Het doel van het artikel is dat consumenten die tussen de aardappels en de groente in, of terwijl ze lekker thuis een film zitten te kijken op de bank, op een onverwacht moment telefonisch worden benaderd door een professionele verkoper, direct medegedeeld wordt door wie en waarom zij worden gebeld. Overigens staat niets Pretium Telecom in de weg om de transcripten in hun geheel te publiceren.

Ik moet nog een vraag van de heer Elias beantwoorden over het feit dat je toch wordt gebeld, terwijl je bent aangesloten bij het bel-me-nietregister. Het bel-me-nietregister werkt nu nog via zelfregulering. Een bedrijf hoeft zich er niet aan te houden. Daarom komt er per 1 juli dat wettelijk register. Als iemand die is ingeschreven, toch wordt gebeld, kan hij een klacht indienen bij de Consuwijzer. Bedrijven en organisaties die zich niet houden aan de nieuwe regels voor telemarketing, kunnen door de OPTA worden aangepakt. De OPTA kan in dat geval ook een boete opleggen van maximaal € 450 000.

## Nadere gedachtewisseling

De **voorzitter**: Ik hoop dat de leden in tweede termijn ook concluderend kunnen aangeven hoe zij denken over de antwoorden van de staatssecretaris in eerste termijn. Ik wil daarvoor twee à drie minuten per fractie uittrekken.

Mevrouw **Aasted Madsen-van Stiphout** (CDA): Voorzitter. Zaak blijft natuurlijk dat in de relatie tussen het bedrijf en de Consumentenautoriteit de nadruk ligt op het straffen van het bedrijf en niet op het beschermen van de consument. Dat is toch een hiaat en een frustratie bij mensen. Je ziet dat niet alleen bij de Consumentenautoriteit, maar bijvoorbeeld ook bij de Inspectie jeugdzorg. Op het moment dat een individuele klacht daar terecht komt, wat voor mensen een enorme impact kan hebben, is de reactie dat men alleen collectieve zaken doet. Het individu blijft daardoor in de kou staan. De staatssecretaris geeft aan dat men naar de rechter kan. Misschien is het een idee dat de Consumentenbond toch probeert om een collectieve zaak aan te spannen, waardoor de rechter die contracten wel allemaal ontbonden kan verklaren.

Wat mij wel zorgen baart, is dat de staatssecretaris praat over de zwarte lijst die bescherming biedt. Met de Europese consumentenrichtlijn is de zwarte lijst echter geminimaliseerd. Ik zal daarop echter vanmiddag in het volgende AO terugkomen.

Ik ben er nog steeds van overtuigd dat de voicelog onvoldoende bescherming biedt. Ik zou mensen bijna oproepen om op het moment dat een bedrijf vraagt naar een geboortedatum, gauw de hoorn neer te leggen. Dan is het namelijk mis. Dat wordt gevraagd om de identiteit te kunnen vaststellen. Ik blijf een groot voorstander van bevestiging. Dat kan per e-mail en dat kan binnen vijf minuten. Op het moment dat ik zeg dat ik vanaf morgen een krant in huis wil, stuurt die krant even een bevestigingsmail. Ik stuur die mail terug en klaar! Dan is er een actieve handeling geweest, ook van de consument. Ik blijf dus voor het bekrachtigen van het contract, per post voor mensen die geen computer hebben of digitaal. Indien nodig zullen wij dit in een VAO met een motie duidelijk maken.

Mevrouw **Gesthuizen** (SP): Voorzitter. Dank voor de antwoorden van de staatssecretaris. Wat de staatssecretaris aangeeft, is mij te vrijblijvend. Hij wil met de sector in overleg over perverse prikkels, zoals bonussen, maar inmiddels hebben wij toch al gezien dat deze vorm van zelfregulering niet veel zoden aan de dijk zet. Mijn voorstel was om contracten met een bepaalde duur of waarde alleen geldig te laten zijn met een handtekening of bevestiging via e-mail. Die concessie wil ik graag doen richting mevrouw Aasted. Minimaal moet het echter mogelijk worden om de Consumentenautoriteit eerder te laten ingrijpen, zodat de ellende zo snel mogelijk stopt. Dat is toch waar de commissie naar op zoek is?

Op de vragen die de SP en de Partij van de Arbeid vorige week hebben gesteld, antwoordt de staatssecretaris dat hij niet de wet wil aanpassen. Dat lijkt mij duidelijk. Hij is niet van plan om iets dergelijks te gaan regelen. Zoals ik het nu begrijp, is de staatssecretaris niet van plan om ervoor te zorgen dat er met papieren contracten moet worden gewerkt, zolang er verdenking is. Ik sluit me aan bij de opmerkingen van het CDA. Ook van mij mag er een VAO komen van dit overleg. Ik wil dan ook een motie hierover indienen, tenzij de staatssecretaris zegt dat hij snel met een concreet voorstel komt op dit punt. Dit is namelijk een gemakkelijk instrument om bedrijven die keer op keer grote ellende bij consumenten veroorzaken, zo snel mogelijk een halt toe te roepen. Nogmaals, de Kamer en ook de staatssecretaris zijn daarnaar toch op zoek.

Ik begrijp niet dat de bekendmaking van een besluit van de Consumentenautoriteit zolang, maandenlang, kan worden tegengehouden. Dat is toch

een doorgesloten bescherming van bedrijven, zoals ook de Consumentenbond onlangs constateerde. De staatssecretaris zegt dat de klant is beschermd door de zeven dagen opzegtermijn. Dat blijkt echter niet het geval. Er zijn talrijke voorbeelden waaruit blijkt dat de klant, omdat het bedrijf zo brutaal is, geen gebruik kon maken van die opzegtermijn van zeven dagen. Het excuus is dan altijd dat de post niet op tijd is geweest. Met de puinhoop op dit moment op de postmarkt kan ik mij daar ook alles bij voorstellen, maar daarover zullen wij de staatssecretaris later nog spreken. Die zeven dagen bedenkttermijn biedt dus, zoals al een aantal keren is aangetoond, niet voldoende bescherming voor de consumenten. De staatssecretaris kan wel zeggen dat de consument het sterkst staat, maar de werkelijkheid is op dit moment anders.

Mevrouw **Vos** (PvdA): Voorzitter. Ik blijf het lastig vinden. Wij hebben een goed systeem van checks and balances. Ons rechtssysteem zit redelijk in elkaar, zeker als ik het vergelijk met landen om ons heen. Wij hebben het nu over een bedrijf dat dermate de randen van de wet tart, dat je gaat twijfelen of wij het wel zo goed gedaan hebben. Misschien moet de consumentenbescherming toch nog worden aangescherpt. Het lijken Amerikaanse toestanden. Dat een bedrijf dit doet, dat het eindeloos kan procederen en dat op een gegeven moment de advocaten er het rijkst van worden, is een ontwikkeling die wij niet moeten hebben. Die ontwikkeling moeten wij niet zien te stoppen met nog meer regels, maar wij moeten proberen zo'n bedrijf goed aan te pakken. Daarvoor moeten misschien extra maatregelen genomen worden. Dit is in elk geval in den brede een redelijk beangstigende ontwikkeling.

Ik druk de staatssecretaris ook op het hart om nu geen vormfouten te maken. Als in de zaak van dit bedrijf vormfouten worden gemaakt, kan dat betekenen dat het nog jarenlang kan doorgaan met zijn praktijken. Dat moeten wij niet hebben. Ik ondersteun dus die voorzichtigheid, juist bij dit bedrijf dat duidelijk meer dan een cowboy is. Mijn collega sprak over een piraat. Feit blijft dat oudere mensen hier de dupe van zijn. Ik kan mij daar iets bij voorstellen. Ik heb de heer Nyks gesproken, ik heb zijn advocaat gesproken. Ik heb er geen woorden voor.

Ik heb nog een vraag gesteld over eventuele ondersteuning van consumenten die alsnog voor de rechter worden gedaagd, terwijl hun zaak al bij de geschillencommissie is behandeld. Is daar niets voor te regelen, zeker omdat het oudere mensen betreft, zodat een advocaat via de geschillencommissie of wat dan ook voor hen het werk doet? Wij willen dit ouderen niet meer laten meemaken.

De staatssecretaris heeft een aantal voorstellen gedaan om dit soort bedrijven in de toekomst aan te pakken. Hij zal een aantal opties overwegen. Ik vind het een optie om bedrijven met een slecht trackrecord extra verplichtingen op te leggen. Als de staatssecretaris kan toezeggen dat hij daarmee aan de slag gaat, heb ik niet zoveel behoefte aan een VAO. Het hangt echter van zijn antwoorden af. Het is wel duidelijk dat de Kamer heel graag snel actie wil, liefst gericht op bedrijven die kwaad in de zin hebben.

De heer **Elias** (VVD): Voorzitter. Ik stel allereerst met genoeg vast dat de staatssecretaris zich niet laat intimideren. Hij heeft dat duidelijk gemaakt en ik wil hem daarin graag steunen.

Hij heeft in algemene zin over de Consumentenautoriteit gezegd dat die lean and mean moet zijn. Ik wil vooral het laatste, mean, in sterke mate benadrukken bij het aanpakken van bedrijven die zich opstellen als cowboy. In die zin ben ik het eens met opmerkingen die door de woordvoerders van andere fracties zijn gemaakt.

Wat de principiële kant van de zaak betreft heb ik met genoeg kennisgenomen van de denkrichting van de staatssecretaris, die ik graag onderstreep, dat gedacht moet worden aan een ontheffing tenzij misbruik



plaatsvindt. Daarbij moeten de goeden niet met de kwaden lijden. Ik breng dat met nadruk naar voren. Daar hoort wel bij dat als er kwaden zijn die zich schandelijk misdragen in de markt, de aanpak niet hard genoeg kan zijn. Voor zover het cowboys of piraten zijn, trekken zij zich geen moer aan van wat er kennelijk geregeld is. Het is aan ons als wetgevers om dit dan ook harder te regelen. Dat betekent: voor degenen die zich niet houden aan wat fatsoenlijk, behoorlijk enzovoort is. Over de vraag hoe wij dat wetstechnisch moeten regelen en wat er moet veranderen, komen wij later wel te spreken. Dit is voor mij echter de hoofdlijn die ik gaarne ondersteun: de goeden niet laten lijden met de kwaden en de kwaden hard aanpakken.

Wat het praktische punt van dit specifieke bedrijf betreft vind ik het enigszins onbevredigend. Ik begrijp zeer goed dat de staatssecretaris zegt dat hij niet nat wil gaan op juridische vormfouten. Ik ben het ook eens met wat mevrouw Vos daarover heeft gezegd. Dat snap ik. De beantwoording van de vragen vind ik echter onbevredigend. De staatssecretaris schetst vrij uitvoerig het patroon dat de Consumentenautoriteit heeft aangetroffen en dat het hem aangereikte fragment volstrekt past in dat patroon. Vervolgens zegt de advocaat van het bedrijf, gevraagd om het wederhoor dat uiteraard nodig is in het kader van zorgvuldig opereren, nietes, terwijl uit alles blijkt welles. Uit het hele patroon dat de Consumentenautoriteit heeft aangetroffen, blijkt dat zonneklaar. Uit diverse journalistieke televisieprogramma's blijkt dat ook zonneklaar. Vervolgens is er het enkele feit dat een advocaat, en dan ook nog op het allerlaatste moment, laat weten dat het niet zo is, dat het niet namens het bedrijf en niet door het bedrijf is gedaan en dat het, als het al door het bedrijf of namens het bedrijf zou zijn gedaan, niet is gedaan volgens de voorgeschreven callscripts. Ik vind dat een zeer onbevredigend einde van het verhaal, hoewel ik snap dat de staatssecretaris geen juridische vormfouten wil maken. Is er toch niet iets meer te doen dan alleen dat, wat hij heeft geschetst, via de Consumentenautoriteit? Op zich sta ik daar wel achter, maar dat gaat wel een hele tijd duren. In de tussentijd gaat het gelazer gewoon door en dat wil ik niet.

Staatssecretaris **Heemskerk**: Voorzitter. Het is belangrijk om een goed onderscheid te maken. Aan de ene kant is er Pretium Telecom en alles wat op dat gebied gaande is en aan de andere kant is er de vraag hoe wij daarop terugkijken en hoe wij er in de toekomst mee omgaan. Mevrouw Vos begreep dat ik voorzichtig ben tegenover Pretium Telecom. Ik ben niet voorzichtig, ik ben zorgvuldig. Ik wil ook dat de bedrijven zorgvuldig zijn. Ik heb ook gezegd dat ik van de Consumentenautoriteit per 1 mei een rapportage wil hoe zij is nagegaan of Pretium Telecom zich houdt aan wat bij last onder dwangsom is opgelegd. Het bedrijf moet zich dus netjes gedragen, want die last onder dwangsom is van kracht vanaf 4 december. Wij zitten er dus bovenop. De zaak is echter nog niet afgerond. Er is een besluit van de Consumentenautoriteit, zowel een boete als een last onder dwangsom. De bezwaarprocedure daartegen loopt nu. Dat is het interne gedeelte. Daarna kan het bedrijf in beroep gaan bij de rechtbank in Rotterdam en zelfs nog in hoger beroep gaan bij het College van Beroep voor het bedrijfsleven. Dat zijn de spelregels die wij in dit land hebben afgesproken. Als ik vind dat bedrijven zich aan de wet moeten houden, moet ook ik mij aan de wet houden. Dus niet voorzichtig, maar zeer zorgvuldig.

Ik ben ook blij met de steun van de heer Elias. De Consumentenautoriteit moet niet alleen lean, maar vooral ook mean kunnen zijn. Er gaat veel capaciteit zitten in deze zaak. Er ligt ook een uitspraak van de Tweede Kamer dat de Consumentenautoriteit klein moet blijven. Zij doet echter zeer nuttig werk. Als er extra capaciteit nodig is, hoort men van mij. Tot zover over de Pretiumzaak zelf.

De vraag is vervolgens wat wij hiervan leren. Dat zijn twee dingen. Het eerste is de bevestiging van een koop, een aankoop of een telefonische

verkoop. Ik vind dat consumenten op heel veel terreinen goed beschermd zijn. Ik maak mij daar ook sterk voor. Tot zeven dagen na het aangaan van een overeenkomst kan een consument daar zomaar vanaf. Het is ook in het belang van consumenten dat soms heel snel een overeenkomst kan worden gesloten. Over de bevestiging, ook bij telefonische verkoop, een voicelog, het registreren van een voicelog, een contract en welk soort contract heb ik toegezegd dat ik eind mei een aantal varianten aangeef. Dit is allemaal op de toekomst gericht. Alle mensen die zich slachtoffer voelen van Pretium Telecom, hebben daar natuurlijk niets aan. Dat is de tweede toezegging die men heeft.

Ik voel bij dit alles ook de ontevredenheid. Ook mijn handen jeuken om de Pretiumzaak tot een afronding te brengen. Het gaat dan om het in algemene zin nog sneller en effectiever kunnen handhaven door de Consumentenautoriteit en andere autoriteiten. Daarbij speelt ook de vraag welke rechten de individuele consument heeft, als een bedrijf bestuursrechtelijk veroordeeld is en een boete heeft gekregen van de NMa, De Nederlandsche Bank of de Consumentenautoriteit. Dat is niet zo makkelijk. Dat is ook één van de zaken die vanmiddag aan de orde komen. Daarbij spelen ook Europeesrechtelijke afspraken een rol. Het is echter onverstandig om een bestuursrechtelijk besluit een op een te willen vertalen naar het individuele geval. Het kan net iets anders zijn, maar je kunt er wel houvast aan hebben. Mijn derde toezegging is daarom dat ik bij de evaluatie van de wet handhaving Consumentenbescherming de verschillende opties zal schetsen. Laten wij echter oppassen dat wij lopende een zaak, waarbij ik vind dat wij zorgvuldig en stevig te werk gaan, op basis van die ene zaak alle andere bedrijven en consumenten confronteren met de gevolgen. Ik heb liever dat wij deze ene zaak goed oplossen. Wij hebben ook extra bevoegdheden op grond van de wet oneerlijke handelspraktijken om ook in de toekomst bedrijven die zich niet aan de regels houden, aan te pakken.

De heer **Elias** (VVD): Ik snap de redenering. Die leidt ertoe dat ik geen behoefte heb aan een voortzetting van het algemeen overleg, maar dat is uiteraard ook aan anderen. U zegt dat u deze zaak goed wilt oplossen. Dan gaat het over mei of juni. In de tussentijd gaat het gelazer door. Is er iets te verzinnen om daaraan onmiddellijk – ik bedoel dan echt morgen of volgende week – iets te doen?

Staatssecretaris **Heemskerk**: Je bent pas schuldig als het bewezen is. Er loopt een procedure, er zijn hoger beroepen. Er is een last onder dwangsom van kracht en die kan oplopen tot € 300 000.

De **voorzitter**: Ik grijp nu toch echt in. Het is niet aan deze commissie of het verslag algemeen overleg wordt geagendeerd. Dat laat ik graag aan de fracties over, zodat zij dit na afloop van dit algemeen overleg bij de regeling van werkzaamheden kunnen aanmelden. U hebt uw antwoord in tweede termijn afgerond, mijnheer de staatssecretaris?

Staatssecretaris **Heemskerk**: Er zijn nog twee specifieke vragen gesteld. De ene betreft de vraag van mevrouw Vos over de termijn voor de indiening van een klacht bij de geschillencommissie. Dat verschilt per geschillencommissie. Het staat in de leveringsvoorwaarden van de aanbieder. In het algemeen geldt dat een klacht binnen drie maanden nadat er contact is geweest met het bedrijf, ingediend moet worden. Bij niet naleven van die termijn kan de geschillencommissie overigens nog besluiten om de klacht in behandeling te nemen als de overschrijding van de termijn niet aan de consument ligt.

De andere vraag betreft het feit dat iemand voor de geschillencommissie in zijn recht staat en alsnog voor de rechter wordt gesleept. Ik heb al

aangegeven dat dit zeer weinig voorkomt. Ook in deze zaak, voor zover mijn informatie reikt, zijn de zaken door Pretium Telecom aangehouden. Wellicht gaan de processen niet door. Dat houdt verband met de gesprekken die de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken met de telecombedrijven voert over een mogelijke verbreding van de samenstelling van de Commissie Telecommunicatie. Het gehele gebouw van geschillenbeslechting is zelfregulering met private partijen. Het doet zich zeer zelden en wellicht helemaal niet voor. Ik wil echter wel constructief bekijken, als in dit heel bijzondere geval iemand voor de rechter staat, of er mogelijkheden voor financiële ondersteuning zijn.

### **Toezeggingen**

De **voorzitter**: Dan kijk ik even of ik de toezeggingen juist verwoord. Ten eerste geeft u eind mei de opties aan voor nieuwe maatregelen en eventuele wettelijke aanpassingen om consumenten beter te beschermen. U hebt onder andere gezegd dat u gaat bekijken wat dit betekent voor het toesturen van het contract en het tekenen ervan. Ten tweede hebt u aangekondigd om voor het algemeen overleg van 27 mei informatie te verstrekken over het aanpassen van de voicelog. Ten derde hebt u gezegd dat u gaat spreken met de branche over de toepassing van bonussen bij een callcenter.

Dat zijn volgens mij de toezeggingen die u hebt gedaan. Als u die nog wilt wijzigen, hoor ik dat nu graag.

Staatssecretaris **Heemskerk**: Ik zal inderdaad praten met de sector over de wijze van belonen. Ik ga tevens de Consumentenautoriteit vragen om uiterlijk 1 mei te rapporteren hoe er wordt gehandhaafd op de last onder dwangsom.

Mevrouw **Aasted Madsen-van Stiphout** (CDA): Wat nu geconcludeerd wordt, is iets anders dan de staatssecretaris antwoordde op de vragen van mijn twee collega's. Die antwoorden zijn net uitgereikt. Daarin staat dat hij niet voornemens is de wettelijke regels aan te passen. Als hij nu zegt dat hij eind mei ook de handtekening, elektronisch of per post, erin meeneemt en dat hij dit gaat uitzoeken, hoef ik geen VAO aan te vragen. Ik wil dan wel weten dat door die uitspraak in de antwoorden nu een streep staat.

Staatssecretaris **Heemskerk**: Als wij allen het erover eens zijn dat de beste oplossing is om regels te wijzigen, gaan wij dat doen.

De **voorzitter**: Ik ben als voorzitter gewend om bij afsluiting van het algemeen overleg na te gaan of de toezeggingen die ik verwoord, overeenkomen met de toezeggingen die de staatssecretaris dan wel een bewindspersoon heeft gedaan. Feitelijk heeft de staatssecretaris gezegd: ja, het is zo. Hij heeft nog een toezegging toegevoegd over de Consumentenautoriteit. Die is nu leidend ten opzichte van eerder gegeven antwoorden die vlak voor dit algemene overleg zijn aangereikt. Het is verder aan de fracties om het verslag algemeen overleg te agenderen.

De voorzitter van de vaste commissie voor Economische Zaken,  
Timmer

De griffier van de vaste commissie voor Economische Zaken,  
Franke