

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

### 2077

Vragen van de leden **Aasted Madsen-van Stiphout** en **Koppejan** (beiden CDA) aan de staatssecretaris van Economische Zaken en de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer over *watermaatschappij Vitens* (ingezonden 15 februari 2010).

Antwoord van minister **Van der Hoeven** (Economische Zaken) (ontvangen 30 maart 2010).

#### Vraag 1

Bent u op de hoogte van het feit dat Watermaatschappij Vitens klanten een bedrag van € 4,50 extra in rekening brengt voor het betalen met een acceptgirokaart, terwijl zij slechts het automatisch incasso als alternatief biedt? Weet u dat Vitens dit bedrag zelfs in rekening brengt als klanten door middel van een periodieke overboeking met internetbankieren betalen? Hoe beoordeelt u deze werkwijze, mede gezien de monopoliepositie van drinkwaterbedrijven?

#### Antwoord 1

Watermaatschappij Vitens biedt op haar website aan klanten de mogelijkheid te kiezen uit twee verschillende betaalwijzen. De eerste mogelijkheid is betaling per automatische incasso. Hierbij kunnen consumenten kiezen of zij in vier of in tien termijnen wensen te betalen. Bij deze optie brengt Vitens voor betalingsverwerking niets in rekening aan de klant. De andere mogelijkheid is betaling per acceptgiro. Hiervoor wordt vier maal per jaar een bedrag van € 1,50 in rekening gebracht voor betalingsverwerking. Hieronder vallen naast de kosten die worden gerekend door de bank ook de kosten die zijn gemoeid met de verzending en verwerking van de acceptgiro.

Aan elke betaalwijze zijn kosten verbonden. Betalingen per automatische incasso brengen doorgaans voor een onderneming lagere kosten met zich mee dan betalingen per acceptgiro. Zo is het voor een onderneming bij betalingen per automatische incasso makkelijker om bij iedere consument na te gaan of hij zijn rekening heeft voldaan.

Het is in beginsel een bedrijfsmatige keuze of een onderneming bepaalde kosten doorberekent aan de consument. Als een bedrijf bepaalde kosten in rekening brengt voor verschillende betaalwijzen, is het voor de keuzevrijheid van de consument wel van groot belang dat het in rekening brengen van deze kosten *duidelijk én vooraf* aan de consument wordt gecommuniceerd. Ook mogen bedrijven consumenten niet dwingen een bepaalde betaalwijze te kiezen door middel van het stellen van onredelijk bezwarende voorwaarden.

Dit uitgangspunt is voor drinkwaterbedrijven niet anders dan voor andersoortige bedrijven.

Daarbij merk ik op dat het onderwerp is van het mededingingstoezicht dat ondernemingen met een economische machtspositie – zoals drinkwaterbedrijven – geen misbruik hiervan maken, bijvoorbeeld door het rekenen van buitensporig hoge prijzen. De NMa ziet hierop toe.

Vraag 2 en 3

Kunt u bevestigingen dat ook andere bedrijven hoge kosten in rekening brengen als hun klanten met een acceptgiro betalen? Kent u de 600 klachten die de Consumentenbond hierover heeft ontvangen?

Deelt u de analyse dat de bedrijven consumenten in feite door een boete dwingen tot het afgeven van een machtiging tot automatische afschrijving? Vindt u dat acceptabel?

Antwoord 2 en 3

Ik ben ervan op de hoogte dat de Consumentenbond dergelijke klachten ontvangt. Afhankelijk van hun keuze voor een bepaalde betaalwijze worden consumenten mogelijk geconfronteerd met kostenverschillen tussen deze betaalwijzen. Zij kunnen hierdoor geprikkeld worden om te kiezen voor een efficiënte betaalwijze. Ik vind niet dat er dan sprake is van een boete, maar van een vergoeding voor de kosten die gemoeid zijn met een alternatieve betaalwijze.

Indien bedrijven de kosten voor bijvoorbeeld acceptgiro's niet in rekening zouden brengen aan consumenten die met acceptgiro betalen, komt de dekking voor de kosten met betrekking tot die klanten ten laste van de algemene middelen van het bedrijf. Dat betekent dat in dat geval alle consumenten van het bedrijf betalen voor het in stand houden van een inefficiënte wijze van betalen, terwijl maar enkelen daar gebruik van maken.

Vraag 4

Kent u de uitspraak van de kantonrechter van Haarlem van 23 juli 2009 in een zaak die Stadsverwarming Purmerend had aangespannen tegen een consument?

Antwoord 4

Ja.

Vraag 5

Deelt u de mening dat deze uitspraak, die inhoudt dat bedrijven pas kosten voor een acceptgiro in rekening mogen brengen als er meerdere alternatieve betaalmethodes worden aangeboden, ook zou moeten gelden voor alle andere bedrijfstakken?

Antwoord 5

Ik heb er geen bezwaren tegen als bedrijven verschillende kosten in rekening brengen voor verschillende wijzen van betalen. Hierin ligt voor consumenten een prikkel om te kiezen voor een efficiënte wijze van betalen. Het is dan wel belangrijk dat consumenten een keuze houden tussen verschillende betaal-mogelijkheden. Welke en hoeveel betaalmogelijkheden wenselijk zijn, kan per situatie verschillen. Uiteraard moeten de tarieven voor betaalwijzen dan niet onredelijk hoog worden. Dit geldt niet uitsluitend voor drinkwaterbedrijven, maar ook voor andersoortige bedrijven.

Vraag 6

Kunt u bevestigen dat indien bedrijven of instellingen wel kosten voor acceptgiro's in rekening mogen brengen, zij maximaal de werkelijk gemaakte kosten mogen rekenen? Wat zijn grofweg de gemiddelde werkelijke kosten van betaling via acceptgiro's?

Antwoord 6

Zoals ik al eerder antwoordde mogen bedrijven geen onredelijk bezwarende voorwaarden hanteren. Bij het beoordelen of gehanteerde voorwaarden als onredelijk bezwarend worden aangemerkt, kunnen verschillende factoren een rol spelen. Zo zou het onredelijk bezwarend kunnen zijn als bedrijven

bedragen in rekening brengen voor betaling per acceptgiro die substantieel hoger zijn dan de werkelijk gemaakte kosten.

De gemiddelde werkelijke kosten van betaling middels acceptgiro zijn afhankelijk van verschillende factoren, zoals de schaal en omvang van het betreffende bedrijf. Het ministerie van Financiën schat dat, op basis van deze factoren, de aanmaakkosten, portokosten en bankkosten van het gebruik van een acceptgiro variëren tussen circa € 1 à € 2 per betaling. Hiernaast zijn er ook nog kosten van het zogenaamde reconciliëren. Deze kosten hebben betrekking op het afvinken van betalingen in de debiteurenadministratie. Bij het gebruik van de acceptgiro moeten vaker herinneringen worden gestuurd en moet er vaak gespeurd worden naar de juiste debiteur in de administratie. Dit is een stuk arbeidsintensiever dan bijvoorbeeld de automatische incasso. Een grove schatting van het niet-automatisch kunnen reconciliëren is ongeveer € 3 à € 5 aan extra kosten per betaling.

#### Vraag 7

Bent u bereid om het bedrijfsleven in samenwerking met de Consumentenbond te informeren over de geldende regels voor acceptgiro's en andere betalingsmethodes, zodat consumenten niet langer gedwongen worden om een machtiging af te geven of een boete te betalen?

#### Antwoord 7

De belangrijkste informatie omtrent regels voor acceptgiro's en andere betalingsmethodes zijn reeds in mijn antwoorden op de vorige vragen besproken. De uitspraak van de sector kanton Rechtbank Haarlem, waarnaar u in vraag 4 verwijst, is voorts openbaar en onder andere te vinden op Rechtspraak.nl, zodat eenieder hier kennis van kan nemen. Ik acht verdere informatieverstrekking aan het bedrijfsleven hierover op dit moment dan ook niet nodig.

#### Vraag 8

Kunt u deze vragen vóór het algemeen overleg over Consumentenbeleid op 4 maart 2010 beantwoorden?

#### Antwoord 8

Het algemeen overleg van 4 maart 2010 heeft geen doorgang gevonden. De beantwoording van de vragen is ruim voor het volgende algemeen overleg over Consumentenbeleid van 8 april 2010.