

Vergaderjaar 2009–2010

**27 879**

## **Versterking van de positie van de consument**

**Nr. 28**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VAN ECONOMISCHE ZAKEN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 7 mei 2010

Ik heb medio januari 2010 de Energiekamer van de Nederlandse Mededingingautoriteit (hierna: NMa) en de Consumentenautoriteit gevraagd mij te informeren of er sprake is van structurele problemen dan wel van incidenten bij colportage door energiebedrijven en of deze problemen met de bestaande handhavinginstrumenten afdoende kunnen worden aangepakt. Directe aanleiding voor mijn verzoek was een uitzending van het consumentenprogramma Kassa op 9 januari 2010 over agressieve colportagemethoden. Bij de beantwoording van de Kamervragen<sup>1</sup> over dit onderwerp gaf ik aan dat de toezichthouders mij voor 1 mei a.s. op de hoogte zouden stellen van de (voorlopige) resultaten van dit onderzoek. Tijdens het AO van 8 april jl. (kamerstuk 27 879, nr. 27) heb ik toegezegd u te informeren over het onderzoek dat de genoemde toezichthouders uitvoeren naar colportagepraktijken door energieleveranciers. Met deze brief voldoe ik aan deze toezegging. Als bijlage treft u de brief die ik van de toezichthouders heb ontvangen.<sup>2</sup> Ik heb daarnaast de sector, via de brancheorganisaties EnergieNed en VME, aangesproken op hun verantwoordelijkheid om te borgen dat verkopers zich aan de regels houden. Ik heb hierop een gezamenlijke brief van de brancheorganisaties ontvangen, die u eveneens als bijlage aantreft.<sup>2</sup>

Misleidende en agressieve werving door energiebedrijven is schadelijk voor het noodzakelijke vertrouwen van consumenten in de energiemarkt. Uit de brief van de toezichthouders maak ik op dat de signalen over de colportagepraktijken door energiebedrijven meer dan incidenten betreft. Dit betreft onder meer misleidende informatie over het doel van het bezoek en misleidende dan wel ontbrekende informatie over de inhoud van de overeenkomst, zoals de voorwaarden en de opzegtermijn. Indien de betrokken toezichthouders naar aanleiding van de definitieve resultaten besluiten over te gaan tot een handhavingsonderzoek, hebben ze binnen de huidige wetgeving instrumenten tot hun beschikking om stevig op te kunnen treden tegen bedrijven die over de schreef gaan. Daarbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het opleggen van bestuurlijke boetes.

<sup>1</sup> Aangangsel Handelingen, vergaderjaar 2009–2010, nr. 1839 en 1510.

<sup>2</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

Zoals u zult begrijpen dienen eventuele handhavingsonderzoeken zorgvuldig te gebeuren.

De voorlopige resultaten van het onderzoek van de toezichthouders geven mij het vertrouwen dat de toezichthouders hier bovenop zitten en indien nodig actief zullen handhaven. Ik heb de toezichthouders gevraagd mij direct te informeren zodra hierover meer definitieve conclusies kunnen worden getrokken. De toezichthouders geven aan dat het onderzoek tot nu toe geen aanleiding geeft voor uitbreiding van het handhavingsinstrumentarium gericht op colportage. De gesignaleerde gedragingen lijken goed binnen de huidige wet- en regelgeving te kunnen worden aangepakt. Hierbij is ook relevant dat ik reeds aan uitbreiding van de instrumenten van de Consumentenautoriteit werk, zoals u in mijn brief over het jaarverslag 2009 van de Consumentenautoriteit is gemeld. Met deze nieuwe maatregelen wordt het instrumentarium van de Consumentenautoriteit nog effectiever.

Ik ben echter verheugd dat de brancheorganisaties EnergieNed en VME hier niet op wachten en dat zij in hun brief een aantal aanvullende maatregelen schetsen die de energiesector kan nemen om misstanden in de toekomst tot een minimum te beperken. Zij geven aan via een monitor ontwikkelingen te signaleren om branchebreed aanbevelingen te kunnen doen hoe colportage verbeterd kan worden. Ook geven zij aan dat om de kans op incidenten met colportage tot een absoluut minimum te reduceren in ieder geval beloningsstructuren zouden moeten worden geïntroduceerd, die het correct behandelen en informeren van de consument waarborgen. EnergieNed en VME zeggen toe de noodzaak hiervan onder de aandacht van hun leden te brengen. Ik waardeer dat voornemen maar ik vind dat de sector, gelet op de signalen die ik nu van de toezichthouders krijg, nu daad bij woord moet voegen. Ik zal dan ook de brancheorganisaties op korte termijn uitnodigen om mij persoonlijk van de voortgang op de hoogte te stellen.

#### *Tot slot*

Net als in veel andere sectoren is verkoop aan de deur een belangrijke manier voor energieleveranciers om klanten te werven, met name voor nieuwkomers op de markt. Dit moet wel op een correcte wijze plaatsvinden en de consument moet zich goed beschermd weten. De problematiek rondom de wervingspraktijken door een aantal energieleveranciers onderstreept het belang van een sterke consumentenbescherming via onder meer de Colportagewet, de Wet Oneerlijke Handelspraktijken en de Elektriciteits- en Gaswet in combinatie met effectief toezicht en handhaving door de betrokken toezichthouders. Om consumenten meer bewust te maken van hun rechten rond colportage is de Consumentenautoriteit in aanvulling hierop recent een colportagecampagne gestart, waarbij consumenten tips krijgen over koop aan de deur en over hun rechten bij koop via colportage worden geïnformeerd. Het samenspel van deze

instrumenten zorgt voor versterking van de positie van de consument en voorkomt dat mensen onnodig de dupe worden van misleidende praktijken. Verder is het essentieel dat de consument die meent gedupeerd te zijn dit meldt via ConsuWijzer zodat toezichthouders tijdig kunnen optreden bij eventuele misstanden.

De minister van Economische Zaken,  
M. J. A. van der Hoeven