

## ENERGIEKAMER

*Aan*

Ministerie van Economische Zaken  
T.a.v. de Minister van Economische Zaken, mevrouw  
M.J.A. van der Hoeven  
Postbus 20101  
2500 EC DEN HAAG

<i>Datum</i>	<i>Uw kenmerk</i>	<i>Ons kenmerk</i>	<i>Bijlage(n)</i>
		103413	

*Onderwerp*

Voorlopige resultaten onderzoek naar misleidende colportage door energieleveranciers

Geachte excellentie, mevrouw Van der Hoeven,

In januari jl. zijn de Energiekamer van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (hierna: de NMa) en de Consumentenautoriteit (hierna: de CA) een gezamenlijk onderzoek gestart naar misleidende colportage door energieleveranciers. Directe aanleiding hiervoor waren de hoeveelheid meldingen via Consuwijzer over dit onderwerp en de KASSA uitzending van 9 januari jl.. In het kader van de Kamervragen van Kamerlid Spies van 14 januari jl. en uw antwoorden daarop van 8 februari jl., informeren wij u met deze brief over de voorlopige uitkomsten van het onderzoek. Deze brief bevat geen vertrouwelijke informatie.

Doel van het onderzoek is vast te stellen of energieleveranciers zich in de periode vanaf 1 januari 2009 tot heden schuldig maken of hebben gemaakt aan misleidende colportage. Het onderzoek wordt uitgevoerd bij leveranciers, waarvan is vastgesteld dat deze gebruik maken van colportage.

De wettelijke basis voor dit onderzoek is gelegen in artikel 95m van de Elektriciteitswet, artikel 52b van de Gaswet, de Colportagewet en de artikelen 2.7 en 8.8 van de Wet Handhaving Consumentenbescherming (o.a. oneerlijke handelspraktijken).

Sinds de oprichting van het Meldpunt Colportage op 18 januari jl. zijn 228 meldingen van misleidende of agressieve colportage door energieleveranciers binnengekomen, waarvan 203 in het eerste kwartaal. In totaal zijn er in het eerste kwartaal van dit jaar bij ConsuWijzer (inclusief de meldingen bij het Meldpunt) circa 300 meldingen binnengekomen over colportage door energieleveranciers, wat een sterke toename is ten opzichte van het aantal meldingen hierover in 2009.

Postbus 16326  
2500 BH Den Haag

Wijnhaven 24  
2511 GA Den Haag

Muzenstraat 81  
2511 WB Den Haag

T: [070] 330 33 30  
F: [070] 330 33 70

E-mail: [info@nmanet.nl](mailto:info@nmanet.nl)  
Web: [www.energiekamer.nl](http://www.energiekamer.nl)

In het onderzoek zijn de bij de NMa en CA bekende meldingen inzake colportage geanalyseerd. Deze analyse heeft het volgende beeld opgeleverd. De meldingen die in 2009 en begin 2010 zijn ontvangen via Consuwijzer, inclusief die via het Meldpunt Colportage, hebben in circa 70% van de gevallen betrekking op enkele energieleveranciers. Met betrekking tot de overige leveranciers zijn significant minder meldingen ontvangen.

Meldingen die recentelijk zijn ingediend over colportagepraktijken door de betreffende energieleveranciers zijn de afgelopen tijd nagebeeld. Hieruit is het beeld ontstaan dat er bij de werving aan de deur misleidende uitspraken worden gedaan of relevante informatie wordt weggelaten. Bij een aantal (colportage)bedrijven lijken deze praktijken een patroon te kennen in die zin dat het onder meer misleidende informatie betreft over het doel van het bezoek en misleidende danwel ontbrekende informatie over de inhoud van de overeenkomst, zoals de voorwaarden en de opzegtermijn.

Uit hoofde van bovenstaande bevindingen kan geconcludeerd worden dat de klachten inzake misleidende colportagepraktijken in de energiesector zich met name lijken te richten op enkele leveranciers. Bij deze leveranciers lijkt op basis van het onderzoek tot op heden sprake te zijn van gedrag dat structurele elementen kent, te weten meer klachten over hetzelfde soort misleidende gedrag.

Om een beter beeld te krijgen van de aard en de omvang van het gemelde gedrag en de koppeling te kunnen maken tussen het gedrag van specifieke colporteurs en de energieleveranciers waarvoor zij werkzaam zijn (geweest), wordt momenteel een telefonische enquête uitgevoerd bij een grote groep gecolporteurden. Parallel daaraan worden colporteurs gehoord. Deze onderzoeksstappen worden binnenkort afgerond. Mede op basis van deze onderzoeksinformatie besluiten de toezichthouders over de noodzakelijke vervolgstappen met betrekking tot handhavingacties. Hierover kunnen wij in deze brief geen uitspraken doen. Deze terughoudendheid vloeit voort uit eisen van zorgvuldigheid van het onderzoek en hangt samen met de betrouwbaarheid van deze informatie. Over de termijn waarop wij met concrete resultaten naar buiten treden kunnen wij in dit stadium helaas geen mededelingen doen. Wij zijn gehouden aan de geldende wettelijke procedures. Wij zeggen toe adequaat en zo spoedig als mogelijk is op te treden, maar respecteren vanzelfsprekend de rechten van de onderzochte bedrijven. Op het moment dat er in dit onderzoek een eindconclusie is getrokken, zullen wij u daarover informeren.

Ten aanzien van het handhavinginstrumentarium heeft u gevraagd aan te geven of eventuele knelpunten afdoende kunnen worden aangepakt binnen de bestaande kaders of dat aanvullende structurele maatregelen noodzakelijk zijn. Op dit moment zien wij geen aanleiding voor uitbreiding van het handhavinginstrumentarium. Indien dit in het vervolg van het onderzoek anders blijkt te zijn, dan informeren wij u terstond daarover.

Wij hopen u hiermee, voor dit moment, voldoende geïnformeerd te hebben.

Hoogachtend,

De Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit,  
Namens deze:

P.J. Plug  
Directeur Directie Regulering Energie en Vervoer

De Consumentenautoriteit  
Namens deze:

D.J. Janssen  
Hoofd Toezicht/Plv. Directeur