

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

2265

Vragen van het lid **Moorlag** (PvdA) aan de Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat over *de telefonische verkoop van ongevraagde producten* (ingezonden 1 mei 2018).

Antwoord van Staatssecretaris **Keijzer** (Economische Zaken en Klimaat) (ontvangen 30 mei 2018).

Vraag 1

Kent u het bericht «Gratis puzzelboek van Puzzelbrein blijkt abonnement te zijn»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Deel u de mening dat indien de wijze waarop de in het bericht genoemde bedrijf zijn product verkoopt al juridisch toegestaan zou zijn, het tenminste om een methode gaat waarbij de consument te gemakkelijk een niet weloverwogen beslissing kan nemen? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 2

Consumenten kunnen worden benaderd door bedrijven om gratis kennis te maken met hun producten of diensten, al dan niet in combinatie met een abonnement. Dit is op zichzelf een toegestane wijze van marketing. Het is echter niet toegestaan dat consumenten zich onbewust via een proefzending abonneren op betaalde vervolgzendingen. Bedrijven moeten op basis van artikelen 193a en verder en 230g en verder van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (ter implementatie van richtlijn oneerlijke handelspraktijken (2005/29/EG) en richtlijn inzake consumentenrechten (2011/83/EU)) duidelijke informatie verstrekken over de voornaamste kenmerken, de prijs en de duur van de overeenkomst en bedrijven mogen consumenten niet misleiden of agressief benaderen. Zo volgt uit de wet dat het misleidend is om een product als gratis, voor niets of kosteloos te omschrijven als de consument iets anders moet betalen dan de onvermijdelijke kosten om in te gaan op het aanbod en het product af te halen dan wel dit te laten bezorgen.

¹ <https://kassa.bnnvara.nl/media/384587>

Het is niet aan mij om te beoordelen of de handelspraktijk van dit specifieke bedrijf juridisch toelaatbaar is. De ACM is aangewezen om toezicht te houden op naleving van de regels. Wanneer de ACM constateert dat een handelaar in strijd met de regels handelt kan de ACM handhavend optreden en kan de consument een overeenkomst die als gevolg van deze misleidende handeling is gesloten, vernietigen. In het verleden heeft de ACM diverse malen opgetreden tegen handelaren die zich niet aan de regels houden en consumenten gewaarschuwd tegen dergelijke handelspraktijken.

Vraag 3

Is het waar dat de Autoriteit Consument en Markt (ACM) eerder aan een aan het genoemde bedrijf gelieerde partner een boete uit heeft gedeeld?

Antwoord 3

Kassa geeft in haar bericht aan dat de eigenaar van Puzzelbrein de partner is van de eigenaar van Editie Enigma. De ACM heeft in 2015 aan Calatus B.V., uitgever van onder andere het puzzelmagazine Editie Enigma, een boete van in totaal 200.000 euro opgelegd omdat zij oneerlijke handelspraktijken heeft verricht.

Vraag 4

Doet de ACM onderzoek naar het in het bericht genoemde bedrijf? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 4

De ACM is een onafhankelijk toezichthouder en ik kan geen uitspraken doen over (eventuele) lopende onderzoeken.

Vraag 5

Hoe vaak komt het voor dat de ACM, al dan niet via het loket ConsuWijzer, klachten ontvangt over de telefonische verkoop van producten?

Antwoord 5

De ACM heeft mij laten weten regelmatig meldingen en klachten te ontvangen van consumenten die zich onbewust via een proefzending abonneren op betaalde vervolgzendingen, en dat de problematiek de aandacht heeft van de ACM.

Vraag 6

Deelt u de mening dat ook voor de telefonische verkoop het schriftelijkheidsvereiste zou moeten gaan gelden? Zo ja, overweegt u de wetgeving hierop aan te passen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 6

Het schriftelijkheidsvereiste geldt al voor de telefonische verkoop van het regelmatig leveren van diensten en het regelmatig leveren van energie, water of stadsverwarming (artikel 230v, zesde lid, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek). Pas als de consument schriftelijk heeft ingestemd is er sprake van een overeenkomst. Zonder handtekening is de overeenkomst niet geldig en hoeft de consument niet te betalen.

De Europese Commissie heeft recent een onderzoek gepubliceerd over misleidende «gratis» proeven en misleidingen rondom abonnementen. Ik ben met de ACM in gesprek over de conclusies van dit onderzoek. De uitkomsten van deze gesprekken, waar ook het schriftelijkheidsvereiste aan bod komt, neem ik mee in mijn overweging of er voldoende aanleiding is voor het aanpassen van wetgeving.