

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

2040

Vragen van de leden **Van den Berg, Amhaouch** en **Agnes Mulder** (allen CDA) aan de Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat over *de bescherming van ondernemers uit het midden- en kleinbedrijf (mkb) tegen onredelijke energiecontracten en de oproep van de Consumentenbond voor een totaalverbod voor telefonische verkoop* (ingezonden 14 februari 2019).

Antwoord van Staatssecretaris **Keijzer** (Economische Zaken en Klimaat) (ontvangen 26 maart 2019).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Ondernemers dupe van torenhoge opzegboetes zakelijke energiemarkt»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

In hoeverre verschillen de rechten van consumenten en mkb'ers bij het aangaan van contracten op de energiemarkt?

Antwoord 2

In de Elektriciteitswet 1998 en Gaswet worden afnemers onderverdeeld in kleinverbruikers en grootverbruikers op basis van technische vereisten aan de aansluiting waar zij over beschikken. Hierdoor kunnen mkb'ers afhankelijk van hun aansluiting aangemerkt worden als kleinverbruikers of grootverbruikers.² De in deze wetten geregelde consumentenbescherming geldt (met uitzondering van de keuzevrijheid aangaande een energieleverancier) alleen voor de kleinverbruiker, omdat zij doorgaans minder juridische kennis of hulpmiddelen hebben bij het aangaan van contracten dan grootverbruikers. Grootverbruikers zijn veelal grotere bedrijven met meer hulpmiddelen hiertoe. Voor zover zakelijke verbruikers beschikken over een kleine aansluiting en daarmee volgens deze wetten kwalificeren als een kleinverbruiker, genieten zij dus de daarin voorziene consumentenbescherming.

¹ 11 februari 2019, <https://nos.nl/nieuwsuur/artikel/2271503-ondernemers-dupe-van-torenhoge-opzegboetes-zakelijke-energiemarkt.html>.

² Kleinverbruikers in de zin van de Elektriciteitswet 1998 (artikel 95, eerste lid) zijn verbruikers met een aansluiting tot 3 x 80 Ampère en volgens de Gaswet (artikel 43, eerste lid) een aansluiting die maximaal 40 m³ gas per uur doorlaat.

Daarbij geldt dat de voorwaarden verbonden aan een leverings- of transportovereenkomst transparant, eerlijk en vooraf bekend zijn. Ook is in deze wetten verboden dat energieleveranciers kleinverbruikers op een zodanige wijze benaderen dat onduidelijkheid bestaat over het feit dat er een contract is afgesloten, over de contractduur, de verlengingsvoorwaarden en contractbeëindiging, het bestaan van een recht op opzegging en de voorwaarden van opzegging. De Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) ziet toe op de naleving van deze voorschriften voor alle kleinverbruikers, ongeacht of zij particulier of zakelijk zijn.

Naast de consumentenbescherming op grond van deze wetten staat het generieke consumentenrecht dat is opgenomen in het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Het BW biedt bescherming aan consumenten zoals bedoeld in artikel 7:5, eerste lid, BW, namelijk natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Mkb'ers vallen niet onder dit generieke consumentenrecht voor zover zij als een professionele partij beroeps- of bedrijfsmatig handelen. Dit is niet het geval indien zij een overeenkomst sluiten voor doeleinden die in de privé sfeer liggen. Hun positie is dan vergelijkbaar met die van consumenten. Dit geldt ook bij overeenkomsten die deels binnen en deels buiten hun privé sfeer liggen én het beroep- of bedrijfsmatig karakter ervan zo beperkt is dat het niet overheerst. Afhankelijk van de omstandigheden kunnen zij dan in aanmerking komen voor de bescherming die consumenten op grond van het BW genieten. Dit kan voor hen van betekenis zijn bij het aangaan van energiecontracten. In veel gevallen zal het aangaan van dergelijke contracten hetzij voor privédoeleinden zijn dan wel overwegend in die sfeer liggen. Zij zullen in die situatie ook de bescherming genieten die een consument heeft. Consumenten genieten op grond van het BW onder andere bescherming tegen oneerlijke handelspraktijken. Ook geldt bij hen het schriftelijkheidsvereiste bij telefonische werving. Mkb'ers die als een professionele partij beroeps- of bedrijfsmatig handelen, hebben – anders dan consumenten – geen bedenktijd van veertien dagen bij verkoop op afstand en verkoop buiten de verkooppriimte. De ACM kan optreden als leveranciers de rechten van consumenten niet eerbiedigen. Mkb'ers die niet onder de generieke consumentenbescherming vallen kunnen naar de zakelijke geschillencommissie energie gaan.

Vraag 3

Is het mogelijk eveneens het mkb beter te beschermen tegen de in het artikel genoemde opzegboetes? Zo ja, bent u daartoe bereid? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 3

Het artikel gaat over opzegboetes waar ZZP'ers door overvallen zijn, na niet goed geïnformeerd te zijn over de voorwaarden van hun leverings- en transportovereenkomst voor energie. Dit is onwenselijk en de Elektriciteitswet 1998 en Gaswet bevatten daarom beschermingsbepalingen die hierop toezien in de energiesector. Voor zover de ZZP'er is gekwalificeerd als kleinverbruiker (zie het antwoord op vraag 2) vallen zij onder deze beschermingsbepalingen. Bij het tussentijds beëindigen van een contract van bepaalde duur is het de energieleverancier toegestaan een redelijke vergoeding op te nemen in de algemene voorwaarden. Bij overeenkomsten van onbepaalde duur is een dergelijke vergoeding niet toegestaan.

Specifiek voor opzegvergoedingen heeft de ACM «Richtsnoeren Redelijke Opzegvergoedingen Vergunninghouders» opgesteld. Deze gelden sinds 1 april 2013. In deze richtsnoeren wordt een onderscheid gemaakt tussen opzegvergoedingen voor (klein)zakelijke en niet-zakelijke afnemers (consumenten). Hierbij geldt de overweging dat een zakelijke aanbieder zijn langdurige zakelijke contracten financieel moet kunnen verantwoorden. De risico's van deze langdurige contracten, onder andere de tariefschommelingen, dekt de aanbieder af met een zakelijke opzegvergoeding. Energieleveranciers zijn verplicht aan alle kleinverbruikers duidelijk te maken hoe hoog de opzegvergoeding is, ongeacht of zij particulier of zakelijk zijn.

De ACM is een onderzoek gestart naar de naleving van de voorschriften omtrent de opzegvergoedingen. Geen enkele kleinverbruiker mag overvallen worden door opzegvergoedingen na niet goed geïnformeerd te zijn over de voorwaarden bij het aangaan van het energiecontract. Daarom beziet de Minister van Economische Zaken en Klimaat samen met de ACM na

afronding van dit onderzoek of verdere maatregelen noodzakelijk zijn om kleinzakelijke afnemers beter te beschermen.

Vraag 4

In hoeverre ziet u mogelijkheden om het aanbieden van gas- en elektriciteitscontracten op de zakelijke markt net als voor consumenten zodanig te standaardiseren, zodat prijzen en contractvoorwaarden transparanter zijn en daarmee een weging van verschillende aanbiedingen van leveranciers beter mogelijk wordt?

Antwoord 4

Elk aanbod aan consumenten om over te stappen van energieleverancier moet begrijpelijk en vergelijkbaar zijn. Alleen dan kunnen zij kiezen voor het aanbod dat het beste bij hen past. De Elektriciteitswet 1998 en Gaswet bepalen dan ook dat energieleveranciers er voor zorgen dat alle kleinverbruikers, ongeacht of zij particulier of zakelijk zijn, te allen tijde transparante informatie kunnen verkrijgen over de geldende tarieven en voorwaarden voor levering en transport van energie.

Vraag 5

Is het mogelijk om de einddatum van een contract alsmede de opzegtermijn verplicht te vermelden op de jaarafrekening en voorschotnota's? Zo ja, bent u bereid om dit te verplichten? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 5

Het is wenselijk dat alle afnemers voordat zij een energiecontract aangaan helder worden geïnformeerd over voorwaarden zoals de einddatum van een contract en de opzegtermijn. Het is niet wenselijk dat afnemers worden overvallen door dit soort informatie op het moment dat een energiecontract al is afgesloten. De Elektriciteitswet 1998 en Gaswet borgen daarom dat afnemers te allen tijde bij dit soort informatie kunnen. De huidige energiewetgeving ziet erop dat de voorwaarden verbonden aan een leverings- of transportovereenkomst met kleinverbruikers transparant, eerlijk en vooraf bekend zijn. De voorwaarden worden voor het sluiten van de overeenkomst verstrekt en zijn gesteld in duidelijke en begrijpelijke taal. In de voorwaarden staat ook voor hoe lang een energiecontract wordt afgesloten, op welk moment de contractperiode ingaat en de opzegtermijn. De nieuwe Elektriciteitsrichtlijn³ die binnenkort definitief vastgesteld zal worden, ziet ook op factureringseisen. De richtlijn bevat ook voorschriften met betrekking tot de einddatum van het contract (bij bepaalde tijd contracten). Deze voorschriften zullen naar alle waarschijnlijkheid leiden tot een aanscherping van het huidige regime. Bij de implementatie van de richtlijn zal uiteraard worden gestreefd naar een goede balans tussen het beperken van administratieve lasten en het waarborgen van de bescherming van de kleinverbruiker. Indien kleinverbruikers nu klachten hebben over de transparantie van hun contractvoorwaarden, kunnen zij terecht bij toezichthouder ACM, ik zal hierover met ACM in overleg blijven.

Vraag 6

Hoe en op welke termijn geeft u invulling aan uw toezegging om bij ondernemers zonder rechtspersoonlijkheid te regelen dat zij straks alleen nog telefonisch benaderd mogen worden als zij daar expliciet toestemming voor hebben gegeven via een zogenoemd opt-insysteem en aan de motie-Amhaouch/Worsdörfer (Kamerstuk 32 637, nr. 333) over het afschermen van het woonadres bij ondernemers zonder rechtspersoonlijkheid?

Antwoord 6

Op 6 februari jl. heb ik met uw Kamer gesproken over een toestemmingsvereiste voor telefonische direct marketing gericht op natuurlijke personen. Ik ga het wetvoorstel om de telecommunicatiewet op dit punt te wijzigen nu voorbereiden. Ik streef ernaar dit zo snel mogelijk, maar uiterlijk begin volgend jaar naar uw Kamer te sturen.

³ De Kamer is op 24 januari 2019 over de laatste stand van zaken geïnformeerd door middel van een verslag van de Energieraad op 19 december 2018.

Zoals eerder toegezegd zal ik u in het voorjaar informeren over de wijze waarop ik invulling zal geven aan de motie Amhaouch (CDA) en Wörsdörfer (VVD) over het standaard afschermen van het woonadres (Kamerstuk 34 687, nr. 10).

Vraag 7

Hoe kijkt u aan tegen de oproep van de Consumentenbond voor een totaalverbod voor telefonische verkoop?⁴

Antwoord 7

In het krantenartikel wordt gesteld dat de Consumentenbond pleit voor een totaalverbod op telemarketing. In tegenstelling tot deze berichtgeving heb ik van de Consumentenbond begrepen dat dit genuanceerder ligt. Zij hebben bij mij aangegeven niet voor een totaalverbod op telemarketing te zijn. Dit wordt ondersteund door berichtgeving op de website waarin de Consumentenbond aangeeft dat het aangekondigde opt-in regime bijdraagt aan het effectief bestrijden van misleidende telefonische verkoop⁵. Ik ben blij dat de Consumentenbond de door mij ingezette weg steunt.

Vraag 8

Hoe kijkt u aan tegen de waarschuwing van toezichthouder Autoriteit Consument en Markt (ACM) voor zes incassobureaus die consumenten onder druk zetten om onterechte rekeningen te betalen voor bedrijven als Happy Numbers, Buy2Fly en Euro Loterij? Worden mkb'ers ook onder druk gezet door incassobureaus? Wat kan er worden gedaan om dit soort praktijken van incassobureaus in de toekomst te voorkomen?

Antwoord 8

Ik vind het goed dat de ACM consumenten waarschuwt tegen incassobureaus waarvan zij signalen hebben dat zij wet- en regelgeving overtreden. Consumenten kunnen hierop anticiperen en van dergelijke praktijken melding maken bij Consuwijzer of aangifte doen bij de politie. Het is niet uitgesloten dat ook mkb'ers door deze incassobureaus onder druk zijn gezet. Doel van het – in het regeerakkoord aangekondigde – incassoregister is de gehele branche naar een hoger niveau te tillen. De Minister voor Rechtsbescherming heeft onder andere over het incassoregister, mede namens mij, op 8 februari jl. een brief naar uw Kamer gestuurd over de markt voor private incasso's. In deze brief worden verschillende maatregelen aangekondigd om misstanden bij incassobureaus aan te pakken en in de toekomst te voorkomen, onder meer door kwaliteitseisen te stellen aan incassobureaus (Kamerstuk 24 515, nr. 465).

⁴ <https://www.ad.nl/economie/consumentenbond-wil-totaalverbod-op-telefonische-verkoop~aa4b0b7c/>

⁵ <https://www.consumentenbond.nl/nieuws/2019/verbied-telemarketing-en-verplicht-registratie-incassobureaus>